

Salesforce コミュニティの設定および管理

ユーザガイド, Winter '18



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 2000–2017 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 コミュニティの設定および管理	1
Salesforce コミュニティの概要	2
コミュニティの設定	13
コミュニティセキュリティおよび認証	142
コミュニティの設計戦略の計画	148
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	155
使用すべきコミュニティテンプレートは?	160
コミュニティビルダーを使用したコミュニティのカスタマイズ	323
コミュニティパフォーマンスの向上	384
コミュニティの移行、パッケージ化、および配布	393
コミュニティへのコンテンツ管理システムの接続 (ベータ)	406
コミュニティ管理	413
コミュニティレポート	493
コミュニティでのパートナーリレーションの管理	584
Community Cloud を使用したカスタマーリレーションの管理	633
コミュニティに関するユーザの教育	636

Salesforce コミュニティの設定および管理

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わせてコミュニティをカスタマイズしながら作成することができ、その後も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

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。コミュニティを使用すると、内部 Salesforce 組織の機能やデータのサブセットを共有できます。コミュニティは、会社のブランドを使用するようにカスタマイズすることもできます。

コミュニティは組織内に存在し、Lightning Experience のアプリケーションランチャーから、または Salesforce Classic のグローバルヘッダーから簡単にアクセスできます。

このセクションの内容:

Salesforce コミュニティの概要

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。Lightning テンプレートでポイント&クリックの簡単なブランド設定ツールを使用するか、Visualforce を使用して、ブランド化されたコラボレーション環境を作成します。

コミュニティの設定

コミュニティの設定には、Salesforce の設定およびコミュニティ自体で実行する必要がある一連のタスクが含まれます。コミュニティの有効化から、コミュニティのメンバーシップのためのユーザプロファイルの設定、コミュニティの設計にいたるまで、ここで説明します。

コミュニティセキュリティおよび認証

ユーザを認証してコミュニティの一部のデータを暗号化することで、コミュニティのセキュリティを強化できます。

コミュニティの設計戦略の計画

使用すべきコミュニティテンプレートは?

コミュニティテンプレートを使用すると、応答性の高いコミュニティを構築してリッチなブランド空間を顧客とパートナーに提供できます。

コミュニティビルダーを使用したコミュニティのカスタマイズ

テンプレートを使用してコミュニティをすばやく設定し、会社のブランドでカスタマイズしたり、コミュニティメンバーと Salesforce レコードを共有したり、ニーズに合ったコラボレーティブな空間でこれらのメンバーと連携したりできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

コミュニティパフォーマンスの向上

コミュニティページ最適化を使用して、コミュニティパフォーマンスを分析します。Community Cloud コンテンツ配信ネットワーク (ベータ) とブラウザキャッシュを使用して、ページの読み込み時間を短縮します。

コミュニティの移行、パッケージ化、および配布

変更セットを使用して、関連組織 (Sandbox 組織と本番組織など) 間でコミュニティを移行できます。また、管理パッケージを使用すると、カスタマイズした Lightning Bolt ソリューションまたはページを他の Salesforce ユーザおよび組織 (社外のユーザを含む) に配布できます。

コミュニティへのコンテンツ管理システムの接続 (ベータ)

コンテンツ管理システム (CMS) が組み込まれた Web サイトがありますか? コミュニティに CMS コンテンツを接続して、一貫性のあるブランド設定およびメンテナンスのしやすさを実現することができます。

コミュニティ管理

[コミュニティ管理] で、コミュニティの管理とモデレートを一元的に行うことができます。

コミュニティレポート

コミュニティレポートを使用して、コミュニティのさまざまな領域の短期的および長期的トレンドを表示できます。事前設定された AppExchange パッケージを使用すると、コミュニティマネージャはすばやくレポートを作成できます。コミュニティメンバーがレポートを利用することもできます。

コミュニティに関するユーザの教育

コミュニティメンバーにコミュニティで何ができるかを伝えます。

関連トピック:

[実装の計画](#)

[Salesforce コミュニティの有効化](#)

[コミュニティの作成](#)

[コミュニティの管理](#)

Salesforce コミュニティの概要

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。

Lightning テンプレートでポイント&クリックの簡単なブランド設定ツールを使用するか、Visualforce を使用して、ブランド化されたコラボレーション環境を作成します。

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、パートナーの高談サポートのためのチャン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。

エディション

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



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。コミュニティを使用すると、内部Salesforce組織の機能やデータのサブセットを共有できます。コミュニティは、会社のブランドを使用するようにカスタマイズすることもできます。

コミュニティについて

コミュニティを作成する前に、Trailheadでいくつかの主要概念を確認することをお勧めします。

- [コミュニティの基本](#)
- [コミュニティのロールアウト戦略](#)

コミュニティの作成、設計、および管理

- [コミュニティの設定および管理 \(PDF\)](#)
- [テンプレートを使用したコミュニティの作成 \(PDF\)](#)
- [Community Managers Guide \(コミュニティマネージャガイド\) \(PDF\)](#)
- [コミュニティ管理用の AppExchange パッケージを使用したコミュニティのレポート](#)
- [Google Analytics™ for Salesforce Communities パッケージ](#)
- [SEO ベストプラクティス](#)

制限事項、サポートされるブラウザ、モビリティ

- [コミュニティの制限](#)
- [コミュニティのブラウザのサポート](#)

- [Salesforce1 のコミュニティへのアクセス](#)

高度なコミュニティのカスタマイズ

- [コミュニティビルダーでの Lightning コンポーネント](#)
- [Lightning コンポーネント開発者ガイド](#)
- [Visualforce 開発者ガイド](#)
- [Visualforce コンポーネントの参照](#)

コミュニティで使用する AppExchange パッケージ

- [Community Management Package for Communities with Chatter](#)
- [Community Management Package for Communities without Chatter](#)

ポータルからコミュニティへの移行

- [ポータルからコミュニティへの移行 \(PDF\)](#)
- [パートナーポータルの作成と管理 \(PDF\)](#)

困った場合の Success コミュニティでの支援の依頼

- [Community Cloud](#)
- [コミュニティの実装](#)
- [コミュニティ管理](#)

このセクションの内容:

実装の計画

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。

前提条件

コミュニティでの Lightning の使用方法

今日の Salesforce には多数の Lightning が存在しており、そのすべてのしくみを理解するのは難しいかもしれません。概要は次のとおりです。

コミュニティのブラウザのサポート

コミュニティのブラウザのサポートは、コミュニティにアクセスするデバイスやコミュニティテンプレートによって異なります。

Salesforce1 のコミュニティへのアクセス

Salesforce1 モバイルアプリケーションからコミュニティへのアクセスは、コミュニティを作成するために使用されたテンプレートの種類、ライセンス、コミュニティメンバーの権限などのいくつかの要素によって異なります。

Lightning コミュニティの制限事項

カスタマーサービス (Napili) や Partner Central など、Lightning コミュニティに適用される制限に注意してください。

実装の計画

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。コミュニティでは、次の選択肢があります。
 - **Lightning コミュニティ:** コミュニティビルダーには、応答性の高い豊富なテンプレートが付属しています。これは、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のテンプレートです。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。
 - **Visualforce + Salesforce タブ:** コミュニティには、標準のブランド設定テーマがいくつか付属しており、これを標準の Salesforce タブとともにコミュニティで使用できます。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。
- **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。

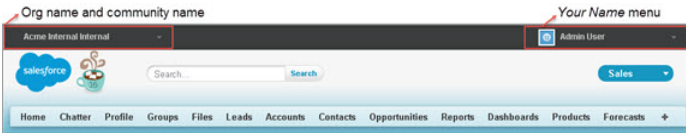
関連トピック:

[Lightning コミュニティまたはタブ + Visualforce コミュニティの選択](#)

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。

- 組織にコミュニティ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、ユーザに事前に注意を促してください。



コミュニティでの Lightning の使用方法

今日の Salesforce には多数の Lightning が存在しており、そのすべてのしくみを理解するのは難しいかもしれません。概要は次のとおりです。

Salesforce Lightning とは?

Lightning はエクスペリエンス、フレームワーク、エコシステムが一新されています。Lightning を使用すると、あらゆるデバイスに対応するアプリケーションを簡単に構築できます。

Lightning には次のテクノロジーがあります。

- **Lightning** コンポーネントフレームワーク。迅速な開発とアプリケーションパフォーマンスの向上を実現するクライアント-サーバフレームワークが提供されます。
- **Lightning** アプリケーションビルダー。標準およびカスタム Lightning コンポーネントを使用することで、コードを作成することなく、Lightning ページを視覚的に構築できます。システム管理者がコードを使用せずにカスタムユーザーインターフェースを構築できるように、Lightning アプリケーションビルダーで Lightning コンポーネントを使用できます。
- **コミュニティビルダー**。Lightning コンポーネントでコミュニティを設計および構築するために使用されるという点を除き、Lightning アプリケーションビルダーと似ています。Lightning アプリケーションビルダーのように標準またはカスタムコンポーネントを使用できるため、システム管理者はポイント & クリック操作によるカスタマイズでコミュニティページを作成できます。

Lightning フレームワークを使用して構築された代表的な Salesforce 製品として、Lightning Experience、Salesforce1 のほか、さまざまな Lightning ベースのコミュニティテンプレート(カスタマーサービス (Napili)、PartnerCentral、Aloha など)や、Lightning Bolt ソリューションが挙げられます。

Lightning Experience とは?

Lightning Experience は、Salesforce 内部ユーザ専用のデスクトップユーザ環境の名前です。詳細は、[ヘルプ & トレーニング] の [\[Lightning Experience\] セクション](#) を参照してください。

「Lightning コミュニティ」について話している場合、これは何を意味しますか?

コミュニティのコンテキストでの Lightning は、Lightning コンポーネントを使用してコミュニティを構築することを意味します。この作業は、カスタマーサービス (Napili)、Partner Central、または [Lightning Bolt ソリューション](#) などの標準のテンプレートを使用して行われます。

コミュニティで Lightning フレームワークはどのように使用されますか?

Lightning コミュニティと Lightning Experience は、同じ Lightning フレームワークテクノロジーを基盤にしていますが、Lightning コミュニティを使用するために必ずしも Lightning Experience を有効にする必要はありません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

家に食洗機と洗濯機があると考えてください。もちろん、一方がなくても、もう一方のスイッチを入れることはできますよね。これらには、電気がないと動かない、家の中にある、名前に「洗」が含まれているなど、いくつかの共通点がありますが、お互いに独立して動作します。

次に、Lightning コンポーネントベースコミュニティテンプレートを使用する場合に考慮すべきいくつかの一般的な質問(と回答)を示します。

Lightning コミュニティを使用するために内部組織で Lightning Experience を有効にする必要はありますか?

いいえ。カスタマーサービス (Napili)、Partner Central、および Lightning Bolt ソリューションなどの Lightning コミュニティを使用するために Lightning Experience を有効にする必要はありません。Lightning コミュニティでは Lightning Experience と同じ基盤技術を使用しますが、お互いに独立しています。

内部組織で Lightning Experience を有効にしても、引き続きコミュニティに Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用できますか?

はい。内部ユーザの Lightning Experience を有効にしても、対外コミュニティで使用するテンプレートには何の影響もありません。

コミュニティの作成は、基本的に Web サイトの構築に似ています。Lightning フレームワークまたは Visualforce と Force.com を使用して構築できます。内部 Salesforce 組織で有効になっている UI とコミュニティで使用する UI 技術は無関係です。

Lightning アプリケーションビルダーのカスタム Lightning コンポーネントを構築する場合、コミュニティビルダーで使用できますか?

はい。詳細は、「[コミュニティのコンポーネントの設定](#)」を参照してください。

Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで Lightning Experience を有効にできますか?


いいえ。Salesforce タブ + Visualforce コミュニティでは、本質的に Visualforce と Force.com 技術が内部的にされています。Salesforce タブ + Visualforce コミュニティでは、Lightning 技術に切り替えることができません。また、Lightning Experience は内部 Salesforce ユーザ専用のユーザ環境です。

Lightning のデザインを備えたコミュニティが必要な場合、Lightning 技術を使用するテンプレートでコミュニティを作成します。


内部 Salesforce 組織で Lightning Experience を有効にする場合、使用できないコミュニティ関連の機能はありますか?

次の機能については、Salesforce Classic に切り替えてください。

- グローバルヘッダー

 **メモ:** 組織と Lightning Experience 組織のコミュニティとの間を切り替えるには、アプリケーションランチャーを使用します。

- 委任された管理の使用

 **メモ:** Lightning Experience でサポートされていない大部分のコミュニティ機能は、Salesforce システム管理者にのみ影響するため、組織での Lightning Experience の有効化が妨げられることはありません。Salesforce 組織の大部分のプロファイルでは、いつでも Lightning Experience を有効にできます。また、システム管理者プロファイルに Salesforce Classic に切り替えるオプションを提供することもできます。

コミュニティのブラウザのサポート

コミュニティのブラウザのサポートは、コミュニティにアクセスするデバイスやコミュニティテンプレートによって異なります。

Salesforce タブ + Visualforce

Salesforce タブ + Visualforce コミュニティは、Salesforce でサポートされるすべてのデスクトップブラウザでサポートされます。これらのコミュニティは、[Salesforce1 アプリケーションからアクセスすることもできます](#)。

Lightning コミュニティ

カスタマーサービス (Napili)、Partner Central、Aloha などの Lightning コミュニティは、次のブラウザでサポートされています。

デスクトップコンピュータ

プラットフォーム	Apple Safari (最新バージョン)	Google Chrome™ (最新バージョン)	Microsoft® Edge (Windows® 10 のみ)	Microsoft® Internet Explorer® 11	Mozilla® Firefox® (最新バージョン)
Apple® Mac OS® デスクトップ	✓	✓			✓
Microsoft® Windows® デスクトップ		✓	✓	✓	✓

モバイルデバイス

プラットフォーム	Apple Safari (最新バージョン)	Google Chrome™ (最新バージョン)	Microsoft® Internet Explorer® 11	Microsoft® Edge (Windows® 10 のみ)	Mozilla® Firefox® (最新バージョン)
Android™ 端末およびタブレット		✓			
iOS 端末およびタブレット	✓				
Windows® Phone 8 端末			✓		
Windows® Phone 10 端末				✓	

エディション

使用可能なインター

フェース: 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

- ☑ **メモ:** コミュニティワークスペースは、Lightning Experience をサポートするブラウザでのみサポートされません。

関連トピック:

[Salesforce Classic でサポートされるブラウザ](#)

[Lightning Experience でサポートされるブラウザ](#)

Salesforce1 のコミュニティへのアクセス

Salesforce1 モバイルアプリケーションからコミュニティへのアクセスは、コミュニティを作成するために使用されたテンプレートの種類、ライセンス、コミュニティメンバーの権限などのいくつかの要素によって異なります。

必要な権限の付与

コミュニティメンバーが Salesforce1 にアクセスできることを確認します。

- 組織で Salesforce1 が有効になっていること(デフォルト)を確認し、有効になっていなければ有効にします。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「Salesforce1」と入力し、[Salesforce1 の設定] を選択します。
- コミュニティの外部ユーザのために Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションへのアクセスを設定します。各外部ユーザレコードで、[Salesforce1 ユーザ] を選択します。内部組織でモバイルブラウザアプリケーションが有効になっている場合、内部ユーザにのみ [Salesforce1 ユーザ] 設定が自動的に割り当てられます。

これが設定されていない場合、コミュニティメンバーは /one/one.app をコミュニティ URL (https://universaltelco.force.com/customer/one/one.app など) に割り当てて、サポートされるモバイルブラウザから Salesforce1 でコミュニティにアクセスする必要があります。

- コミュニティライセンスがある外部ユーザに「API の有効化」プロファイル権限を付与して、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションからコミュニティにアクセスできるようにします。

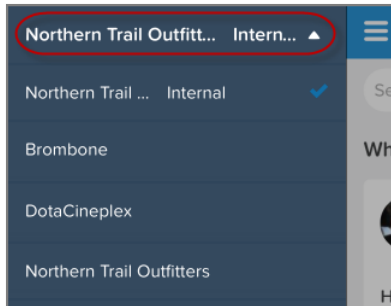
Salesforce タブと Visualforce コミュニティ



Salesforce Tabs + Visualforce テンプレートを使用するコミュニティは、すべての Salesforce1 アプリケーションでサポートされます。内部ユーザは、Salesforce1 ナビゲーションメニューの上部にあるスイッチャを使用してこれらのコミュニティにアクセスします。外部ユーザの場合、複数のコミュニティに属しているときにこのメニューが表示され、コミュニティを切り替えるために使用できます。このスイッチャには、ユーザがアクセスできるコミュニティが自動的に入力されるため、追加の設定は必要ありません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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



ユーザの種類	Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーション	iOS デバイス用の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション	Android デバイス用の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション
標準 Salesforce ライセンスのあるユーザ コミュニティにも属している内部組織ユーザ	サポートされるモバイルブラウザから Salesforce にログインします。次に、Salesforce1 ナビゲーションメニューの上部にあるスイッチャを使用して、コミュニティを選択します。	アプリケーションにログインします。Salesforce1 ナビゲーションメニューの上部にあるスイッチャを使用して、コミュニティを選択します。	アプリケーションにログインします。Salesforce1 ナビゲーションメニューの上部にあるスイッチャを使用して、コミュニティを選択します。
次のコミュニティライセンスのある外部ユーザ <ul style="list-style-type: none"> • カスタマーコミュニティ • Customer Community Plus • パートナーコミュニティ • カスタマーポータル • パートナーポータル • 大規模ポータルユーザ 	コミュニティ URL に移動し、コミュニティのログイン情報でログインします。コミュニティ URL に <code>one/one.app</code> が含まれていない場合、それを URL に追加します。	Salesforce1 のログイン画面で、  をタップします。ホスト名にコミュニティ URL (<code><domainname>.force.com/<path-prefix></code>) を使用して、コミュニティを新しい接続として追加します。次に、そのコミュニティの接続を選択し、コミュニティのログイン情報でログインします。	Salesforce1 のログイン画面で、  をタップします。ホスト名にコミュニティ URL (<code><domainname>.force.com/<path-prefix></code>) を使用して、コミュニティを新しい接続として追加します。次に、そのコミュニティの接続を選択し、コミュニティのログイン情報でログインします。
ライセンスのないユーザ (ゲストユーザ)	コミュニティ URL に移動します。ゲストユーザは、ログインを必要としない公開コミュニティコンテンツのみアクセスできます。	未サポート	未サポート

Lightning コミュニティ

これらのスタイルは Salesforce1 で適切に表示されないため、Koa、Kokua、カスタマーサービス (Napili) テンプレートで構築されたコミュニティは Salesforce1 アプリケーションに読み込まれません。これらのコミュニティは反応型なので、コミュニティ URL を使用してサポートされるモバイルブラウザから直接アクセスすることをお勧めします。

[コミュニティ管理]、コミュニティワークスペース、およびコミュニティビルダー

[コミュニティ管理] および [コミュニティワークスペース] は Salesforce1 では使用できません。[コミュニティ管理]、コミュニティワークスペース、およびコミュニティビルダーでカスタマイズを行う場合、デスクトップコンピュータでサポートされるブラウザを使用することをお勧めします。

このセクションの内容:

[コミュニティの Salesforce1 設定](#)

Salesforce1 で Visualforce ページから他の Visualforce ページに簡単にリンクするには、コミュニティ設定で [コミュニティの Salesforce1 設定] の下のチェックボックスをオンにします。

関連トピック:

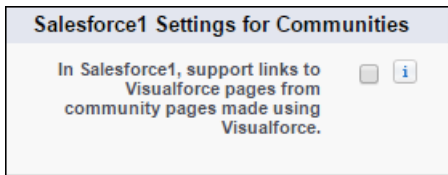
[Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件](#)


[Salesforce1 モバイルアプリケーション](#)

コミュニティの Salesforce1 設定

Salesforce1 で Visualforce ページから他の Visualforce ページに簡単にリンクするには、コミュニティ設定で [コミュニティの Salesforce1 設定] の下のチェックボックスをオンにします。

 例:



 **メモ:** この設定をオンにすると、すべてのコミュニティ URL の Apex ブレフィックスが保持されます。

Lightning コミュニティの制限事項

カスタマーサービス (Napili) や Partner Central など、Lightning コミュニティに適用される制限に注意してください。

一般的な制限事項

- 参照項目は、カスタムオブジェクトと、Spring '16 より前に作成されたテンプレートベースのコミュニティではサポートされません。
- 多言語コミュニティでは、コミュニティのログインページはコミュニティのデフォルト言語で表示されます。他の言語でログインページを作成するには、カスタム Visualforce ページを使用します。
- Google reCAPTCHA は、Google Web トラフィックへのアクセスが許可されている場合のみ機能します。これらの混乱の原因はさまざまで、ネットワークの停止や政府指令のブロックなどがあります。コミュニティの大部分が Google Web トラフィックからブロックされた場合、コミュニティへの投稿に際してユーザにログインを要求することを検討します。
- ルックアップの [新規作成] オプションは、カスタマーサービス (Napili) コミュニティではサポートされません。また、外部ユーザ (ゲストユーザではない) のみがアセット参照項目にアクセスできます。
- 記事のスマートリンク (ある記事から別の記事へのリンク) はサポートされません。
- Koa や Kokia などデータカテゴリを使用するテンプレートの場合、一度に 1 つのカテゴリグループのみ有効にできます。各グループには最大 5 つの階層レベルを作成できます。
- ゲストユーザの場合、【カスタマーサポートへの連絡】コンポーネントを使用してケースを送信するときには、ケースの検証は実行されません。キューで登録が処理されたら、検証が実行されます。トリガを挿入する前に、カスタムのクライアント側検証を記述するか、カスタム Apex を記述して、ケースのコンテンツの不要部分を削除することをお勧めします。

パートナーコミュニティ

- Partner Central では、次の機能はサポートされません。

エディション

Salesforce コミュニティを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce コミュニティの [設定] を使用可能なインターフェース: 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

コミュニティ設定を編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- ダイレクトメッセージ
- 見積、契約、注文
- 言語ピッカー
- 販売データを保護するために、デフォルトでは Partner Central のナビゲーションメニューへのゲストユーザーのアクセスを無効にしています。
- PartnerCentral では、ナビゲーショントピック、記事、検索パブリッシャーなどのセルフサービスカスタマーサポートの標準機能は提供されていません。パートナーに対するサポートを拡張するために、コミュニティでケースを公開し、ケースを作成するためのクイックアクションボタンを作成することを検討してください。
- Partner Central に作成されたコミュニティを Lightning Bolt ソリューションとしてエクスポートすることはできません。個々のページはエクスポートできますが、コミュニティ全体はエクスポートできません。


ブラウザの制限事項

- BlackBerry または Microsoft Windows オペレーティングシステムを使用するモバイルデバイスはサポートされません。
- 11 以前の Internet Explorer バージョンはサポートされません。アップグレードまたはより新しいブラウザの使用が必要なことをユーザーに自動的に知らせるページを作成しました。

ユーザーにそれらのブラウザがサポートされないことを知らせる独自のページにリダイレクトすることもできます。 `ieRedirect.js` などのファイルを作成して、Site.com ページのヘッダースクリプトセクションに含めます。ファイルには次のコードが含まれます。

```
if (window.attachEvent && !window.addEventListener) {
  window.location = '<your redirect page>';
}
```

- Chrome、Firefox、Safari (Mac OS) の最新バージョンのみがサポートされます。

 **メモ:** Salesforce でサポートされるブラウザのリストは、Salesforce オンラインヘルプのサポートされるブラウザのセクションを参照してください。

コミュニティの設定

コミュニティの設定には、Salesforce の設定およびコミュニティ自体で実行する必要がある一連のタスクが含まれます。コミュニティの有効化から、コミュニティのメンバーシップのためのユーザープロファイルの設定、コミュニティの設計にいたるまで、ここで説明します。

このセクションの内容:

[Salesforce コミュニティの有効化](#)

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

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic 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

コミュニティワークスペースを使用したコミュニティの管理

コミュニティワークスペースで、コミュニティの作成、設定、および監視を一元的に行うことができます。コミュニティビルダーや [管理] ワークスペースにアクセスして、コミュニティの設定およびブランド設定を行うことができます。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。

コミュニティワークスペースへのアクセス

合理化されたコミュニティワークスペースでは、コミュニティのモデレーション、作成、および管理が一元化されています。コミュニティビルダー、管理、ダッシュボード、およびその他の機能に1か所からアクセスできます。

組織全体のコミュニティ設定の更新

コミュニティユーザにも影響するオブジェクト、共有ルール、ロール、権限の組織全体の設定を更新します。

コミュニティ設定の基礎

コミュニティの設定では、メンバーの追加、コミュニティに表示するレコードとレコードを表示するユーザの定義、ブランドの設定、SEO など他の機能の有効化を行います。

コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ

コミュニティのデフォルトのログイン、ログアウト、パスワード管理、セルフ登録のオプションを設定します。または、Apex や Visualforce、またはコミュニティビルダー (Site.com Studio) のページを使用して動作をカスタマイズします。動的 URL を使用して、実行時にページにブランドを設定することもできます。

Salesforce コミュニティの有効化

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

メモ: コミュニティは、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、組織からコミュニティ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/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、コミュニティが Salesforce 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. コミュニティの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、カスタマー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、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/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。

「コミュニティの作成および設定」権限がある場合は、[コミュニティを作成](#)できます。

- Lightning コミュニティおよび Lightning Experience では、アプリケーションランチャーを使用してメンバーが Salesforce 組織と自分がメンバーになっているコミュニティを切り替えることができます。デフォルトでは、アプリケーションランチャーは既存のコミュニティには表示されず、新規コミュニティに表示されます。
- Salesforce タブ + Visualforce コミュニティおよび Salesforce Classic では、グローバルヘッダーを使用してユーザが Salesforce 組織と自分がメンバーになっているコミュニティを切り替えることができます。

関連トピック:

[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?](#)

[コミュニティの内容を表示できるユーザ](#)

[コミュニティのグローバルヘッダーの有効化](#)

[Lightning コミュニティでのアプリケーションランチャーの有効化](#)

エディション

Salesforce コミュニティを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce コミュニティの [設定] を使用可能なインターフェース: 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

コミュニティを有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コミュニティワークスペースを使用したコミュニティの管理

コミュニティワークスペースで、コミュニティの作成、設定、および監視を一元的に行うことができます。コミュニティビルダーや [管理] ワークスペースにアクセスして、コミュニティの設定およびブランド設定を行うことができます。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。

メモ: 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。

コミュニティワークスペースを有効にするには、[設定] で [クイック検索/検索] ボックスに「コミュニティ設定」と入力します。[コミュニティ管理] 設定で、[コミュニティワークスペースを有効化] を選択します。コミュニティワークスペースは、Spring '17 以降に作成されたすべてのコミュニティでデフォルトで有効になります。

コミュニティ管理に戻るには、[設定] で [クイック検索/検索] ボックスに「コミュニティ設定」と入力します。[コミュニティ管理] 設定で [コミュニティワークスペースの有効化] を選択解除します。

重要: コミュニティワークスペースで使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や設定に基づきます。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] セクションは表示されません。次のリストのオプションの一部が、コミュニティに表示されない場合があります。すべてのセクションを表示するには、[管理][設定] に移動して [コミュニティワークスペースのすべての設定を表示] を選択します。

コミュニティワークスペースには、次のワークスペースがあります。

ビルダー

コミュニティビルダーでは、コミュニティページのブランド設定や設計ができます。ページの作成とカスタマイズ、Lightning コンポーネントの変更または追加、コミュニティのナビゲーションメニューのカスタマイズ、ページレベル設定の管理を行います。

モデレーション

[モデレーション] の [ホーム] タブから、コミュニティのホームページのダッシュボードや、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。[ルール] タブから、システム管理者はコミュニティのモデレーションルールやコンテンツ条件を設定できます。

メモ: Salesforce Communities Management パッケージ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。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] にアクセスする

- 「コミュニティ管理にアクセス」または「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」
- およびコミュニティのメンバーであること

モデレーションルールおよび条件にアクセスする

- 「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」
- およびコミュニティのメンバーであること

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」
- およびコミュニティのメンバーであること

コンテンツターゲティング

[コンテンツターゲティング]ワークスペースからコミュニティの**トピック**と**おすすめ**を管理します。[トピック]タブから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。[おすすめ]タブからコミュニティエンゲージメントを促進します。

ダッシュボード

コミュニティのダッシュボードやレポートを参照します。システム管理者は、[レポート] **タブに表示されるダッシュボードを設定します**。[エンゲージメント]タブからインサイトを使用し、コミュニティで活動を監視してアクションをすぐに実行します。

CMS Connect (ベータ)

コミュニティにコンテンツ管理システム (CMS) を接続します。Adobe Experience Manager のヘッダー、フッター、バナー、CSS、JavaScript、および他のコンテンツをコミュニティページで動的に表示します。

管理

[管理]ワークスペースから、次のようなコミュニティの基本設定を更新できます。

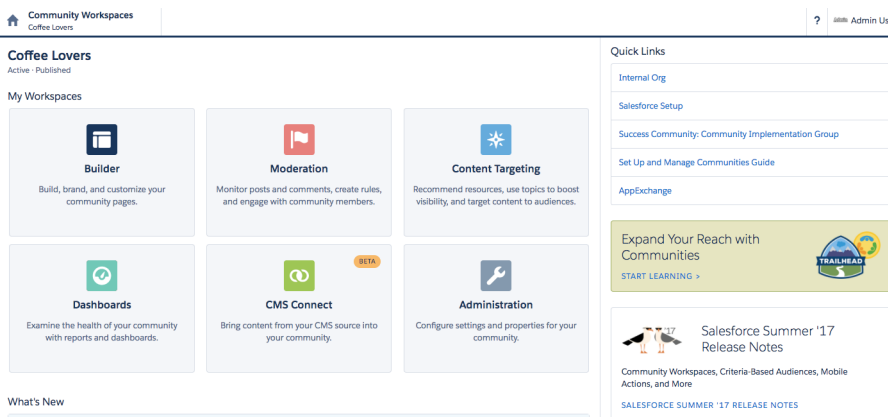
- **メンバー** — プロファイルでメンバーを追加または削除します。
 - **タブ** — Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたコミュニティでメンバーに表示するタブを選択します。
 - **ブランド** — Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたコミュニティの標準のブランド設定テーマを選択します。
 - **ログイン & 登録** — デフォルトのコミュニティログインページやセルフ登録ページを選択したり、カスタムページを管理したりします。
 - **メール** — コミュニティメールの送信者情報、ブランド設定、およびテンプレートをカスタマイズします。
 - **ページ** — コミュニティのページ割り当てを設定し、コミュニティページの Force.com および Site.com 設定にアクセスします。
 - **設定** — コンテンツのフラグ設定、ニックネーム表示、ダイレクトメッセージ、Chatter への公開アクセス、ファイル制限など、その他の機能を有効にします。
 - **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更新を行うこともできます。
 - **評価** (ページ 489) — 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。
- ⚠ 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、コミュニティワークスペース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。

コミュニティワークスペースへのアクセス

合理化されたコミュニティワークスペースでは、コミュニティのモデレーション、作成、および管理が一元化されています。コミュニティビルダー、管理、ダッシュボード、およびその他の機能に1か所からアクセスできます。

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] をクリックします。
2. [コミュニティ管理] 設定でコミュニティワークスペースを有効にします。[保存] をクリックします。
3. [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] をクリックします。コミュニティのワークスペース領域にアクセスするには、その名前の横にある[ワークスペース] をクリックします。

 例:



エディション

使用可能なインターフェース: 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

コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] にアクセスする

- 「コミュニティ管理にアクセス」または「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」
- およびコミュニティのメンバーであること

モデレーションルールおよび条件にアクセスする

- 「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」
- およびコミュニティのメンバーであること

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」
- およびコミュニティのメンバーであること

組織全体のコミュニティ設定の更新

コミュニティユーザにも影響するオブジェクト、共有ルール、ロール、権限の組織全体の設定を更新します。

このセクションの内容:

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。

カスタムコミュニティロールの設定

通常、コミュニティメンバーにはパートナー、カスタマー、または従業員のロールが割り当てられます。ただし、標準ロールに置き換わるカスタムロールを作成できます。メンバーの会社名がロールに表示されるようにすることもできます。

コミュニティ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にスーパーユーザアクセスを付与できます。スーパーユーザアクセスがあるパートナーユーザは、パートナーロール階層で同等のロールを持つ他のユーザのデータを参照できます。

外部ユーザのレポートオプションの有効化

「レポート実行」権限があり、パートナーコミュニティライセンスまたは Customer Community Plus ライセンスを持つ外部ユーザは、レポートオプションを参照および変更して、レポートの集計や絞り込みを行うことができます。

顧客によるケース状況の変更の許可

ユーザがコミュニティのケース状況を変更できるようにします。この機能は、Customer Community Plus ライセンスを持つユーザのみが使用できます。

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。

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。

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。

エディション


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

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。

 **メモ:** 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。

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. Customer Community Plus 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。

関連トピック:

[ポータルロールの制限](#)

[コミュニティのスーパーユーザアクセスの有効化](#)

エディション

Salesforce コミュニティを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce コミュニティの [設定] を使用可能なインターフェース: 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」

カスタムコミュニティロールの設定

通常、コミュニティメンバーにはパートナー、カスタマー、または従業員のロールが割り当てられます。ただし、標準ロールに置き換わるカスタムロールを作成できます。メンバーの会社名がロールに表示されるようにすることもできます。

カスタムロール名の作成は、コミュニティ管理のメンバー管理を使用して簡単に実行できます。ロールの代わりに会社名を使用する場合はさらに簡単で、[コミュニティロールとして会社名を表示]権限を有効にするだけです。この権限が無効になっている場合、会社名はメンバーのプロファイルなどの他の場所に表示されることはあっても、ロールには表示されません。

コミュニティのカスタムロールを作成する手順は、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」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。
2. [コミュニティワークスペース](#) または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
3. [管理] で、[メンバー] をクリックします。
4. [コミュニティロール] で [カスタム] を選択します。
5. ロール名の代わりに使用する新しい名前を入力します。一部またはすべての名前を置き換えることができます。ロール名を削除してロールを削除することもできます。
6. [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 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

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
コミュニティのメンバーであること

コミュニティ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にスーパーユーザアクセスを付与できます。スーパーユーザアクセスがあるパートナーユーザは、パートナーロール階層で同等のロールを持つ他のユーザのデータを参照できます。

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できます。

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、スーパーユーザと同等またはそれ以下のロールを持つ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。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。

次に、個々のユーザにスーパーユーザアクセスを割り当てます。

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、以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に付与されます。

このセクションの内容:

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。

関連トピック:

[パートナ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。

パートナーコミュニティまたはCustomerCommunityPlus ライセンスを持つユーザにカスタマースーパーユーザアクセスを付与できます。

エディション

Salesforce コミュニティを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce コミュニティの [設定] を使用可能なインターフェース: 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」

「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 Customer Community Plus 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 Customer Community Plus ユーザに割り当てます。

関連トピック:

[コミュニティのスーパーユーザアクセスの有効化](#)

[パートナーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与](#)

外部ユーザのレポートオプションの有効化

「レポート実行」権限があり、パートナーコミュニティライセンスまたはCustomer Community Plus ライセンスを持つ外部ユーザは、レポートオプションを参照および変更して、レポートの集計や絞り込みを行うことができます。

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. [外部ユーザのレポートオプションを有効化] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

「レポート実行」権限があり、パートナーコミュニティライセンスまたはCustomer Community Plus ライセンスを持つ外部ユーザは、レポート実行ページでレポートオプションを表示できるようになりました。

エディション

Salesforce コミュニティを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce コミュニティの [設定] を使用可能なインターフェース: 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

外部ユーザのレポートオプションを有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

顧客によるケース状況の変更の許可

ユーザーがコミュニティのケース状況を変更できるようにします。この機能は、Customer Community Plus ライセンスを持つユーザーのみが使用できます。

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. [ケース状況の変更をカスタマーユーザーに許可します。] を選択します。
3. [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 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
コミュニティのメンバーであること

大規模コミュニティユーザーについて

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

他のコミュニティユーザーと異なり、大規模コミュニティユーザー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ーには、カスタマーコミュニティ、High Volume Customer Portal、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ーには、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、High Volume Customer Portal、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 ユーザーのみと共有する。

レコードへのアクセス

大規模コミュニティユーザーは、特定の条件に基づいて、次のタイプのレコードにアクセスできます。

- **暗黙的な共有**に基づいて、自分の取引先および取引先責任者レコードにアクセスできる。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

- 自分が所属する取引先に対する「参照」アクセス権がある。
- 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。

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。

関連トピック:

[大規模コミュニティユーザが所有するレコードの共有](#)

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 コミュニティを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce コミュニティの [設定] を使用可能なインターフェース: 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せん。

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 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。

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へのレコードアクセス権の付与](#)

コミュニティ設定の基礎

コミュニティの設定では、メンバーの追加、コミュニティに表示するレコードとレコードを表示するユーザの定義、ブランドの設定、SEOなど他の機能の有効化を行います。

このセクションの内容:

コミュニティのカスタマイズ

コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] の [管理] セクションで、コミュニティ URL、コミュニティ名、メンバー、ログインオプション、一般的な設定など、コミュニティの基本設定を更新します。

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、コミュニティワークスペースまたは [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。独自のロゴ、色、著作権表示を追加することができ、コミュニティが会社のブランド設定と一致するため、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。

Lightning コミュニティでの通知の有効化

グローバル通知を使用すると、メンバーはコミュニティやアプリケーションのどこで作業をしてもメッセージを受け取ることができます。メンバーは、モバイル、タブレット、デスクトップのすべての画面で通知を受け取ることができます。この機能は、カスタマーサービス (Napili)、Partner Central、および Lightning Bolt ソリューションに基づくコミュニティで使用できます。

Lightning コミュニティでのアプリケーションランチャーの有効化

Lightning コミュニティにアプリケーションランチャーを表示して、メンバーがコミュニティと Salesforce 組織の間を容易に移動できるようにします。この機能は、カスタマーサービス (Napili)、Partner Central、および Lightning Bolt ソリューションに基づくコミュニティで使用できます。

エディション

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

コミュニティのグローバルヘッダーの有効化

Salesforce タブ + Visualforce コミュニティおよび Salesforce Classic では、グローバルヘッダーを使用してコミュニティと Salesforce 組織を切り替えることができます。

コミュニティへのリンクの共有

有効化する前に、コミュニティのプレビューをメンバーに許可することができます。

コミュニティ設定の更新

コミュニティの名前、説明、コミュニティの状況、コミュニティテンプレートをすべて1か所で管理します。

コミュニティの無効化

コミュニティ機能(省略可能)の有効化

コミュニティの他の省略可能な機能(ユーザのニックネーム、ゲストアクセス、非公開メッセージ、ダイレクトメッセージ、コンテンツのフラグ設定、評価レベルなど)を有効にします。

コミュニティの SEO の設定

Google™ や Bing® などの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ページを見つけやすくなります。検索エンジン最適化(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。

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、外部ユーザを取引先責任者レコードとして取引先に追加し、取引先責任者レコードをビジネス関係に応じて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。


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


ユーザの作成について次の点に留意してください。

- 取引先責任者レコードを外部ユーザとして有効にする場合、ビジネス関係に応じてパートナーコミュニティ、カスタマーコミュニティ、または Customer Community Plus ライセンスを割り当てることができます。
 - パートナー取引先にできるのは(個人取引先ではなく)法人取引先のみです。また、パートナーユーザの作成にはパートナー取引先しか使用できません。
- 取引先レコードで、コミュニティに追加するユーザの取引先責任者レコードを表示または追加します。
 - 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] または [カスタマーユーザを有効化] をクリックします。

これにより、取引先責任者レコードから一部の詳細が入力されて、Salesforce 組織にユーザレコードが作成されます。

 **メモ:** [パートナーユーザを有効化] または [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、これら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。ボタンが含まれている場合、組織でカスタマーコミュニティライセンスまたはパートナーコミュニティライセンスが使用できるようになっていることを確認してください。

- この外部ユーザのユーザレコードを編集し、適切なユーザライセンスを割り当てます(パートナーにはパートナーコミュニティ、カスタマーユーザにはカスタマーコミュニティまたはカスタマーコミュニティプラス)。
- パートナーまたはカスタマーユーザの適切なプロフィールとロールを選択します。

 **メモ:** 適切なタブが公開されるプロフィールが選択されていることを確認します。また、各カスタマー取引先またはパートナー取引先にロール階層が関連付けられていることも確認します。すべてのカスタマーユーザロールおよびパートナーユーザロールは取引先所有者に積み上げ集計されます。

ユーザ権限

パートナーユーザを作成または編集する


- 「外部ユーザの管理」

カスタマーユーザを作成または編集する

- 「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。

プロフィールを作成、編集、および削除する

- 「プロフィールと権限セットの管理」

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」

5. 外部ユーザを追加するコミュニティをまだ有効化していない場合、[パスワードをリセットしてユーザにすぐに通知する]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。
 - ユーザにすぐに通知するように選択しても、ユーザが有効なコミュニティのメンバーでない場合、Salesforce からメールは送信されません。
 - コミュニティを有効化するとき[お知らせメールを送信]オプションを選択すると、ログイン情報が記載されたお知らせメールを送信できます。
 - コミュニティを有効化するときお知らせメールを送信しない場合、この情報を手動でユーザに送信する必要があります。
6. [保存]をクリックします。
 - カスタマーユーザまたはパートナーユーザは、直接 Salesforce にログインできないため、コミュニティを使用してSalesforce データにアクセスする必要があります。カスタマーユーザまたはパートナーユーザをコミュニティに追加するには、[ユーザプロフィールをコミュニティに追加](#)します。
 - 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。
 - コミュニティユーザは、コミュニティが有効の取引先を所有できません。
 - Customer Community Plus 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ィールか、パートナーコミュニティユーザプロフィールからコピーしたプロフィールを選択します。
 - 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、複数の有効な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つの有効な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。
 - 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。

関連トピック:

[外部ユーザの代理管理](#)

[コミュニティへのメンバーの追加](#)

[外部コミュニティメンバーがログイン情報を取得する方法は?](#)

[コミュニティの外部ユーザのパスワードのリセット](#)

[コミュニティユーザライセンス](#)

[コミュニティユーザライセンスのアップグレード](#)

[パートナーユーザロール](#)

[コミュニティから送信されるメールのカスタマイズ](#)

コミュニティユーザライセンスのアップグレード


コミュニティユーザまたはポータルユーザのライセンスをアップグレードすると、コミュニティのより多くのデータへのアクセス権をユーザに付与できます。ユーザの新しいライセンス、プロファイル、ロール、権限セットを使用して権限を適切に組み合わせることで、ユーザのレコードと Chatter の履歴を保持できます。

ユーザのライセンスをアップグレードする前に、次の点に注意してください。

- **どのユーザライセンスをアップグレードできるかを確認してください。**
- ユーザのライセンスをアップグレードする前に、影響を受ける権限を調べてください。ユーザの新しいライセンス、ロール、プロファイル、および権限セットの割り当てには、少なくとも以前の割り当てと同じまたは同等のデータアクセス権があることが理想的です。
- Customer Community Plus および Partner Community ライセンスでは、ロールをユーザに割り当てる必要がありますが、これにはいくつかの制限があります。
 - 特定のロールが必要なライセンスへのアップグレードは元に戻せません。
 - 取引先にいくつかのロールがあり、そのロールを指定しなかった場合、階層内の最下位のロール(パートナー<取引先名>ユーザまたはカスタマー<取引先名>ユーザ)がユーザに自動的に関連付けられます。
 - ロールのない取引先にユーザが属している場合、ロールが自動的に作成されます。
- ユーザを Partner Community ライセンスにアップグレードする前に、ユーザの取引先をパートナー取引先として有効にしてください。パートナー取引先はカスタマーユーザとパートナーユーザの両方に関連付けることができるため、同じ取引先のカスタマーユーザは影響を受けません。
- ライセンスアップグレードでは、以前ユーザに関連付けられていた共有セット、権限セット、および権限セットライセンスの割り当てが自動的に削除されます。
- ライセンスアップグレードは、新しいユーザに適用されるほとんどの制限(組織のライセンスとロールの最大数、ユーザ名のユニーク性の要件など)の対象になります。

ほとんどのカスタマーユーザライセンスを Customer Community Plus または Partner Community ライセンスにアップグレードできます。

1. [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。
2. アップグレードするユーザの横にある [編集] をクリックします。
3. ユーザの新しいライセンス、プロファイル、ロールを選択します。
4. 必要に応じて、新しいプロファイルとロールを指定します。

-  **メモ:** ユーザが属している取引先にロールが存在しない場合、ロールがバックグラウンドで作成され、階層内に存在する最下位のロールが割り当てられます。取引先にロールが存在する場合、そのロールを選択し、階層内に存在する最下位のロールを割り当てる必要があります。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic 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

カスタマーユーザを作成
または編集する

- 「外部ユーザの管理」
または
セルフサービスユーザ
の編集

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」

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」

5. 変更内容を保存します。

ユーザのライセンスをアップグレードした後、次の点に注意してください。

- プロファイルと権限セットの変更がコミュニティのメンバーシップに影響する場合があります。アップグレードされたユーザが目的のコミュニティにアクセスできることを確認します。
- アップグレードされたユーザに適用される共有ルールは、公開グループ、条件に基づく共有、レコードの所有者 (暗黙的な共有) などを通じて再適用されます。
- Customer Community Plus にアップグレードされたユーザは、「すべてのカスタマーポータルユーザ」公開グループに自動的に関連付けられます。同様に、Partner Community ライセンスにアップグレードされたユーザは、「すべてのパートナーユーザ」公開グループに関連付けられます。

関連トピック:

[コミュニティユーザライセンス](#)

[アップグレード対象のコミュニティライセンス](#)


アップグレード対象のコミュニティライセンス

通常、ほとんどのカスタマーライセンスから Customer Community Plus または Partner Community ライセンスへのアップグレードがサポートされています。具体的には、(Salesforce API で) UserType が CSPLitePortal のすべてのユーザのライセンスを PowerPartner または PowerCustomerSuccess にアップグレードできます。

次のライセンスは、Customer Community Plus または Partner Community ライセンスにアップグレードできます。

- Customer Community
- External Identity
- High Volume Customer Portal
- Overage High Volume Customer Portal
- Overage Authenticated Website ユーザ
- Authenticated Website ユーザ

CSPLitePortal ユーザ種別に関連付けられた他のカスタマーライセンスではライセンスアップグレードはサポートされていますが、一部のデータアクセスは失われます。たとえば、ユーザは以前はアクセスできた一部のオブジェクトにアクセスできなくなることがあります。また、新しいライセンスには以前のライセンスでは使用できた1つ以上のユーザ権限が含まれていない場合もあります。

 **警告:** ユーザのライセンスをアップグレードする前に、影響を受ける権限を確認することをお勧めします。ユーザの新しいライセンス、プロファイル、ロール、権限セットの割り当てには、少なくとも以前の割り当てと同じまたは同等のデータアクセス権が必要です。

ライセンスの変換とアップグレードの互換性

エディション

使用可能なインターフェース: 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

元のライセンス

変換先...

	Customer Community (指定ユーザまたはログインベース)	Customer Community Plus (指定ユーザまたはログインベース)	Partner Community (指定ユーザまたはログインベース)
Partner			
Gold Partner	パートナーポータルライセンスから Customer	パートナーポータルライセンスから Customer	システム管理者は、ユーザレコードでライセンスの種類とプロファイルを変更できます。
Silver Partner	Community ライセンスに切り替えると、機能が失われます。	Community Plus ライセンスに切り替えると、機能が失われます。	
Bronze Partner	システム管理者は、パートナーユーザとして取引先責任者を無効にして、カスタマーユーザとして再度有効にする必要があります。	システム管理者は、パートナーユーザとして取引先責任者を無効にして、カスタマーユーザとして再度有効にする必要があります。	
Customer Portal Manager Custom			
Customer Portal Manager Standard	カスタマーポータルライセンスから Customer	システム管理者は、ユーザレコードでライセンスの種類とプロファイルを変更して、Customer Portal Manager Custom ライセン	システム管理者は、カスタマーユーザとして取引先責任者を無効にして、取引先がパートナー取引先として有効になっていることを確認し、パートナーユーザとして取引先責任者を有効にする必要があります。
Overage Customer Portal Manager Custom	Community ライセンスに切り替えると、機能が失われます。	ス、Customer Portal Manager Standard ライセンス、Overage Customer Portal Manager Custom ライセン	
Overage Customer Portal Manager Standard	システム管理者は、カスタマーユーザとして取引先責任者を無効してから、カスタマーユーザとして再度有効にし、新しいユーザレコードを作成して、新しいライセンスに関連付ける必要があります。	ス、Overage Customer Portal Manager Standard ライセンス (指定ユーザ) から Customer Community Plus ライセンス (またはその逆) に変換できます。	
External Identity			
High Volume Customer Portal	システム管理者は、ユーザレコードでライセンスの種類とプロファイルを変更できます。	システム管理者は、ユーザレコードでライセンスの種類とプロファイルを変更できます。	システム管理者は、ユーザレコードでライセンスの種類とプロファイルを変更できます。
Overage High Volume Customer Portal			
Overage Authenticated Website ユーザ			
Authenticated Website ユーザ			

元のライセンス

変換先...

	Customer Community (指定ユーザまたはログインベース)	Customer Community Plus (指定ユーザまたはログインベース)	Partner Community (指定ユーザまたはログインベース)
Customer Community	<p> システム管理者は、ユーザレコードでライセンスの種類とプロフィールを変更して、Customer Community ライセンス (指定ユーザ) から Customer Community Login ライセンス (またはその逆) に変換できます。</p>	<p> システム管理者は、ユーザレコードでライセンスの種類とプロフィールを変更できます。</p>	<p> システム管理者は、ユーザレコードでライセンスの種類とプロフィールを変更できます。</p>
Customer Community Plus	<p> Customer Community Plus ライセンスから Customer Community ライセンスに切り替えると、機能が失われます。</p> <p>システム管理者は、カスタマーユーザとして取引先責任者を無効してから、カスタマーユーザとして再度有効にし、新しいユーザレコードを作成して、新しいライセンスに関連付ける必要があります。</p>	<p> システム管理者は、ユーザレコードでライセンスの種類とプロフィールを変更して、Customer Community Plus ライセンス (指定ユーザ) から Customer Community Plus Login ログインライセンス (またはその逆) に変換できます。</p>	<p> システム管理者は、カスタマーユーザとして取引先責任者を無効にして、取引先がパートナー取引先として有効になっていることを確認し、パートナーユーザとして取引先責任者を有効にする必要があります。</p>
Partner Community	<p> Partner Community ライセンスから Customer Community ライセンスに切り替えると、機能が失われます。</p> <p>システム管理者は、パートナーユーザとして取引先責任者を無効にして、カスタマーユーザとして再度有効にする必要があります。</p>	<p> Partner Community ライセンスから Customer Community Plus ライセンスに切り替えると、機能が失われます。</p> <p>システム管理者は、パートナーユーザとして取引先責任者を無効にして、カスタマーユーザとして再度有効にする必要があります。</p>	<p> システム管理者は、ユーザレコードでライセンスの種類とプロフィールを変更して、Partner Community ライセンス (指定ユーザ) から Partner Community Login ライセンス (またはその逆) に変換できます。</p>

他のライセンスの種類でユーザをアップグレードするには、それらを無効化して新しいユーザ ID を作成し、データを移行して新しいユーザレコードに関連付ける必要があります。詳細な手順は、『[Migrating from Portals to Communities](#)』ガイドの「User License Conversions」を参照してください。

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、さまざまな標準搭載のテンプレートオプションから選択できます。組織で Lightning Bolt ソリューションを使用できる場合、ウィザードでも表示されます。
2. テンプレートの詳細を表示するには、そのテンプレートを選択します。

カスタマー取引先ポータル

顧客が取引先情報にアクセスし、情報を更新できる非公開の安全な場所。請求書の確認と支払や、取引先情報の更新を顧客ができるようにするほか、最もよくある質問の回答を顧客がナレッジベースで検索できるようにして、カスタマーリレーションを向上し、コストを削減します。

Partner Central

チャネル販売のワークフロー用に設計された柔軟で応答性の高いテンプレートです。パートナーネットワークを採用、構築、拡大して、オンラインのブランド空間でチャネル販売とチャネルマーケティングを共に促進します。リードの配布、商談の登録、およびマーケティングキャンペーンを簡単に設定します。また、トレーニングおよび販促用の資料を中央リポジトリで共有し、レポートを使用してパイプラインを追跡します。

カスタマーサービス (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、コラボレーション、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、Chatter の質問、およびケースをサポートします。

Build Your Own

すべてのコミュニティで必要とされる基本ページが提供されます (ホーム、レコードの作成、エラー、レコードの詳細、レコードリスト、関連レコードリスト、検索、パスワードを確認、パスワードを忘れた場合、ログイン、ログインエラー、登録)。必要に応じて、構築している環境にページやコンポーネントを追加します。ブランドやテーマをカスタマイズして、コミュニティのデザインを調整します。

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。柔軟な設定を使用してプラットフォームのフルアクセスを許可します。開発者経験と高度な設定スキルが必要です。ほとん

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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
コミュニティのメンバーであること

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。Salesforce タブ + Visualforce テンプレートは、コミュニティビルダーと併用することができません。

Kokua


顧客との簡単なやりとりの処理に最適なグラフィックベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

Koa

顧客との簡単なやりとりの処理に最適なテキストベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

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(ソーシャルログインを含む)を使用してアプリケーションをすばやく見つけ、アクセスできます。

 **メモ:** Koa および Kokua テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer'17 で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokua を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokua に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokua コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

3. 使用するテンプレートを選択します。
4. テンプレートの説明と主要な機能を読み、[使用を開始する]をクリックします。
5. 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。

データカテゴリグループ名

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。


最上位カテゴリ

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


コミュニティヘッダーに表示する会社の名前です。

6. 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。

7. 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、カスタマー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、変更する前にコミュニティメンバーに通知してください。

8. [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。これで、コミュニティの構築とカスタマイズ、または管理とモデレートを行う準備ができました。

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] または **コミュニティワークスペース** 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コミュニティへの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します。

関連トピック:

[Salesforce コミュニティの設定および管理](#)

[コミュニティのカスタマイズ](#)

[組織で持つことができるコミュニティの数は?](#)

[コミュニティテンプレートで使用できる機能の比較](#)

[実装ガイド: テンプレートを使用したコミュニティの作成](#)

[実装ガイド: Salesforce Identity の Aloha コミュニティテンプレートの使用開始](#)

組織で持つことができるコミュニティの数は?

Salesforce 組織では、最大 100 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 100 と表示されます。

関連トピック:

[コミュニティの作成](#)

エディション

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

テンプレートからコミュニティを作成

コミュニティを作成して、コミュニティに適用するテンプレートを選択します。テンプレートおよびコミュニティのプロパティを1か所で定義してから、コミュニティビルダーを使用してコミュニティの設計と整理を完了します。

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]を選択して[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、さまざまな標準搭載のテンプレートオプションから選択できます。組織で使用可能なLightning Boltソリューションがある場合、ウィザードにそのソリューションも表示されます。
2. テンプレートの詳細を表示するには、そのテンプレートを選択します。

カスタマー取引先ポータル

顧客が取引先情報にアクセスし、情報を更新できる非公開の安全な場所。請求書の確認と支払や、取引先情報の更新を顧客ができるようにするほか、最もよくある質問の回答を顧客がナレッジベースで検索できるようにして、カスタマーリレーションを向上し、コストを削減します。

Partner Central

チャネル販売のワークフロー用に設計された柔軟で応答性の高いテンプレートです。パートナーネットワークを採用、構築、拡大して、オンラインのブランド空間でチャネル販売とチャネルマーケティングを共に促進します。リードの配布、商談の登録、およびマーケティングキャンペーンを簡単に設定します。また、トレーニングおよび販促用の資料を中央リポジトリで共有し、レポートを使用してパイプラインを追跡します。

カスタマーサービス (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、コラボレーション、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、Chatterの質問、およびケースをサポートします。

Build Your Own

すべてのコミュニティで必要とされる基本ページが提供されます(ホーム、レコードの作成、エラー、レコードの詳細、レコードリスト、関連レコードリスト、検索、パスワードを確認、パスワードを忘れた場合、ログイン、ログインエラー、登録)。必要に応じて、構築している環境にページやコンポーネントを追加します。ブランドやテーマをカスタマイズして、コミュニティのデザインを調整します。

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。柔軟な設定を使用してプラットフォームのフルアクセスを許可します。開発者経験と高度な設定スキルが必要です。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。Salesforceタブ + Visualforceテンプレートは、コミュニティビルダーと併用することができません。

Kokua

顧客との簡単なやりとりの処理に最適なグラフィックベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

エディション

使用可能なインター

フェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」

記事タイプと記事アクションを作成する

- Salesforce ナレッジの管理

データカテゴリを作成する


- 「データカテゴリの管理」

Koa

顧客との簡単なやりとりの処理に最適なテキストベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

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(ソーシャルログインを含む)を使用してアプリケーションをすばやく見つけ、アクセスできます。

 **メモ:** Koa および Kokua テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer'17 で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokua を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokua に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokua コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

3. 使用するテンプレートを選択します。
4. テンプレートの説明と主要な機能を読み、[使用を開始する] をクリックします。
5. 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。

データカテゴリグループ名

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。


最上位カテゴリ

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

ヘッダーに表示する会社の名前です。

6. コミュニティの名前と URL (省略可能) を入力します。
このオプションを選択すると、コミュニティの設定がこのステップで作成したカスタムページの URL で自動的に更新されます。このログインページは、コミュニティ設定の別のログインページで上書きできます。コミュニティのカスタムログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページを作成する詳細な手順は、Salesforce ヘルプを参照してください。
7. [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。これで、コミュニティの構築とカスタマイズ、または管理とモデレートを行う準備ができました。

 **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コミュニティへのアクセス権を許可しない

場合は、プロフィールを削除し、異なるプロフィー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します。

関連トピック:

[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したコミュニティのブランド設定](#)

[実装ガイド: Salesforce Identity の Aloha コミュニティテンプレートの使用開始](#)

[コミュニティビルダーの概要](#)

[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](#)

[コミュニティビルダーでのコミュニティのページとそのプロパティの管理](#)

コミュニティのカスタマイズ

コミュニティワークスペースまたは[コミュニティ管理]の[管理]セクションで、コミュニティ URL、コミュニティ名、メンバー、ログインオプション、一般的な設定など、コミュニティの基本設定を更新します。

コミュニティはいつでもカスタマイズできますが、大幅な変更を予定している場合は、まずコミュニティを無効にすることをお勧めします。

1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. [\[管理\]](#)をクリックして、カスタマイズする内容を選択します。

! **重要:** [\[コミュニティ管理\]](#) または [コミュニティワークスペース](#) で使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、[\[トピック\]](#) セクションは表示されません。次のリストの一部のオプションが、デフォルトでコミュニティに表示されない場合があります。すべてのセクションを表示するには、[\[管理\]](#) > [\[個人設定\]](#) に移動して [\[コミュニティ管理のすべての設定を表示\]](#) または [\[コミュニティワークスペースのすべての設定を表示\]](#) を有効にします。

- [メンバー](#)
- [タブ](#)
- [ブランド](#)
- [ログイン & 登録](#)
- [メール](#)
- [ページ](#)
- [個人設定](#)
- [設定](#)

3. [\[プレビュー\]](#) のまま、コミュニティを関係者と共有するには、[\[管理\]](#) > [\[設定\]](#) ページに表示される URL をコピーします。

プレビューでコミュニティを共有すると、公開する前に有益なフィードバックを得ることができます。また、早期参加メンバーに投稿やコメント、レコードの共有をしてもらえば、メンバーが最初にログインしたときに活発なコミュニティのようにみえます。

コミュニティ URL を共有する前に、ユーザをコミュニティのメンバーとして追加する必要があります。

コミュニティのカスタマイズが終了したら、コミュニティを有効にして、メンバーが使用できるようにします。有効にするときに [お知らせメールが有効](#) になっていると、すべてのメンバーにお知らせメールが送信されます。新しいポータルユーザの場合は、そのユーザのお知らせメールにユーザ名とパスワードが含まれます。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

コミュニティワークスペースまたは [\[コミュニティ管理\]](#) にアクセスする

- 「[コミュニティ管理にアクセス](#)」または「[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](#)」
- およびコミュニティのメンバーであること

モデレーションルールおよび条件にアクセスする

- 「[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](#)」
- およびコミュニティのメンバーであること

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](#)」
- およびコミュニティのメンバーであること

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。プロファイルをコピーしなくても、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. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
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。
 - a. 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。

- b. 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。
- c. [\[追加\]](#)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。

 **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、[\[コミュニティ管理\]](#)またはコミュニティワークスペース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。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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

コミュニティのメンバーであること

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。
 - a. 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。
 - b. 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。
 - c. [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、「[コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ](#)」を参照してください。

関連トピック:

[コミュニティのカスタマイズ](#)

[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。使用事例に基づいて、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] をオフにすると、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「外部ユーザの代理管理者」権限がある場合、John は Sally を表示できます。外部ユーザの代理管理者は、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オフにすると、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。

- ユーザ共有について
- コミュニティまたは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。

関連トピック:

[コミュニティユーザの作成](#)

[外部コミュニティメンバーがログイン情報を取得する方法は?](#)

外部コミュニティメンバーがログイン情報を取得する方法は？

外部ユーザは、コミュニティからのお知らせメールでログイン情報を取得しません。

取引先責任者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ても、お知らせメールが有効になっているコミュニティに追加するまでログイン情報は送信されません。コミュニティでのお知らせメールが無効になっている場合、ログイン情報は外部ユーザに送信されないため、手動で送信する必要があります。そのためには、[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、ユーザ名の横にあるチェックボックスをオンにして、[パスワードのリセット]をクリックします。ユーザ名と、パスワードをリセットするためのリンクが記載されたメールがユーザに送信されます。このメールのリンクの有効期限が切れることはありません。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic 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


関連トピック:

[コミュニティユーザの作成](#)

[コミュニティの外部ユーザのパスワードのリセット](#)

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。

関連トピック:

[データローダを使用したデータの挿入、更新、または削除](#)

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。

開始する前に、次の点に注意してください。

- このコミュニティで実行する活動に必要なタブを有効にします。たとえば、パートナーとの取引先および商談の共有や、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などの活動です。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。
- プロファイルによってタブへのアクセスを制御します。プロファイルにタブへのアクセス権がない場合は、コミュニティでそのプロファイルのタブが非表示になります。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. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
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[\[タブ\]](#)ページが非表示になります。ページを表示するには、[\[管理\]](#)>[\[個人設定\]](#)をクリックし、[\[コミュニティ管理のすべての設定を表示\]](#)または[\[コミュニティワークスペースのすべての設定を表示\]](#)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。複数のタブを選択するには、CTRL キーを押します。
4. タブを追加するには、[\[追加\]](#)をクリックします。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. タブの表示順序を変更するには、[\[上へ\]](#)または[\[下へ\]](#)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 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

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

コミュニティのメンバーであること

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。

関連トピック:

[コミュニティのカスタマイズ](#)

[Chatter タブの名前変更](#)

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 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

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・定義の参照」
および
翻訳者として指定されていること

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、コミュニティワークスペースまたは [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。独自のロゴ、色、著作権表示を追加することができ、コミュニティが会社のブランド設定と一致するため、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: コミュニティのブランド設定をデザインする手順は、次のとおりです。カスタムページの作成にコミュニティビルダーを使用している場合は、代わりにコミュニティビルダーを使用できます。

1. **コミュニティワークスペース** または **[コミュニティ管理]** を開きます。
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。

最初にヘッダーとフッター用のファイルを [ドキュメント] タブにアップロードします。ヘッダーには JPG、GIF、PNG ファイルを使用でき、最大ファイルサイズは 20 KB です。フッターは HTML ファイルである必要があります。すべての HTML ファイルの最大ファイルサイズは 100 KB です。このため、フッターの HTML ファイルが 70 KB で、ヘッダーにも HTML ファイルを使用する場合は、30 KB 以下にする必要があります。

グローバルヘッダーの下にある Salesforce ロゴが、選択したヘッダーに置き換わります。Salesforce の著作権とプライバシーのフッターが、選択した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、定義済みの配色の中から選択します。または、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。

以下に、選択した色がコミュニティや Salesforce1 にどのように表示されるかを示します。

色の選択肢	表示される場所
ヘッダー背景	黒のグローバルヘッダーの下のページ上部。[ヘッダー] 項目で HTML ファイルを選択すると、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。
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。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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

コミュニティのメンバーであること

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- [コミュニティのカスタマイズ](#)
- [コミュニティのログインページのブランド設定](#)
- [動的ブランド設定 URL の作成](#)

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. [コミュニティワークスペース](#) または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
2. [管理] > [メール] をクリックします。
3. メール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 のフッ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。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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

コミュニティのメンバーであること

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。

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ィー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ィー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、そのプロフィー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。

承認やワークフロー、およびケースなど範囲指定のないオブジェクトへの変更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。

📌 メモ: コミュニティ内にいるか、社内の Salesforce 組織内にいるかを確認できるオブジェクトを、範囲指定のないオブジェクトといいます。範囲指定のないオブジェクトには、商談、取引先、ケースなどのレコードが含まれます。

これらの項目を API Network オブジェクトで使用して、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 のフッター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 のフッター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。

関連トピック:

[コミュニティの差し込み項目](#)

[コミュニティのカスタマイズ](#)

コミュニティの差し込み項目

差し込み項目をコミュニティのメールテンプレートに追加できます。

組織で Salesforce コミュニティを有効にすると、次の 3 つのテキストベースのメールテンプレートが作成されます。

- コミュニティ: パスワード変更メール
- コミュニティ: パスワードを忘れた場合のメール
- コミュニティ: 新規メンバーお知らせメール

これらのテンプレートでは、一意の差し込み項目が使用されます。これらの差し込み項目は、テンプレートの編集時に選択およびコピー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 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

んが、手動で入力することはできます。これらの差し込み項目は、コミュニティに対して選択したテキストまたは HTML テンプレートで使用する場合にのみ正しく動作します。

項目名	説明
{!Community_Name}	コミュニティの作成時に入力したコミュニティ名。
{!Community_Url}	<p>コミュニティのログインページの URL。 https://acme.force.com/partners/login など。</p> <p>この差し込み項目は、新しい外部ユーザーに送信されるお知らせメールに含まれ、パスワードのリセットページへのリンクに URL が追加されます。</p> <p>この項目は、次のいずれかの場合にのみ入力されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> この項目を含むテンプレートが、コミュニティの [新規メンバーのお知らせ] テンプレートとして選択され、[お知らせメールを送信] が選択されている。 この項目を含むテンプレートが、[パスワードを忘れた場合] または [パスワードの変更] テンプレートとして選択され、メールを受信するユーザーがコミュニティメンバーである外部ユーザーである。
{!Receiving_User.Username}	お知らせメールを受信するユーザーのユーザー名。

Visualforce を使用して、コミュニティのカスタムメールテンプレートを作成できます。この場合、メールテンプレートにカスタムの企業ブランド設定を使用できます。Visualforce メールテンプレートの場合、次の表に示すとおり、\$Network グローバル差し込み項目種別とそのプロパティを使用します。

項目名	説明
\$Network.Name	コミュニティの作成時に入力したコミュニティ名。
\$Network.NetworkUrlForUserEmails	<p>コミュニティのログインページの URL。 https://acme.force.com/partners/login など。</p> <p>この差し込み項目は、新しい外部ユーザーに送信されるお知らせメールに含まれ、パスワードのリセットページへのリンクに URL が追加されます。</p> <p>この項目は、コミュニティでサポートされている3つのメール種別のいずれかの Visualforce メールテンプレートで使用される場合にのみ入力されます。</p>

コミュニティでケース、承認、またはワークフローを使用している場合、`{!<any_object>.Link}` または `{!Case.Link}` 差し込み項目を使用するメールテンプレートから作成されたメールには、コミュニティのレコードへのリンクが含まれます。メールを受信する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、このリンクは最も古い有効なコミュニティに移動します。ユーザがすでにコミュニティにログインしていて、メールのリンクをクリックすると、このリンクはそのコミュニティに移動します。ユーザがコミュニティのメンバーではない場合、このリンクは内部組織に移動します。ユーザがポータルおよびコミュニティのメンバーである場合、このリンクはそのコミュニティに移動します。

項目名	説明
<code>{!Case.Link}</code>	使用場所 <ul style="list-style-type: none"> 取引先責任者および所有者へのケースコメント通知 取引先責任者へのケースの作成および更新通知
<code>{!<any_object>.Link}</code>	使用場所 <ul style="list-style-type: none"> 承認者および代理承認者に送信される承認申請 ワークフローメールアラート

メールテンプレートがこれらの差し込み項目を使用しているかどうかを確認するには、[設定]の[クイック検索]ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[メールテンプレート]を選択してから、メールテンプレートの横にある[編集]をクリックします。

関連トピック:

[コミュニティから送信されるメールのカスタマイズ](#)

[Salesforce Classic のメールテンプレート](#)

Lightning コミュニティでの通知の有効化

グローバル通知を使用すると、メンバーはコミュニティやアプリケーションのどこで作業をしてもメッセージを受け取ることができます。メンバーは、モバイル、タブレット、デスクトップのすべての画面で通知を受け取ることができます。この機能は、カスタマーサービス (Napili)、PartnerCentral、および Lightning Bolt ソリューションに基づくコミュニティで使用できます。

使用可能なインターフェース: 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

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」


コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

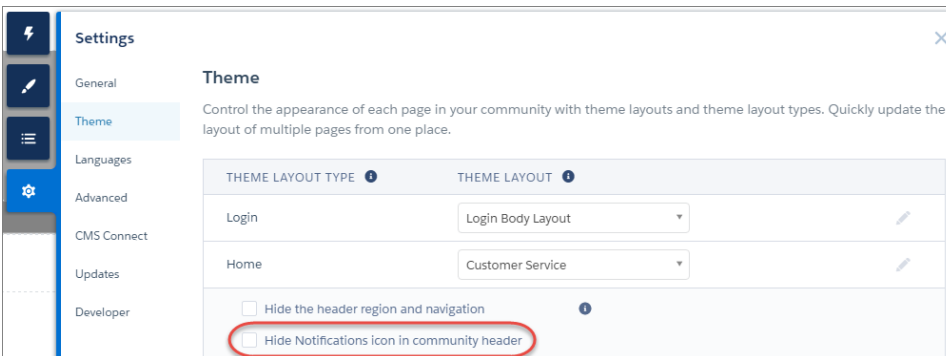
- 「コミュニティの作成および設定」および「設定・定義の参照」



通知をトリガするすべての行動 (@メンションとグループ投稿) がサポートされています。メンバーはレコードフィードで通知をトリガすることもできます。たとえば、内部メンバーはリードまたは商談で外部メンバーに @メンションして Salesforce 組織から通知をトリガできます。メンバーが通知をクリックすると、元の詳細ページまたは他の該当する場所が表示され、コミュニティやアプリケーションを越えてシームレスにコラボレーションできます。

デフォルトでは、通知アイコンは既存のコミュニティには表示されず、新規コミュニティに表示されます。

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、[テーマ] をクリックします。
2. デフォルトのカスタマーサービステーマレイアウトの場合、[コミュニティヘッダーの通知アイコンを非表示] を選択して、メンバーの通知を表示または非表示にします。



Lightning コミュニティでのアプリケーションランチャーの有効化

Lightning コミュニティにアプリケーションランチャーを表示して、メンバーがコミュニティと Salesforce 組織の間を容易に移動できるようにします。この機能は、カスタマーサービス (Napili)、Partner Central、および Lightning Bolt ソリューションに基づくコミュニティで使用できます。

使用可能なインターフェース: Lightning Experience

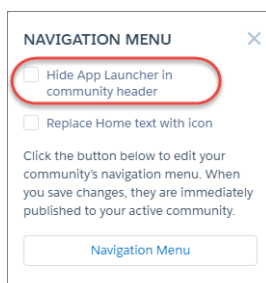
使用可能なエディション: Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition



アプリケーションランチャーにはすべてのアプリケーションと公開コミュニティのタイルが表示されます (タブと Visualforce および Lightning コミュニティの両方)。Lightning Experience とは異なり、[すべての項目] 領域と AppExchange リンクは使用できません。ユーザに表示されるのは、プロフィールや権限セットに従って表示が許可されるアプリケーションとコミュニティのみです。

デフォルトでは、アプリケーションランチャーは既存のコミュニティには表示されず、新規コミュニティに表示されます。

1. 設定しているページでナビゲーションメニューコンポーネントを選択します。
2. 既存のコミュニティでアプリケーションランチャーを表示するには、[コミュニティヘッダーにアプリケーションランチャーを表示しない] をオフにします。



3. ユーザがアプリケーションランチャーを表示できるようにするには、[設定] のユーザプロフィールで [コミュニティでアプリケーションランチャーを表示] 権限を有効にします。デフォルトでは、このユーザ権限はすべての標準プロフィールで有効になっており、カスタムプロフィールでは無効になっています。カスタムプロフィールでこのユーザ権限を有効にするか、権限セットを作成します。

ユーザ権限

権限セットを作成する

- 「プロフィー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」

メンバーがアプリケーションランチャーを表示できるようにする

- コミュニティでアプリケーションランチャーを表示

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設定」および「設定・定義の参照」

- ☑ **メモ:** アプリケーションランチャーは、Salesforce モバイル環境または Salesforce タブ + Visualforce コミュニティでは使用できません。Salesforce タブと Visualforce コミュニティおよび Salesforce Classic を使用するメンバーは、グローバルヘッダーを使用してコミュニティと Salesforce 組織を切り替えることができます。

関連トピック:

- Salesforce 組織とコミュニティの切り替え
- コミュニティのグローバルヘッダーの有効化

コミュニティのグローバルヘッダーの有効化

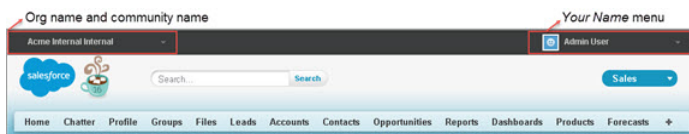
Salesforce タブ + Visualforce コミュニティおよび Salesforce Classic では、グローバルヘッダーを使用してコミュニティと Salesforce 組織を切り替えることができます。

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、Unlimited Edition、および Developer Edition

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

- ❗ **重要:** グローバルヘッダーは、Salesforce Classic を使用している Salesforce 組織でのみ表示できます。Lightning Experience を使用している Salesforce 組織は、アプリケーションランチャーを使用できます。



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。

- [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。
- [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。
- 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。

「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、コミュニティワークスペースまたは [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 Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで表示されます。


ユーザ権限

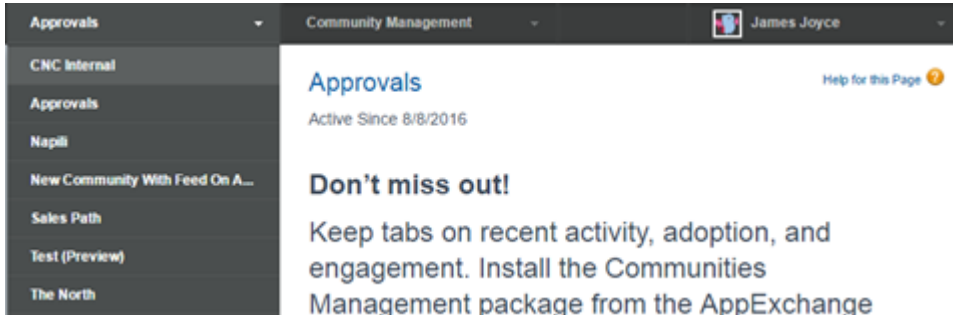
権限セットを作成する

- 「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」

-  **メモ:** コミュニティワークスペースまたは[コミュニティ管理]内では、ユーザに「グローバルヘッダーの参照」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、ユーザがSalesforce組織とコミュニティを切り替えることができるように、引き続き「グローバルヘッダーの参照」権限を割り当てることをお勧めします。



関連トピック:

[Salesforce 組織とコミュニティの切り替え](#)

[Lightning コミュニティでのアプリケーションランチャーの有効化](#)

コミュニティへのリンクの共有

有効化する前に、コミュニティのプレビューをメンバーに許可することができます。

プレビューコミュニティのリンクは、コミュニティメンバーとして追加されたユーザとのみ共有できます。

[プレビュー] 状況のコミュニティへのリンクを共有すると、関係者のフィードバックを簡単に収集できます。コミュニティは有効化した場合と同じように機能するため、関係者はすべての機能を試してブランドおよびカスタマイズを確認できます。また、メンバーが最初のログインから有効なコミュニティに入るようにするため、レコードを投稿、コメント、共有できる初期メンバーを活用することもできます。

1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. [管理]>[設定]をクリックします。
3. ページに表示される URL をコピーし、関係者と共有します。
URLは、コミュニティのメンバーとして追加したユーザのみと共有できます。

関連トピック:

[コミュニティのカスタマイズ](#)

[コミュニティの状況](#)

エディション

使用可能なインターフェース: 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

コミュニティのプレビュー URL を共有する

- 「コミュニティの作成および設定」

コミュニティの有効化

コミュニティを有効化して、コミュニティメンバーがアクセスできるようにします。コミュニティの有効化による影響は、テンプレートによって異なります。

- **Salesforce タブと Visualforce:** コミュニティを有効化すると、コミュニティ URL が有効になり、コミュニティメンバーのログインアクセスが有効になります。有効化するとき**お知らせメールが有効**になっていると、すべてのメンバーにお知らせメールが送信されます。新しいポータルユーザには、お知らせメールにユーザ名とパスワードが含まれます。
 - **Koa, Koa, またはカスタマーサービス (Napili):** コミュニティを有効化すると、お知らせメールがすべてのコミュニティメンバーに送信され、サイトが検索エンジン最適化サービスの Brombone™ に登録されます。コミュニティ URL を有効にし、コミュニティメンバーのログインアクセスを有効にするには、**コミュニティを公開**します。
1. **コミュニティワークスペース**または**[コミュニティ管理]**を開きます。
 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。

関連トピック:

[コミュニティの状況](#)

[コミュニティのカスタマイズ](#)

[コミュニティの無効化](#)

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	<p>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。</p> <p>「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。コミュニティワークスペースを使用している場合、[プレビュー]コミュニティを共有するためのリンクは、[管理]にあります。</p> <p>[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。</p>

エディション

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


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
コミュニティのメンバーであること

エディション

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

状況	説明
	<p> メモ: 支払期日までに料金が不払いであったため、組織からコミュニティ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。</p>
無効	<p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>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して [無効] コミュニティにアクセスしようとする時、エラーページが表示されます。</p>
有効	<p>コミュニティが有効で、メンバーが使用できる場合。</p> <p>[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。</p>


関連トピック:

- [コミュニティのカスタマイズ](#)
- [コミュニティの有効化](#)
- [コミュニティの無効化](#)
- [コミュニティへのリンクの共有](#)

コミュニティ設定の更新

コミュニティの名前、説明、コミュニティの状況、コミュニティテンプレートをすべて1か所で管理します。

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、変更する前にコミュニティメンバーに通知してください。

1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. [管理]>[設定]をクリックします。
3. 必要に応じてコミュニティ設定を編集します。
 - 変更するコミュニティの横にある  を選択して変更を行う。URL はこのページから変更できます。ただし、コミュニティをすでに有効にしている場合は、ユーザが新しい URL にリダイレクトされません。
 - コミュニティの状況を管理する。
 - コミュニティテンプレートを変更する。

関連トピック:

- [コミュニティテンプレートの変更](#)
- [コミュニティの状況](#)

コミュニティの無効化

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
1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
 2. [管理]>[設定]をクリックします。
 3. [無効化]をクリックします。
コミュニティが、無効でオフラインになります。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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
コミュニティのメンバーであること

エディション

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

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
コミュニティのメンバーであること

コミュニティが無効になっても、メンバーはメニューでコミュニティを参照できますが、「コミュニティの作成および設定」権限がないとアクセスできません。

関連トピック:

[コミュニティの状況](#)

[コミュニティの有効化](#)

[コミュニティのカスタマイズ](#)

コミュニティテンプレートの変更

Salesforce タブと Visualforce テンプレートを使用している場合、コミュニティビルダーでテンプレートを Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) テンプレートに変更できます。

メモ: Winter '17 以降、テンプレートの変更機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティではサポートされなくなります。これらのテンプレートで機能は引き続き使用できますが、代わりに新しいコミュニティで最初から始めることをお勧めします。テンプレートを Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) から別の種類のテンプレートに変更する場合、問題が発生しても Salesforce カスタマーサポートはサポートできません。

重要: テンプレートを変更すると、データは失われませんが、一部のカスタマイズは失われます。テンプレートを変更する前に、必ず「[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。

1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. [管理] > [設定] をクリックします。
3. [テンプレートを変更] をクリックします。
4. 切り替え先のテンプレートを選択します。
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、コミュニティワークスペースまたは[\[コミュニティ管理\]](#)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 タブと Visualforce テンプレートからカスタマーサービス (Napili) テンプレートに切り替える場合は、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を更新します。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。

メモ: Koa および Kokua テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer '17 で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokua を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokua に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および

エディション

使用可能なインター

フェース: 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

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

コミュニティのメン
バーであること

Kokua コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

コミュニティテンプレートの使用についての詳細は、「[テンプレートを使用したコミュニティの作成](#)」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。

コミュニティテンプレートの変更にに関する考慮事項

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。

- ☑ **メモ:** Winter '17 以降、テンプレートの変更機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティではサポートされなくなります。これらのテンプレートで機能は引き続き使用できますが、代わりに新しいコミュニティで最初から始めることをお勧めします。テンプレートを Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) から別の種類のテンプレートに変更する場合、問題が発生しても Salesforce カスタマーサポートはサポートできません。
- テンプレートを変更すると、Salesforce オブジェクトデータは継承されますが、一部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。必要に応じてカスタマイズをやり直す準備をしてください。
- コミュニティテンプレートを変更すると、コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] のナビゲーションオプ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使用可能なすべてのナビゲーションオプションを表示するには、[管理][設定]>[コミュニティワークスペースまたは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 タブと Visualforce テンプレートから他の種類のテンプレートに切り替えた場合、コミュニティ URL が変更されます。具体的には、/s がコミュニティ URL に追加されます。コミュニティへのすべてのリンクを、更新された URL に更新してください。
- 有効なコミュニティの場合**
 - Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) テンプレートに切り替えると、テンプレートの変更はドラフトバージョンで保存されます。コミュニティビルダーでコミュニティをさらにカスタマイズするには、このドラフトバージョンを使用します。コミュニティは、変更を公開した後にのみ更新されます。
 - Salesforce タブと Visualforce テンプレートに他のテンプレートから切り替えると、変更はすぐに有効なコミュニティに反映されます。この場合、テンプレートを変更する前にコミュニティを無効化することをお勧めします。すべての変更を加えたら、コミュニティを再有効化します。
 - テンプレートが [なし] としてリストされている場合、事前定義されたテンプレートを使用していないか、いずれかのテンプレートの変更されたバージョンを使用していることを示します。
- ☑ **メモ:** Koa および Kokua テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer '17 で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokua を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokua に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の

エディション

使用可能なインターフェース: 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

Koa および Kokuia コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

コミュニティテンプレートの使用についての詳細は、「[テンプレートを使用したコミュニティの作成](#)」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。

コミュニティ機能 (省略可能) の有効化

コミュニティの他の省略可能な機能(ユーザのニックネーム、ゲストアクセス、非公開メッセージ、ダイレクトメッセージ、コンテンツのフラグ設定、評価レベルなど)を有効にします。

これらの設定を使用するには、組織で Chatter を有効にする必要があります。

1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. [管理]>[個人設定]をクリックします。
3. 対象の設定を変更します。

一般情報

- コミュニティで氏名の代わりにニックネームを表示します。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。
- コミュニティの公開 Chatter コンテンツへのアクセスを有効にします。ゲストユーザがログインせずにアクセスできるようになります。このアクセスを許可することで導入が強化され、顧客が会社に直接ログイン、登録、または連絡しなくても必要な情報を簡単に入手できるようになります。
- Chatter メッセージを有効化します。これにより、コミュニティメンバーは他の Chatter ユーザと安全に非公開の会話を行うことができます。外部ユーザに Chatter メッセージを公開するには、システム管理者が Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用するコミュニティの Chatter タブも有効にする必要があります。
- [ダイレクトメッセージ](#)を有効化します。これにより、コミュニティメンバーは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成されたコミュニティで安全に非公開の会話を行うことができます。
- 認証済みユーザに対してカスタムブランド Visualforce エラーページを表示する場合は、[カスタム Visualforce エラーページ](#)を使用します。
- コミュニティの設定方法に基づいてデフォルトで非表示になっている、[\[コミュニティ管理\]](#)または[コミュニティワークスペース](#)で使用できるすべての設定を表示します。この設定を有効にすると、[\[コミュニティ管理\]](#)および[コミュニティワークスペース](#)で提供される動的なナビゲーションが上書きされます。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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
コミュニティのメンバーであること

[コミュニティ管理] または コミュニティワークスペース にアクセスする

- コミュニティ内でのモデレーションのために、投稿、コメント、またはファイルへのフラグ設定をメンバーに許可 (ページ 444) します。メンバーが不適切な言語や機密情報を含む項目にフラグを設定する必要がある場合があります。
- 評価を有効化 (ページ 487) します。これにより、コミュニティマネージャは、コミュニティに参加するユーザに対して報奨を与えるポイントシステムを設定できます。システム管理者は、ユーザプロフィールに表示される、対応する評価レベルを設定します。
- 知識のあるユーザを有効にします (ページ 487)。これにより、トピックに関する知識のあるユーザを見つけたり、トピックに関する知識のあるユーザを支持したりできます。
- プラス/マイナス投票を有効化します。コミュニティメンバーが質問または回答の価値の評価に参加できるようになります。Winter'18以降に作成されるコミュニティでは、プラス/マイナス投票がデフォルトで有効になっています。
- 会社としての回答を検証する権限を割り当てます。選択したコミュニティメンバーが、会社としての回答に検証済みとマークできます。
- 投稿の固定権限を割り当てます (ベータ)。選択したコミュニティメンバーが重要な投稿をグループまたはトピックフィードの最上部に固定できます。
- デフォルトのコミュニティをユーザプロフィールに割り当て、そのプロフィールを特定のコミュニティに関連付けます。
- デフォルトのコミュニティをユーザプロフィールに割り当て、ケース、取引先、商談など、ネットワークに依存しないオブジェクトに関するメール通知にブランド設定情報を適用します。ユーザがメール内のリンクをクリックすると、デフォルトのコミュニティにリダイレクトされます。これにより、発信元が不明なニュースがなくなります。
- リッチパブリッシャーアプリケーションをフィードに追加して、ビジネスプロセスに固有のペイロードでフィードを拡張します。

ファイル

- コミュニティにアップロードするファイルの最大サイズ (MB 単位) を設定します。
- コミュニティにアップロードできるファイルの種類を指定します。

4. [保存] をクリックします。

このセクションの内容:

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。

コミュニティへの公開アクセスの有効化

ゲスト (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、コミュニティにアクセスできるようにします。

Community 360 を使用したカスタマーサポートの合理化

Community 360 とは、顧客が適切なドキュメントをすでに参照したかどうかを、サービスコンソールで対応するサポートエージェントに知らせるものです。また、顧客がサポートに電話する前にケースを登録したかどうかも表示します。その結果エージェントが、顧客がすでにアクセスした記事を提案したり、重複したケースを開くことがなくなるため、顧客のストレスが軽減し、サポートが向上します。

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。

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。

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 コミュニティを 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。

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。

Sandbox から本番組織へのコミュニティの移行

関連トピック:

[コミュニティでの氏名に代わるニックネームの表示](#)

[コミュニティへの公開アクセスの有効化](#)

[認証済みユーザのカスタム Visualforce エラーページの使用](#)

[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](#)

[コミュニティの評価の有効化](#)

[コミュニティのファイルの制限](#)

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. **コミュニティワークスペース** または **[コミュニティ管理]** を開きます。
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。氏名を表示しないようにするには、Salesforce1 のモバイル通知をオフにします。
- 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。

関連トピック:

[コミュニティ機能\(省略可能\)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 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

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
コミュニティのメンバーであること

コミュニティへの公開アクセスの有効化

ゲスト(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。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、既知の問題、および他のコミュニティメンバーや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、ログインしなくても情報を参照できます。

コミュニティへの公開アクセスは、ゲストユーザプロフィールに付与したアクセスレベルによって異なります。ゲストユーザのChatterコンテンツへのAPIアクセスが有効になっていることを確認してください。

 **メモ:** コミュニティビルダーからページレベルで公開コンテンツへのアクセスを制御することもできます。

ゲストユーザプロフィール

コミュニティ作成ウィザードを使用してコミュニティを作成した場合は常に、Salesforce が自動的にコミュニティのゲストユーザプロフィールを作成します。次のいずれかの方法でゲストユーザプロフィールにアクセスし、プロフィール設定を変更してコミュニティの公開コンテンツへのアクセスを解放または制限できます。

1. **コミュニティワークスペース**または**[コミュニティ管理]**を開きます。
2. Salesforce **タブ** + Visualforce テンプレートを使用するコミュニティの場合、次の操作を実行します。
 - a. **[管理]**で、**[ページ]**をクリックして、**[Force.com に移動]**をクリックします。
 - b. サイト設定ページで、**[公開アクセス設定]**をクリックしてゲストプロフィールページを編集します。
 - c. プロファイルアクセス権限を更新するには、**[編集]**をクリックして更新を行います。
 - d. **[保存]**をクリックします。

テンプレート主導のコミュニティの場合、コミュニティビルダー設定からゲストユーザプロフィールにアクセスすることもできます。**[全般]**をクリックし、**[ゲストユーザプロフィール]**セクションのリンクをクリックします。

重要:

- 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。
- ページのバリエーションとページレベル設定がコミュニティページへのアクセスを制御します。
- コミュニティにカスタムコンポーネントを追加すると、ゲストユーザプロフィールに設定したオブジェクトレベルセキュリティと項目レベルセキュリティ (FLS) をスキップできます。Lightning コンポーネントでは、オブジェクトを参照したり、Apex コントローラからオブジェクトを取得したりするとき

エディション

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

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
コミュニティのメンバーであること

に、**CRUD**および**FLS**が自動的に適用されることはありません。つまり、このフレームワークでは、ユーザに **CRUD 権限**および **FLS 表示権限**がないレコードと項目は引き続き表示されます。CRUD と FLS は、Apex コントローラで手動によって適用する必要があります。

ゲストユーザの Chatter への API アクセスの有効化

コミュニティで次の Lightning および Visualforce のページとコンポーネントがゲストユーザ向けに正しく読み込まれるには、基礎となる Chatter 機能へのアクセスが必要です。

- ケース
- 主要フィールド
- フィールド
- グループ
- グループの詳細
- 見出し
- レコード情報タブ
- 関連リスト
- 評価
- 検索パブリッシャーと投稿パブリッシャー

Chatter 機能へのアクセスを有効にするには、**コミュニティワークスペース**または**[コミュニティ管理]**にアクセスします。

1. [管理] > [個人設定] をクリックします。
2. [Chatter に対する公開 API 要求へのアクセス権を付与] を選択し、[保存] をクリックします。

ゲストユーザプロフィールおよび API を介した公開アクセスを有効にするには、独自のコミュニティページを最初から作成する場合に便利な Chatter in Apex でゲストユーザのデータを公開します。

関連トピック:

[コミュニティ機能 \(省略可能\) の有効化](#)

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/apex_connectapi_public_communities.htm

Community 360 を使用したカスタマーサポートの合理化

Community 360 とは、顧客が適切なドキュメントをすでに参照したかどうかを、サービスコンソールで対応するサポートエージェントに知らせるものです。また、顧客がサポートに電話する前にケースを登録したかどうか也表示します。その結果エージェントが、顧客がすでにアクセスした記事を提案したり、重複したケースを開くことがなくなるため、顧客のストレスが軽減し、サポートが向上します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

このセクションの内容:

Community 360 の設定

組織で Community 360 を有効にして、所有するコミュニティごとに設定します。

Community 360 を使用する場合の考慮事項

組織で Community 360 を有効にすると、コミュニティメンバーからのデータの収集と Salesforce への保存を許可することになります。以下に、Community 360 を使用する際の留意事項をいくつか示します。

Community 360 の設定

組織で Community 360 を有効にして、所有するコミュニティごとに設定します。

1. **コミュニティワークスペース**または**[コミュニティ管理]**を開きます。
2. **[管理]**>**[設定]**を選択します。
3. **[Community 360 データを収集]**を選択します。
[Community 360] オプションが表示されない場合は有効になっていません。
Salesforce カスタマーサポートに連絡して、有効にしてみてください。
4. **[保存]**をクリックします。
5. **[Community 360 を表示]** プロファイル権限を、必要とするカスタマーサポートプロファイルに割り当てます。
6. Lightning アプリケーションビルダーで、Community 360 コンポーネントを任意のケースまたは取引先責任者ページレイアウトにドラッグします。

顧客がケースを登録したかどうかや、コミュニティでどの記事を参照したかを、サポートエージェントがサービスコンソールアプリケーションで直接確認できます。

エディション

使用可能なインター
フェース: Salesforce Classic
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

コミュニティで
Community 360 を有効にする

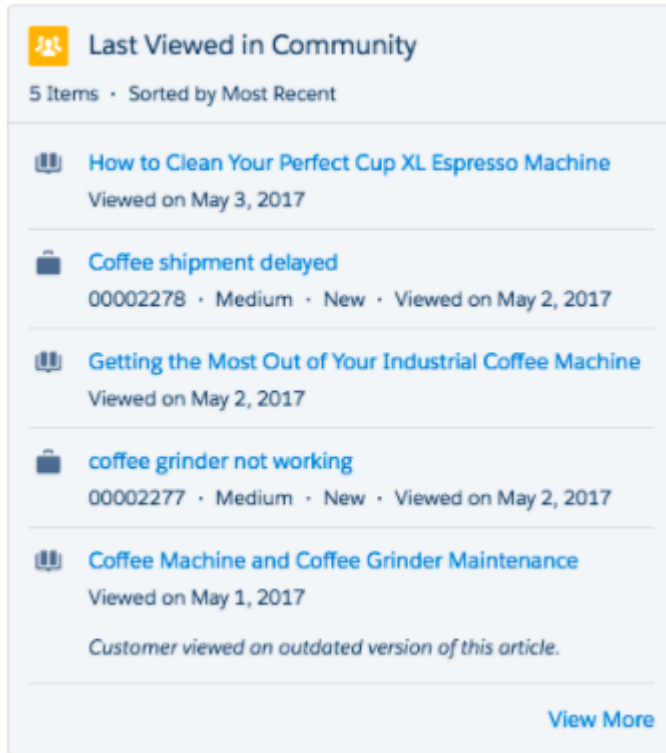
- 「[コミュニティ管理]へのアクセス」または「コミュニティの管理」
および
コミュニティのメンバーであること

プロファイルを編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」
および
「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」



Community 360 を使用する場合の考慮事項

組織で Community 360 を有効にすると、コミュニティメンバーからのデータの収集と Salesforce への保存を許可することになります。以下に、Community 360 を使用する際の留意事項をいくつか示します。

- Community 360 は、ログインしているコミュニティメンバーのケースや記事の詳細ページのページビューを収集して保存します。
- Community 360 を有効にすると、ログインしているすべてのコミュニティメンバーからのデータの収集を許可することになります。追跡の対象から特定のプロフィールを除外することはできません。
- Community 360 は、内部の Salesforce ユーザのケースや記事の詳細ページのページビューを収集して保存しますが、その情報をサービスコンソールで参照することはできません。
- 「Community 360 を表示」プロフィール権限がある Salesforce ユーザのみが Community 360 データを参照できます。
- 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では Community 360 がサポートされません。
- Community 360 は Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションのコミュニティ活動を追跡しません。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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 エラーページの割り当てまたはカスタマイズを行うには、コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] で [管理] > [ページ] をクリックし、[Force.com に移動] をクリックします。[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. [コミュニティワークスペース](#) または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
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。

関連トピック:

[Force.com Site エラーページの割り当て](#)

エディション

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

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
コミュニティのメンバーであること

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。コミュニティワークスペースまたは[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. [コミュニティワークスペース](#) または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
 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。

関連トピック:

[コミュニティ機能\(省略可能\)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 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

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
[コミュニティのメンバーであること](#)

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、Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition の Sandbox 以外のインスタンスでのみサポートされます。カスタムドメインは、Developer Edition 組織ではサポートされていません。カスタムドメインを Sandbox 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、HTTPSを設定することもできます(推奨)。HTTPSは、認証されたコミュニティでドメインを使用する場合に必要になります。

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. このドメインを提供するために使用する HTTPS オプションを選択します。
5. 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。
6. [保存]をクリックします。別のドメインを追加するには、[保存&新規]をクリックします。

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 で新しい参照先名を参照する前に、dig または nslookup を使用して、参照先名が DNS 内に存在することを確認します。ドメイン名の作成された時期が、CNAME の参照先に影響します。

- Summer '13 リリースより前に追加されたドメイン名で HTTPS を使用するには、組織の force.com サブドメインではなく .live.siteforce.com を付加した FQDN を参照するように CNAME を調整します。たとえば、Summer '13 より前のドメインが www.example.com の場合、CNAME の参照先は example.force.com ではなく www.example.com.live.siteforce.com になります。
- 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 を設定するための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、18 文字の組織 ID と .live.siteforce.com を付加した FQDN を参照する CNAME を使用します。たとえば、ドメイン名が www.example.com で 18 文字の組織 ID が

ユーザ権限

ドメインを参照する

- 「設定・定義の参照」

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・定義の参照」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」

00dxx0000001ggxeay の場合、CNAME の参照先は
www.example.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com になります。

関連トピック:

[ドメインの管理](#)

[ドメインおよびカスタム URL の管理](#)

[ドメインの追加](#)

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 コミュニティを 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。

エディション

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

```
<form action="/<community name>/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

2. `<community name>` 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>
```

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せん。


[コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。[管理]>[タブ]に移動し、[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。

Sandbox から本番組織へのコミュニティの移行


組織のコミュニティの影響を正しく設定してテストするには、まず Sandbox にコミュニティをリリースすることをお勧めします。次に、メタデータ API を使用してデータを取得し、本番環境に移行します。

 **メモ:** API の network はコミュニティを表します。

メタデータ API についての詳細とデータ移行の手順は、「[メタデータ API 開発者ガイド](#)」と「[Force.com 移行ツールガイド](#)」を参照してください。

前提条件

組織にデータを移行する前に、次の点を確認してください。

- システム管理者が組織でコミュニティを有効にしている。組織でコミュニティを有効にするには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「コミュニティ設定」と入力し、[コミュニティ設定] を選択して [有効化] を選択します。このオプションが表示されない場合は、Salesforce の担当者に連絡してください。
-  **メモ:** コミュニティを有効にする場合、ドメイン名を選択する必要があります。Sandbox 組織で使用したドメイン名を入力していることを確認してください。同じドメイン名でないとエラーが発生します。

考慮事項

- コミュニティを作成すると、バックグラウンドで次が作成されます。
 - カスタムサイトカスタムサイトは、コミュニティと共に移行されます。すべてのカスタムサイトの連動関係も取り込まれていることを XML ファイルで確認します。いずれかがない場合、XML ファイルですべてを明示的に指定することが必要になる可能性があります。
- 各ネットワークには一意の名前と URL パスプレフィックスがあります。ネットワークを取得すると、ファイルが生成されます。ファイルの名前は、ネットワークの名前に基づきます。移行時に API でファイル名が参照され、すでに存在している場合はコミュニティが更新されます。存在していない場合、API で新しいコミュニティが作成されます。誰かが Sandbox でコミュニティ名を変更して移行しようとする、API によって既存のパスプレフィックスで新しいコミュニティの作成が試行されるため、エラーが表示されます。
- プロファイルが移行されると、ユーザが本番組織のコミュニティに追加されます。その後、新しいコミュニティのようにメールがメンバーに送信されます。

サンプルテンプレート

次のテンプレートには、メタデータ API で移行できるすべての項目が含まれます。

```
<Network xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
  <changePasswordEmailTemplate>unfiled$public/
CommunityChangePasswordEmailTemplate</changePasswordEmailTemplate>
  <emailSenderAddress>admin@yourorg.com</emailSenderAddress>
  <emailSenderName>Admin User</emailSenderName>
  <forgotPasswordEmailTemplate>unfiled$public/
CommunityForgotPasswordEmailTemplate</forgotPasswordEmailTemplate>
  <invitationsEnabled>false</invitationsEnabled>
  <networkProfiles>
    <profile>
      <fullName>Admin Profile</fullName>
      <classAccesses>
        <apexClass>*</apexClass>
        <enabled><boolean></enabled>
      </classAccesses>
      <pageAccesses>
        <apexPage>*</apexPage>
        <enabled><boolean></enabled>
      </pageAccesses>
      <userLicense>Salesforce</userLicense>
    </profile>
  </networkProfiles>
  <networkTabSet>
    <defaultTab>home</defaultTab>
    <standardTabs>Chatter</standardTabs>
  </networkTabSet>
  <portal>FirstNetwork</portal>
  <sendWelcomeEmail>true</sendWelcomeEmail>
  <site>FirstNetwork</site>
  <status>UnderConstruction</status>
  <urlPathPrefix>brand</urlPathPrefix>
  <welcomeEmailTemplate>unfiled$public/
CommunityWelcomeEmailTemplate</welcomeEmailTemplate>
</Network>
```

package.xml マニフェストファイルのサンプル

マニフェストファイルでは、取得するコンポーネントを定義します。次のサンプルに、コミュニティのすべてのコンポーネントを取得するための package.xml マニフェストファイルを示します。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
  <types>
    <members>*</members>
    <name>Network</name>
  </types>
  <types>
    <members>*</members>
    <name>CustomSite</name>
  </types>
```

```

<types>
  <members>*</members>
  <name>CustomTab</name>
</types>
<types>
  <members>*</members>
  <name>CustomObject</name>
</types>
<types>
  <members>*</members>
  <name>ApexClass</name>
</types>
<types>
  <members>*</members>
  <name>ApexPage</name>
</types>
<types>
  <members>*</members>
  <name>ApexComponent</name>
</types>
<types>
  <members>*</members>
  <name>Portal</name>
</types>
<types>
  <members>*</members>
  <name>Profile</name>
</types>
<version>28.0</version>
</Package>

```

コミュニティの SEO の設定

Google™ や Bing® などの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ページを見つけやすくなります。検索エンジン最適化 (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 および Lightning Experience

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

- ☑ **メモ:** カスタマーサービス (Napili)、Koa、または Kokua テンプレートを使用するコミュニティの場合、コミュニティを有効化すると自動的に SEO サービスの BromBone™ に登録されます。

コミュニティの SEO を設定するには、いくつかの標準ファイルと SEO プロパティについて理解しておく必要があります。

sitemap.xml

sitemap.xml には、コミュニティ 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、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。

このファイルは、コミュニティのルートレベルに自動的に生成されます。サイトマップを表示するには、https://<community_URL>/s/sitemap.xml に移動します。

コミュニティで複数言語をサポートしている場合、サイトマップには各サポート言語のエントリが次のように含まれます。

```
<xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
href="page_URL?language=language_code" />
```

たとえば、`<xhtml:link rel="alternate" hreflang="fr" href="https://mycommunity.com/s/?language=fr" />` のようになります。

sitemap.xml ファイルを Google™ ウェブマスターツールや Bing® Web マスターツールなどの検索エンジンに直接送信して、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

robots.txt ファイルは、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。この標準ファイルはWeb全体でSEOに使用されます。このファイルにより、ユーザは、検索エンジンで何を検出可能かを詳細に制御できます。

このファイルは、コミュニティがルートレベルで URL 内のサブパスなしに存在する場合、自動的に生成されます。ファイルを表示するには、https://<community_URL>/robots.txt に移動します。

自動生成されたファイルにより、コミュニティ全体にインデックスを付けることができます。ただし、情報をホストする Visualforce ページを作成することで、インデックスを特定の領域に制限できます。

ページタイトルと説明プロパティ

ページ `<head>` の `title` および `description` タグは、検索結果ページに表示されるリンクタイトルと説明を表すため、SEO にとって重要です。

Salesforce.com: The Customer Success Platform To Grow Yo...
<https://www.salesforce.com/> ▼ Salesforce.com ▼
 Build more meaningful and lasting relationships and connect with your customers across sales, customer service, marketing, communities, apps, analytics, and ...

コミュニティビルダーの **ページプロパティ** 領域で、コミュニティの標準ページのタイトルと説明をカスタマイズできます。ただし、[記事の詳細] ページや [トピックの詳細] ページなど、ページによってはこれらのプロパティをページのコンポーネントに従って動的に設定します。たとえば、[記事の詳細] ページのタイトルと説明の値は、それぞれ記事のタイトルと概要に従って更新されます。

このセクションの内容:

コミュニティのカスタム robots.txt ファイルの作成

robots.txt ファイルは、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。コミュニティのどの領域にインデックスを付けるかを選択するには、この情報をホストする Visualforce ページを作成します。検索エンジンは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。

コミュニティで SEO を使用する場合のベストプラクティス

コミュニティで SEO を使用する場合は、次のガイドラインおよびベストプラクティスに従ってください。

[FAQ - コミュニティの SEO](#)

コミュニティでの SEO の使用に関する一般的な質問に回答します。

関連トピック:

[コミュニティビルダーでのページプロパティと種別](#)

コミュニティのカスタム robots.txt ファイルの作成

robots.txt ファイルは、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。コミュニティのどの領域にインデックスを付けるかを選択するには、この情報をホストする Visualforce ページを作成します。検索エンジンは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。

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、および Unlimited Edition

ユーザ権限


コミュニティの Visualforce ページおよび robots.txt ファイルを作成する


- 「コミュニティの作成および設定」

カスタム robots.txt ファイルには、自動生成されたサイトマップへのパスが含まれている必要があります (https://<community_URL>/s/sitemap.xml など)。robots.txt ファイルは、コミュニティのルートレベルにあります。

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>/s/sitemap.xml
Sitemap: http://<community_URL>/<sub_path>/s/sitemap.xml
</apex:page>
```

-  **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 robots.txt 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、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。
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. Visualforce ページを作成するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに 「Visualforce ページ」と入力します。[Visualforce ページ] を選択し、[新規] をクリックします。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のリストを Visualforce ページに追加します。
 4. [保存] をクリックします。

5. コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] から、[管理] > [ページ] をクリックし、[Force.com に移動] をクリックします。次に、[サイトの詳細] ページで [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検索します。
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 ファイルがロボットやスパイダで使用できることを確認するには、
https://<community_URL>/robots.txt に移動します。同様に、サイトマップを表示するには、
https://<community_URL>/s/sitemap.xml に移動します。

関連トピック:

- [コミュニティの SEO の設定](#)
- [コミュニティで SEO を使用する場合のベストプラクティス](#)

コミュニティで SEO を使用する場合のベストプラクティス

コミュニティで SEO を使用する場合は、次のガイドラインおよびベストプラクティスに従ってください。

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、および **Unlimited** Edition

- カスタムサイトマップは作成しないでください。代わりに、自動生成された sitemap.xml ファイルを使用してください。
- カスタム robots.txt ファイルを作成する場合、そのファイルが自動生成されたサイトマップ (http://<community_URL>/s/sitemap.xml など) を参照するようにしてください。
- 組織でマルチ言語のナレッジ記事をサポートしている場合、翻訳記事の URL を言語固有の URL に置き換えないことをお勧めします。代わりに、同じ URL を基本言語記事として保持します。

コミュニティで複数言語をサポートしている場合、サイトマップには各サポート言語のエントリが次のように含まれます。

```
<xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
href="page_URL?language=language_code" />
```

- ページプロパティで、各ページの [タイトル] 項目と [説明] 項目を適宜わかりやすい内容にします。ページタイトルは、ブラウザのタブまたはウィンドウ、検索エンジンの結果、ブックマークで使用されます。[説明] 項目の内容は、そのページが探しているものかどうかをユーザがすばやく判断できるように、検索エンジンの結果に表示されます。

- sitemap.xml ファイルをクローリング用に検索エンジンに送信する前に、認証されていないユーザとして `https://<community_URL>/s/sitemap.xml` に移動します。Google Chrome のシークレットモードを使用することをお勧めします。サイトマップにリストされた URL がゲストユーザに適切であることを確認します。URL が誤ってゲストユーザが使用可能なリストに含まれている場合は、ゲストユーザプロフィールで正しい権限が有効化され、組織が正しく設定されていることを確認します。たとえば、ケースの詳細の URL をサイトマップから除外するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「共有設定」と入力します。次に、[編集] をクリックし、ケースの [デフォルトの内部アクセス権] で [非公開] を選択します。
- HTTP 要求を HTTPS にリダイレクトするのは、SEO のベストプラクティスです。そのため、[サイトの詳細] ページで [セキュアな接続 (HTTPS) が必要] 設定を無効化しないことをお勧めします。オプションが選択されていることを確認するには、コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] で [管理] > [ページ] > [Force.com に移動] をクリックします。
- 301 リダイレクトは、ユーザと検索エンジンが正しいページに転送されるようにする優れた方法です。たとえば、`www.my_community.com` のような URL の場合、`my_community.com` へのリダイレクトを作成することをお勧めします。これらのリダイレクトを DNS プロバイダに設定できます。

関連トピック:

[コミュニティの SEO の設定](#)

[コミュニティビルダーでのページプロパティと種別](#)

FAQ - コミュニティの SEO

コミュニティでの SEO の使用に関する一般的な質問に回答します。

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、および **Unlimited** Edition

sitemap.xml に他のサイトマップへの参照がある理由は?

自動生成された sitemap.xml ファイルは、他のサイトマップをリストするインデックスファイルです。このファイルには限られた数の URL しか収容できません。コミュニティに多くのサイトマップ URL が含まれる場合、複数のより小さいサイトマップファイルに分割されます。

サイトマップには、コミュニティテンプレートに付属する Salesforce オブジェクトページの URL は含まれますか?

オブジェクトの詳細ページを作成し、ゲストユーザプロフィールでオブジェクトの「参照」権限を有効にしている場合、そのオブジェクトのページの URL はサイトマップに含まれます。

サイトマップには、自分で作成したカスタムオブジェクトページの URL は含まれますか?

オブジェクトの詳細ページを作成し、ゲストユーザプロフィールでオブジェクトの「参照」権限を有効にしている場合、その詳細ページの URL はサイトマップに含まれます。ただし、リストおよび関連リストページの URL は含まれません。

ケースの詳細の URL をサイトマップから除外し、検索エンジンの結果に表示されないようにする方法は?

ケースの詳細の URL をサイトマップから除外するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「共有設定」と入力します。次に、[編集] をクリックし、ケースの [デフォルトの内部アクセス権] で [非公開] を選択します。

`https://<community_URL>/robots.txt` に移動したとき、自動生成された `robots.txt` ファイルが表示されない理由は?

自動生成された `robots.txt` ファイルが表示されるためには、コミュニティがカスタム URL のルートレベルにある必要があります。カスタム URL が設定されておらず、*.force.com ドメインを使用している場合、`robots.txt` が表示されるためには、パスプレフィックスなしのコミュニティが存在する必要があります。

`robots.txt` の内容を上書きする方法は?

`robots.txt` を上書きするには、[情報をホストする Visualforce ページを作成します。](#)

デフォルトのコミュニティ URL から /s/ を削除できますか?

いいえ、/s/ はデフォルトのコミュニティ URL で必須です。

カスタムコミュニティ URL を作成するための URL 書き換えはサポートされていますか?

いいえ、テンプレートベースのコミュニティで URL 書き換えはサポートされていません。

各記事には独自の URL がありますか?

はい、[記事の詳細] ページに表示される各記事には独自の URL があります。これは、ナレッジ記事の [URL 名] 項目から取得されます。

一貫性と安定性のために、記事の URL には形式 `/article/:recordId/:urlName` を使用してレコード ID も含まれます。この形式により、汎用のレコード ID に依存するカスタムコンポーネントを作成して記事の詳細ページでそれらを使用することもより簡単になりました。

たとえば、`https://mycommunity.com/s/article/some_article` は `https://mycommunity.com/s/article/0D5B000007qtP7KAI/some_article` にリダイレクトされます。

ヒント:

- 記事の `urlName` に依存するカスタムコンポーネントが組織にある場合は、`recordId` を使用するようにコンポーネントを変更してください。
- 組織でマルチ言語のナレッジ記事をサポートしている場合、翻訳記事の URL を言語固有の URL に置き換ええないことをお勧めします。代わりに、同じ URL を基本言語記事として保持します。

SEO 目的で記事にタイトルと説明を追加できますか?

各ナレッジ記事には [URL 名]、[タイトル]、および [概要] 項目があります。コミュニティビルダーの [記事の詳細] ページに記事が表示される時、これらの項目はそれぞれ、ページ URL、ページ `<head>` の `title` および `description` タグに使用されます。


ページ `<head>` の `title` および `description` タグは、検索結果ページに表示されるリンクタイトルと説明を表すため、SEO にとって重要です。

オブジェクトページの非正規 URL はどのように処理されますか?

コミュニティの SEO ランキングを改善するため、非正規 URL は 301 リダイレクトを使用して正規 URL にリダイレクトされます。正規 URL では、コンテンツはすべて同じだが URL が若干異なる Web サイトについて、

同一のWebサイトであるとして検索エンジンに認識させます。301 リダイレクトは URL が恒久的に移動されたことを示し、SEO 対策になります。

たとえば、取引先オブジェクト用のオブジェクトページを追加するとします。この場合、詳細ページにはオブジェクト固有の取引先詳細ページと汎用のレコード詳細ページがあります。コミュニティメンバーが汎用のレコード詳細ページ (/s/detail/recordId) にアクセスすると、代わりにオブジェクト固有の取引先詳細ページ (/s/account/recordId) の正規 URL に恒久的にリダイレクトされます。同様に、301 リダイレクトはリストページと関連リストページに使用されます。

 **メモ:** URL リダイレクトは、URL がブラウザの URL バーから直接アクセスされた場合、またはコミュニティ外部のリンクからアクセスされた場合にのみ行われます。

オブジェクト詳細ページの SEO 対応 URL はどのように作成されますか?


標準またはカスタムオブジェクトの詳細ページの URL をユーザが読み取れるようにするため、オブジェクトの [名前] 項目の値を URL に追加します。たとえば、AW Computing の取引先詳細ページの場合、

`https://mycommunity.com/s/account/001R0000002NzuaIAC` が

`https://mycommunity.com/s/account/001R0000002NzuaIAC/aw-computing` にリダイレクトされま

す。

[名前] 項目を使用できない場合、[件名] または [役職] 項目の値が使用されます。いずれも該当しない場合、URL に「detail」が追加されます。

 **メモ:** ケース、ダッシュボード、グループ、レポート、およびユーザープロフィールオブジェクトはサポートされません。

関連トピック:

[コミュニティの SEO の設定](#)

コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ

コミュニティのデフォルトのログイン、ログアウト、パスワード管理、セルフ登録のオプションを設定します。または、ApexやVisualforce、またはコミュニティビルダー (Site.com Studio) のページを使用して動作をカスタマイズします。動的 URL を使用して、実行時にページにブランドを設定することもできます。

デフォルトでは、各コミュニティに、デフォルトのログイン、ログアウト、パスワード管理、セルフ登録のページが用意されています。また、内部でこの機能を実行する関連 Apex コントローラも搭載されています。コミュニティビルダーまたは Visualforce 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することができます。

このセクションの内容:

コミュニティのログインページのブランド設定

[ログイン & 登録] ページで、コミュニティに付属するデフォルトのログインページにブランドを設定できます。たとえば、独自のロゴの使用、ロゴページの背景色の変更、カスタムフッターの追加のほか、ログインページの右側に表示されるコンテンツを変更することもできます。

動的ブランド設定 URL の作成

動的ブランド設定を使用して、誰がどこからログインしているかに応じてコミュニティのログイン環境をカスタマイズできます。たとえば、ユーザが従業員か顧客かによって表示するロゴを変えることができます。また、ユーザの国コードに基づいて特定のセルフ登録ページを表示することもできます。

コミュニティのログイン環境のカスタマイズ

[ログイン & 登録] ページの [ログイン] セクションで、コミュニティのログイン環境 (外部ユーザがサイトにログインしたときの出発点となる環境) をカスタマイズします。デフォルトのログインページ、またはコミュニティビルダーや Visualforce と Apex コントローラを使用して作成したページをカスタマイズできます。たとえば、使用するログインページを選択することや、内部ユーザがコミュニティに直接ログインできるようにすること、複数の認証プロバイダおよびシングルサインオンに対するサポートを設定することができます。

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

[ログイン & 登録] ページの [ログアウト] セクションで、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。

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

[ログイン & 登録] ページの [ログアウト] セクションで、[パスワードを忘れた場合] および [パスワードの変更] ページをカスタマイズできます。あるいは、Visualforce でカスタムのパスワードページを作成できます。また、Visualforce でデフォルトのパスワードテンプレートをカスタマイズすることもできます。

ログインページの Lightning コンポーネントのコードのカスタマイズ

Lightning コミュニティのログインページにカスタムロジックを追加するには、そのページの Lightning コンポーネントをカスタマイズします。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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

コミュニティのメンバーであること

コミュニティのログインページのブランド設定

[ログイン&登録]ページで、コミュニティに付属するデフォルトのログインページにブランドを設定できます。たとえば、独自のロゴの使用、ロゴページの背景色の変更、カスタムフッターの追加のほか、ログインページの右側に表示されるコンテンツを変更することもできます。

 **メモ:** 動的ブランド設定 URL を指定すると、誰がどこからログインしているかに応じてログインページを変えることができます。

1. コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] を開きます。
2. [管理] > [ログイン & 登録] を選択します。
3. ロゴが、ファイルか URL かを選択します。
 - a. ファイルを選択する場合は、ファイルシステムからロゴを選択します。
 画像には、最大 100 KB の GIF、JPG、PNG ファイルを使用できます。画像の最大サイズは 250 px × 125 px 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。
 - b. 固定 URL にロゴがある場合は、ロゴの場所を入力します。
 - c. ロゴが複数あり、実行時に適切なロゴが表示されるようにする場合は、URL を作成して動的エクスペリエンス ID パラメータ `{expid}` を設定します (例: `https://universaldistributing.com/{expid}_logo.png`)。ユーザがログインすると、ロゴ URL の `{expid}` の部分はその値に置換されます (例: `https://universaldistributing.com/internal_logo.png`)。
 ロゴは、ログインページの左上に表示されます。
4. ログインページの背景色を選択します。
 Visualforce でカスタムログインページを作成するときは、背景色を動的に変更できます。
 選択した色が、ログインページの左側の背景として表示されます。
5. ログインページの右側のコンテンツに右フレーム URL を入力します。
 右フレーム URL は、固定にすることも動的にすることもできます。動的 URL は動的ロゴと同じように動作します。
 URL に指定されたコンテンツを表示するために、ログインページの右側にインラインフレーム (iframe) が作成されます。
6. 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。
 ログインページのフッターは、デフォルトでページの下部に表示されます。カスタムログページを作成する場合は、独自のフッターを作成します。
7. [保存] 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 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

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
 コミュニティのメンバーであること

ログインページは、選択したブランド設定に応じて、すべてのユーザ、社内ユーザ、顧客、パートナー、ゲストに表示されます。

関連トピック:

- [コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ](#)
- [動的ブランド設定 URL の作成](#)
- [Apex を使用したログインプロセスのカスタマイズ](#)

動的ブランド設定 URL の作成

動的ブランド設定を使用して、誰がどこからログインしているかに応じてコミュニティのログイン環境をカスタマイズできます。たとえば、ユーザが従業員か顧客かによって表示するロゴを変えることができます。また、ユーザの国コードに基づいて特定のセルフ登録ページを表示することもできます。

「ログイン環境」という用語は、ログインプロセス全体を指すときに使用します。ログイン環境とは、コミュニティのログインページに加え、包括的なログインプロセスを作成するために追加するセカンダリページのことです。たとえば、2FA 認証、契約条件、ログインフローなどを追加できます。動的ブランド設定は、デフォルトページ、Visualforce ページ、カスタムログインページに適用されます。

ログインページに動的 URL を使用すると、実行時に異なるデザインや動作がキャストされます。コミュニティにアクセスしているのが誰かに基づいて、ログインページに表示されるロゴや右フレーム URL を変えることができます。動的ブランド設定は、エクスペリエンス ID という動的 URL パラメータに依存します。`{expid}` 値はブラウザ Cookie に保存され、ユーザの環境を決定します。実行時に、`{expid}` がエクスペリエンス ID の値に置換され、適切な URL が作成されません。

以下にあるシナリオを示します。Universal Distributing というあなたの会社では、ユーザが内部の従業員か外部の人物かに応じて異なるブランドをログイン環境に設定したいと考えています。各ブランドのロゴを作成し、それぞれに `internal_logo.png` および `external_logo.png` という適切な名前を付けます。動的 URL には、`{expid}` という動的エクスペリエンス ID パラメータが含まれ、`https://universaldistributing.com/{expid}_logo.png` となっています。

外部ユーザがログインすると、`{expid}` が外部に設定され、URL が `https://universaldistributing.com/external_logo.png` になり、ログインページに外部ロゴが表示されます。

ロゴおよび右フレームの動的ブランド設定 URL は、コミュニティワークスペースの [管理] | [ログイン & 登録] ページで定義します。この設定は、デフォルトまたはカスタムのログインページに適用されます。

また、Visualforce や Apex コントローラを使用して動的 URL を作成することもできます。Apex System.Site クラスの `getExperienceId` メソッドと `setExperienceId` メソッドを使用します。

次のエンドポイントにエクスペリエンス ID の動的パラメータを追加できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

- 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
- コミュニティのメンバーであること

- `community-url/services/oauth2/authorize/expid_value`
- `community-url/idp/endpoint/HttpPost/expid_value`
- `community-url/idp/endpoint/HttpRedirect/expid_value`
- `community-url_login_page?expid={value}`
- `community-url/CommunitiesSelfReg?expid={value}`
- `secur/forgotpassword.jsp?expid={value}`

コミュニティのログイン環境のカスタマイズ

[ログイン&登録] ページの [ログイン] セクションで、コミュニティのログイン環境 (外部ユーザがサイトにログインしたときに出発点となる環境) をカスタマイズします。デフォルトのログインページ、またはコミュニティビルダーや Visualforce と Apex コントローラを使用して作成したページをカスタマイズできます。たとえば、使用するログインページを選択することや、内部ユーザがコミュニティに直接ログインできるようにすること、複数の認証プロバイダおよびシングルサインオンに対するサポートを設定することができます。

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。外部ユーザには、External Identity ライセンスを所有するユーザも含まれます。

ログイン環境とは、最初のログインページに加え、ログインページをカスタマイズするために追加するセカンダリページのことです。たとえば、2FA 認証、契約条件、ログインフローなどを追加できます。

- 📌 **メモ: 動的ブランド設定 URL** を使用して、ログインプロセスにブランドを設定できます。この方法では、誰がどこからログインしているかに応じて、コミュニティのログインページにどのブランド設定を表示するかを制御できます。
 - コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] で選択するログインページによって、Site.com または Force.com のサイト設定での他のログインページの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は、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を `CommunitiesLogin` といいます。この外観をカスタマイズするには Visualforce を使用します。
 - コミュニティでカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用する場合は、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を `Login` といいます。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を使用します。
 - Visualforce およびコミュニティビルダー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。
 - カスタムログインページを作成する場合は、コミュニティに割り当てる前にまず `CommunitiesLoginController Apex コントローラ` および `Site.login()` Apex メソッドを変更する必要があります。
 - コミュニティに割り当てるためには、カスタムのコミュニティビルダーページを公開しておく必要があります。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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
コミュニティのメンバーであること

[ログイン & 登録] ページの [ログイン] セクションを設定する手順は、次のとおりです。


1. **コミュニティワークスペース**または **[コミュニティ管理]** を開きます。
2. [管理] > [ログイン & 登録] を選択し、[ログイン] セクションで変更を行います。
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。ページ種別に **[コミュニティビルダー]** または **[Visualforce]** を選択します。次に、検索項目にページの名前を入力して、 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ユーザ名およびパスワード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

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、別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、該当するログイン情報をリストから選択します。

 **重要:** コミュニティへのログインに **認証プロバイダオプション** を使用する場合は、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。

6. 必要に応じて、外部ユーザが SAML シングルサインオン (SSO) を使用してログインできるようにします。


SSO を使用できるのは、組織に **コミュニティの SAML が設定** (ページ 143) されている場合のみです。SSO を設定する場合は次のものがが必要です。

- ID プロバイダのログイン URL
- **[私のドメイン]** を使用して作成したサブドメイン。サブドメインを設定すると、アプリケーションおよびログインページの URL の先頭がサブドメイン名になります (例:
`https://mysubdomain.my.salesforce.com/`)。

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 がすでに有効になっている場合に、複数の SAML 設定を有効にすると、複数の設定で機能するように既存の SAML 設定が変換されます。

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にしている場合は、各ログインオプションの表示ラベルがそれぞれの SAML 設定の名前になります。

7. **[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名を変更しないでください。デフォルトのコミュニティログインフローで問題が生じることがあります。

このセクションの内容:

[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、各自の組織のスタイルとブランドを反映した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 をカスタマイズします。または、独自の Visualforce ページを作成します。

関連トピック:

[ログインページの Lightning コンポーネントのコードのカスタマイズ](#)[動的ブランド設定 URL の作成](#)[コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ](#)

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、各自の組織のスタイルとブランドを反映した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 をカスタマイズします。または、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。

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. CommunitiesLoginController の横にある [編集] をクリックします。
3. 次のコードを追加します。

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

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

4. カスタムログインページを作成したら、SiteLogin を Visualforce ページの名前に置き換えます。
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'));
}
```

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」

8. カスタムログインページを作成したら、SiteLogin を Visualforce ページの名前に置き換えます。
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

[ログイン&登録] ページの [ログアウト] セクションで、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。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. [コミュニティワークスペース](#) または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
2. [管理] > [ログイン & 登録] を選択します。
3. [ログアウト] セクションに、コミュニティメンバーがログアウトした後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。

関連トピック:

[コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ](#)

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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


コミュニティのメンバーであること

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

[ログイン & 登録] ページの [ログアウト] セクションで、[パスワードを忘れた場合] および [パスワードの変更] ページをカスタマイズできます。あるいは、Visualforce でカスタムのパスワードページを作成できます。また、Visualforce でフォルトのパスワードテンプレートをカスタマイズすることもできます。

 **メモ:** Visualforce を使用して、パスワードを忘れた場合のページの動的ブランド設定 URL を指定できます。動的ブランド設定を使用すると、ユーザーがコミュニティにログインしたときに表示するパスワードページを制御できます。

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] ページを使用するには、最初にコミュニティビルダーでログインページを公開します。

1. [コミュニティワークスペース](#) または [コミュニティ管理](#) を開きます。
2. [管理] > [ログイン & 登録] を選択します。
3. パスワードセクションの [ページ種別] で、[コミュニティビルダー] または [Visualforce] 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ログインページに戻すには、ページ種別に [デフォルトページ] を選択します。

関連トピック:

[ログインページの Lightning コンポーネントのコードのカスタマイズ](#)

[動的ブランド設定 URL の作成](#)

[コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ](#)

エディション

使用可能なインターフェース: 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


コミュニティのメンバーであること

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。ユーザがセルフ登録したら、このユーザを法人取引先の取引先責任者として保存するか、セルフ登録ユーザごとに個人取引先を作成することができます。


セルフ登録を有効にするには、次の Visualforce ページと Apex コントローラを変更します。


- `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せんが、必須ではありません。

 **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] またはコミュニティワークスペースで指定されたデフォルトより優先されます。Spring '15 リリースより前に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です。


- `CommunitiesSelfRegConfirm` ページおよび `CommunitiesSelfRegConfirmController` — ユーザがセルフ登録時にパスワードを作成しなかった場合、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(パスワードが設定されていない場合、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ている可能性があります。あるいは、ユーザが登録時に項目を空白のままにしています)。

組織のすべてのコミュニティがデフォルトのセルフ登録ページとコントローラを共有します。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、たとえば、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の異なるプロフィー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:** また、セルフ登録フォームをカスタマイズするときに、[動的ブランド設定 URL](#) を指定できます。この方法では、誰がどこからコミュニティにアクセスしているかに応じて、ユーザにどの登録フォームを表示するかを制御できます。

 **メモ:** デフォルトのセルフ登録ページを名前変更したり削除したりしないでください。デフォルトのセルフ登録フローで問題が生じることがあります。

[ログイン & 登録] ページの [登録] セクションを設定する手順は、次のとおりです。

1. [コミュニティワークスペース](#) または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
2. [管理] > [ログイン & 登録] を選択します。
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

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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

コミュニティのメンバーであること

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。

コミュニティビルダーページは、ページのルックアップ検索結果に含まれるように公開する必要があります。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プロフィールのみ選択できます。セルフ登録するユーザのデフォルトとしてプロフィールが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、[プロフィール] が [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。

セルフ登録を設定すると、ログインページに [メンバーではありませんか?] リンクが表示されます。外部ユーザがこのリンクをクリックすると、セルフ登録ページが表示されます。ユーザがセルフ登録してコミュニティに参加すると、次のことが行われます。

- 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。

CustomerCommunityPlus、PartnerCommunity、ExternalIdentity ライセンスを使用している場合は、ユーザレコードが組織のロールに関連付けられている必要がある。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場合は、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、コミュニティのライセンスが1つ使用されます。セルフ登録ページを設定するときに、適切なユーザがサインアップするよう一定の条件を追加します。不正なフォームの送信を回避するために、セルフ登録ページに 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。

関連トピック:

[ログインページの Lightning コンポーネントのコードのカスタマイズ](#)

[動的ブランド設定 URL の作成](#)

[コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ](#)

[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](#)

[セルフ登録ユーザの個人アカウントの作成](#)

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。

コミュニティワークスペースまたは [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もできます。

関連トピック:

[個人取引先](#)

[個人取引先の有効化](#)

エディション

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

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。

コミュニティワークスペースまたは [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 ユーザー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 の `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 が提供するユーザおよびパートナーをサポート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。

- [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。
- `CommunitiesSelfRegController` の横にある [編集] をクリックします。
- 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。

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。

- 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。
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。
- 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。
- [保存] をクリックします。
- 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。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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

コミュニティのメンバーであること

- 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] を選択してコミュニティの横にある [コミュニティワークスペース] または [管理] をクリックします。
 - b. [管理] > [ページ] をクリックし、さらに [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。

ログインページの Lightning コンポーネントのコードのカスタマイズ

Lightning コミュニティのログインページにカスタムロジックを追加するには、そのページの Lightning コンポーネントをカスタマイズします。

どのコミュニティにも、デフォルトで [パスワードを確認]、[パスワードを忘れた場合]、[ログイン]、[ログインエラー]、[登録] の一連のログインページが用意されています。それぞれにこの機能を実行する標準の Lightning コンポーネントがあります。会社やコミュニティの要件に合わせて、コードロジックを追加して、ログイン環境をカスタマイズできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning* コンポーネント」と入力し、[開発] の下の [Lightning コンポーネント] を選択します。
2. コンポーネントのリストから、カスタマイズするコンポーネントをクリックします。
たとえば、ログイン環境をカスタマイズする場合は、loginForm をクリックします。
3. Lightning コンポーネント詳細ページで、[開発者コンソール] をクリックします。
4. コードの指示に従って、コードコミュニティビルダーでコンポーネントを公開します。
5. カスタムコードロジックを追加し、変更を新しいカスタムコンポーネントとして保存します。
6. コミュニティのコミュニティビルダーに戻り、ページのリストからログインページを開きます。作成したカスタムコンポーネントが、コンポーネントのリストに表示されます。

エディション

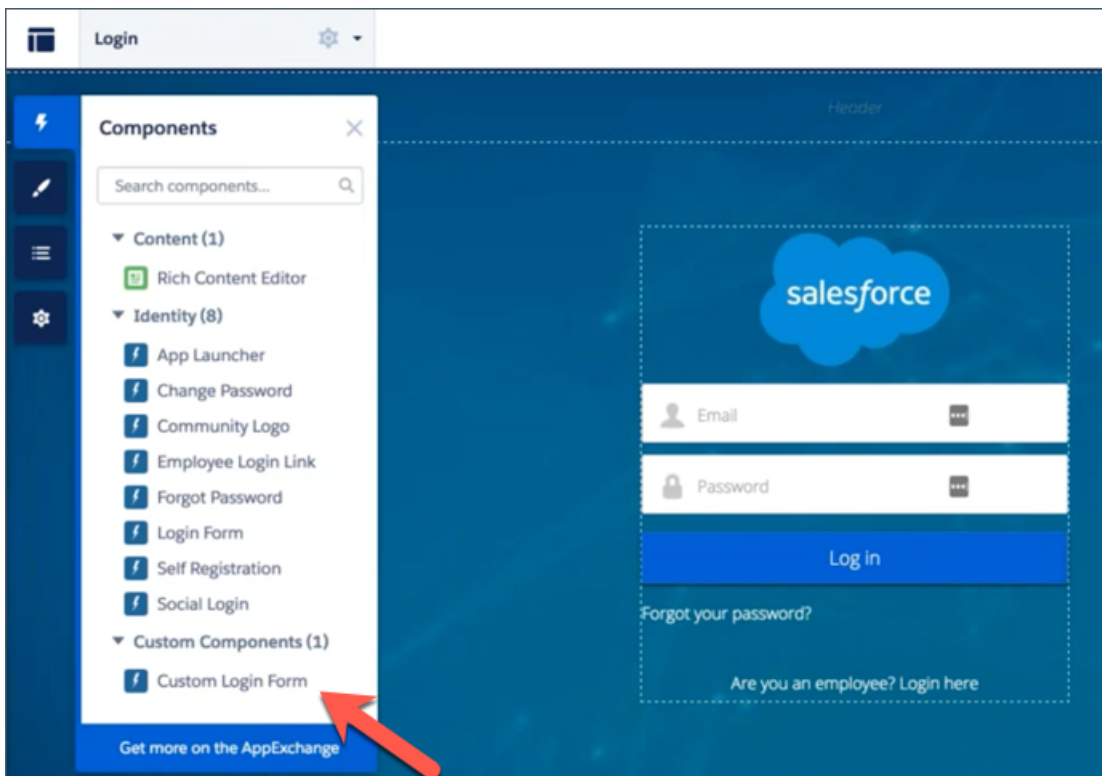
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

Lightning コンポーネントを作成および編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」



コミュニティでのその他の Salesforce 機能の有効化

Salesforce コミュニティは、コミュニティメンバーに多数の Salesforce 機能を公開するプラットフォームを提供します。たとえば、顧客がコミュニティでナレッジ記事を参照できるようにするには、Salesforce ナレッジを有効にします。顧客ケースに関するディスカッションを容易にするには、ケースフィードを有効にします。または、コミュニティでパートナーに Analytics ダッシュボードを表示できます。さらに、Chatter の質問、ダイレクトメッセージ、質問-to-ケース、フィールドサービスデータもあります。これらすべての機能は非常に役立ちます。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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。

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。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、およびケース状況の更新は行えません。

- [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 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

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。

関連トピック:

[コミュニティの差し込み項目](#)

[ケースフィードのポータル返信メール通知の有効化](#)

コミュニティケースフィード

コミュニティケースフィードでエージェントとコミュニティメンバーが開始から完了までのケースのライフサイクルを確認できます。すべてのケースのやりとりは、統合された時系列の Chatter ケースフィードに表示されます。コミュニティメンバーはこの Chatter の追加機能を有効活用でき、サポート側の機能によって効率的な個人サポートを提供できます。

コミュニティケースフィードは、コミュニティユーザが自分のケースを管理できる、直観的な環境を提供します。内部および外部ユーザには、コミュニティケースフィードに次のやりとりが表示されます。

- Chatter テキスト、ファイル、およびリンク投稿
- ケースに関連付けられた Chatter の質問
- ケースメール

 **メモ:** ケースメール表示についての詳細は、「[コミュニティケースフィードのメール](#)」を参照してください。

- Salesforce システム管理者が有効化している場合はケースに対する参照のみのソーシャル投稿

x

カスタマーサービス (Napili) テンプレートで構築されたコミュニティのコミュニティケースフィード:

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

ユーザはパブリッシャー(1)を使用して、投稿の作成やケースへのファイルの添付を行います。フィード(2)には、Chatterのコラボレーションツールが完全に装備されています。ユーザは、投稿のブックマーク、いいね!、およびコメントや、他のユーザへのメンションを行うことができます。画像とコメントはインラインで表示されるため、フィードの詳細を簡単に確認できます。[添付ファイル]コンポーネント(3)には、すべてのケース添付ファイルが表示されます。

コミュニティケースフィードが有効な場合、サポートエージェントは次の操作ができます。

- 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
- 外部ユーザのコミュニティケースフィードで公開済み投稿またはメールを公開または非表示にする

コミュニティケースフィードは、セルフサービスコミュニティテンプレート、または Salesforce タブと Visualforce テンプレートで構築されたすべてのコミュニティで使用できます。

既知の問題

- テンプレートで構築されたコミュニティでは、コミュニティケースフィードのメールにインライン画像とクリック可能リンクが表示されません。
- Koa または Kokua コミュニティテンプレートで構築されたコミュニティでは、コミュニティケースフィードのユーザの名前がリンクのように表示されますが、どこにもリンクされません。

関連トピック:

[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の設定](#)

[コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示](#)

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表示できます。また、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、またはカスタマーサービス (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。

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

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へのケースの表示は大幅に制限されます。ユーザ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。

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:

- 誰かがケースで外部参照可能な投稿を行ったときに、すべてのケース取引先責任者にメールで通知します。ケース取引先責任者は、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。
- カスタマーサービス (Napili) テンプレートまたは Salesforce タブと Visualforce で作成されたコミュニティでは、これらの通知を無効にできます。メール通知設定で、[ユーザが次の動作をした場合にメール送信] の下の [私のいずれかのケースに投稿] を選択解除します。

関連トピック:

[コミュニティケースフィードのメール](#)

[コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示](#)

[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のメール

コミュニティケースフィードを有効にすると、ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザのフィードにケースメールが表示されます。コミュニティケースフィードのメールには、メールの作成者、受信者、テキスト、送信時刻が含まれます。

デフォルトでは、ケース取引先責任者がケースメールを送信または受信すると、ケースへのアクセス権を持つすべてのユーザ(内部ユーザと外部ユーザの両方)のフィードにそのメールが表示されます。外部ユーザがケー

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

スを表示するには、外部ユーザのプロファイルにコミュニティ内のケースへのアクセス権が含まれている必要があります。

たとえば、外部ユーザである Rita が、コミュニティで質問を投稿するとします。質問は未解決のままになり、コミュニティモデレータは、[質問-to-ケース]アクションを使用して質問からケースを作成します。ケースに割り当てられたサポートエージェントがメールパブリッシャーから Rita にメールを送信すると、Rita およびケースへのアクセス権を持つ他のすべてのユーザのケースフィードにメールが表示されます。ケースへのアクセス権を持つユーザには通常、割り当て済みのサポートエージェントとケース取引先責任者が含まれます。

コミュニティケースフィードが有効な場合、Apex トリガまたはプロセスを作成して外部コミュニティユーザのフィードですべてのケースメールを非表示または公開することができます。EmailMessage オブジェクトの `IsExternallyVisible` 項目により、コミュニティケースフィードでのメールメッセージの表示が制御されます。この項目が `true` に設定されている場合、ケース取引先責任者が送受信するメールは、ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザに表示されます。

 **例:** 次のトリガは、ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザのフィードにすべてのケースメールを公開します。つまり、内部ユーザ間のケースメールもケースへのアクセス権を持つ外部ユーザに表示されます (割り当て済みサポートエージェントがメールパブリッシャーを使用して配送業者にメールを送信する場合など)。すべてのケースメールを外部ユーザのケースフィードで非表示にするには、`true` を `false` に変更します。

```
trigger makepublic on EmailMessage (before Insert) {
    for (EmailMessage oe:trigger.new) {
        oe.IsExternallyVisible=true;
    }
}
```

関連トピック:

[コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示](#)

コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示

必要に応じて、サポートエージェントは、コミュニティユーザのケースフィードで個々のケースメールと公開済み Chatter 投稿を公開または非表示にすることができます。

ケースに関する公開済み Chatter 投稿またはメールの外部表示設定を変更する手順は、次のとおりです。

- コンパクトケースフィード内の投稿またはメールに移動します。
- 投稿またはメールのドロップダウンメニューで、次のように選択します。
 - ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザのケースフィードに内部 Chatter 投稿またはメールを公開するには、[公開]を選択します。
 - ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザのケースフィードから Chatter 投稿またはメールを削除するには、[非公開]を選択します。

ケース Chatter 投稿の [公開] オプション:

エディション

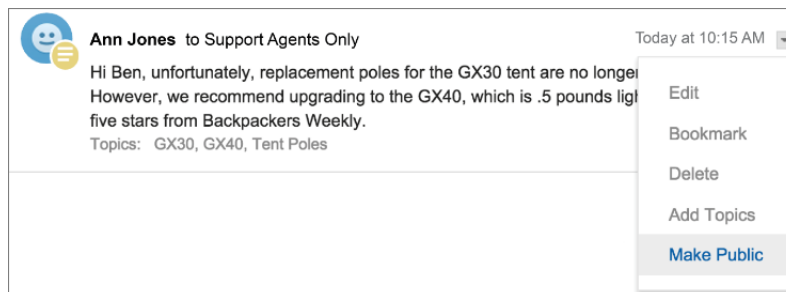
使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

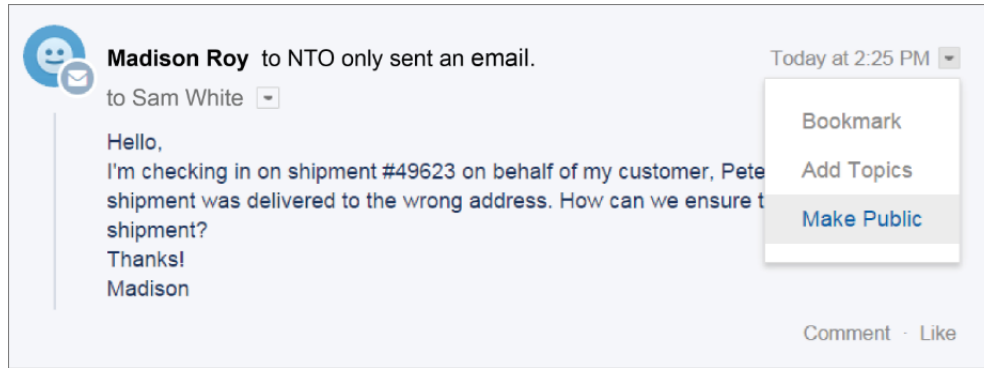
ユーザ権限

ケースに関する公開済み Chatter 投稿またはメールの外部表示設定を編集する

- 「自分の投稿を編集」
- 「自分の所有レコードへの投稿を編集」
- 組織でのコンパクトケースフィードの有効化
- 組織でのコミュニティケースフィードの有効化



ケースメールの [公開] オプション:



ケースを所有するエージェントとその上司には、ケースに関するすべてのケースメールと Chatter 投稿に対する [公開] および [非公開] オプションが表示されます。ケースを所有しない内部ユーザにも、自分が作成したケース投稿またはメールにこれらのオプションが表示されます。

メールと Chatter 投稿を非公開にする

ケース Chatter 投稿またはメールで [非公開] をクリックすると、ケース取引先責任者およびそのケースへのアクセス権を持つ他の外部ユーザのケースフィードに投稿とメールが表示されなくなります(ケースへのアクセス権を持つ内部ユーザのフィードには引き続き表示されます)。ケースへのアクセス権を持つ他の外部ユーザのケースフィードでケース取引先責任者との通信を非表示にする場合、エージェントがコミュニティケースフィードのメールと投稿を非公開にすることがあります。

- 📧 **メモ:** メールを非公開にしても、メールの受信者はすでにメールを受信しています。同様に、Chatter 投稿を非公開にしても、ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザには最初の投稿時にメールで通知されている可能性があります。

メールと Chatter 投稿を公開する

ケース Chatter 投稿またはメールで [公開] をクリックすると、ケース取引先責任者およびそのケースへのアクセス権を持つ他の外部ユーザのケースフィードに投稿またはメールが表示されるようになります。ケース取引先責任者にケースの内部的な進行状況について最新情報を提供し続けるため、エージェントがコミュニティケースフィードでメールまたは投稿を公開することがあります。

📧 **メモ:**

- ケースフィードには便利なビジュアルキューが備えられています。ビジュアルキューによって、エージェントは外部で参照可能なケース投稿をすばやく識別できます。ビジュアルキューの有効化についての詳細は、「[ケースフィードのフィードビューの設定](#)」の「[フィードビューオプション](#)」を参照してください。
- Apex トリガまたはプロセスを作成して、外部ユーザのコミュニティケースフィードですべてのケースメールを非表示または公開することができます。詳細は、「[コミュニティケースフィードのメール](#)」を参照してください。


関連トピック:

[コミュニティケースフィード](#)

ケースフィードの[コミュニティ]アクションによるケースおよびコミュニティの質問への投稿

コミュニティまたはカスタマーポータルから作成されたケースの場合、ケースフィードの[コミュニティ]アクションが、顧客に回答するデフォルトオプションです。

カスタマーポータルまたはコミュニティのケースに投稿する

1. ケースフィードページの [顧客への回答] をクリックします。
2.  をクリックして、[コミュニティ] を選択します。
システム管理者によるケースフィードの設定方法によっては、最初に [顧客への回答] をクリックせずに [コミュニティ] をクリックできる場合があります。
3. 顧客へのメッセージを入力します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

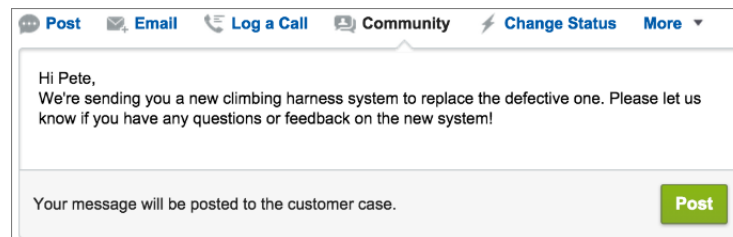
使用可能なエディション:

Enterprise Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルまたはコミュニティのケース投稿を作成する

- ケースに対する「編集」

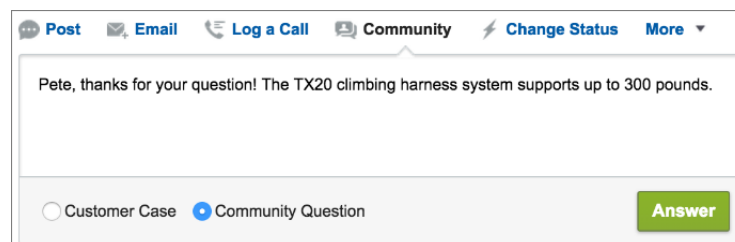


Post Email Log a Call Community Change Status More

Hi Pete,
We're sending you a new climbing harness system to replace the defective one. Please let us know if you have any questions or feedback on the new system!

Your message will be posted to the customer case. **Post**



4. Chatter の質問または Chatter アンサーで質問からエスカレーションされたケースで作業している場合、投稿を参照可能なユーザを選択します。
 - 非公開の返信として回答を投稿するには [顧客のみ]、公開の返信として投稿するには [全員] を選択します。
 - [顧客ケース] を選択すると、そのケースにアクセスできるすべての内部ユーザと外部ユーザに投稿が表示されます。[コミュニティの質問] を選択すると、コミュニティユーザの質問に対する公開回答を投稿できます。[顧客ケース] を選択し、Salesforce システム管理者がコミュニティケースフィードを有効にしている場合は、ケースコメントではなく Chatter 投稿を作成します。



Post Email Log a Call Community Change Status More

Pete, thanks for your question! The TX20 climbing harness system supports up to 300 pounds.

Customer Case Community Question **Answer**

5. 必要に応じて、「メールを送信」を選択し、顧客の質問への返信がケースに投稿されたことを知らせるメッセージを顧客に送信できます。
 -  **メモ:** このオプションは、システム管理者がオプションを有効化していて、返信先の顧客がケースに関連付けられ、有効なメールアドレスを持っている場合にのみ使用できます。組織でコミュニティケースフィードを使用し、Chatterケース投稿のメール通知が有効になっている場合、ユーザには、ケースに対する公開投稿に関するメール通知が自動的に送信され、このオプションは表示されません。
6. 必要に応じて、投稿にナレッジ記事を添付します。
7. ボタンをクリックして投稿を公開します。
 -  **メモ:** 組織でコミュニティケースフィードが有効になっている場合は、公開後にケース投稿の表示を変更できます。詳細は、「[コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示](#)」を参照してください。


関連トピック:

[コミュニティケースフィード](#)

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。カスタマーサービス (Napili) テンプレートで構築されたコミュニティのユーザは、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ク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。

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ク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」


Post To **Camping** ▾ ×

Is my rain fly the right shape for my tent?

I bought the fly second-hand and haven't gone camping with it yet, but I'm concerned it's too small. I've attached a photo of the fly on the tent. Any advice is appreciated!

rain fly.jpg
541KB • JPG ×

CAMPING RAIN FLY TENT ADDTOPIC Attach ASK

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。

関連トピック:

Salesforce [組織およびコミュニティでの Chatter の質問の使用の追跡](#)

コミュニティでの Chatter アンサーの有効化

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。

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。
 - 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] を選択してコミュニティの横にある [コミュニティワークスペース] または [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

エディション

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

Salesforce コミュニティで
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」

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。

プラス/マイナス投票の有効化

コミュニティ設定を使用して、コミュニティの質問や回答にいいね! という代わりに、プラス/マイナス投票を有効にします。プラス/マイナス投票を有効にすると、質問または回答の下に[プラス投票]オプション、質問または回答のオーバーフローメニューに[マイナス投票]オプションがメンバーに表示されます。[いいね!]オプションはなくなります。Winter'18以降に作成されるコミュニティでは、プラス/マイナス投票がデフォルトで有効になります。

Winter'18 リリース以前に作成されたコミュニティについては、簡単な作業でコミュニティのプラス/マイナス投票を有効にできます。

エディション

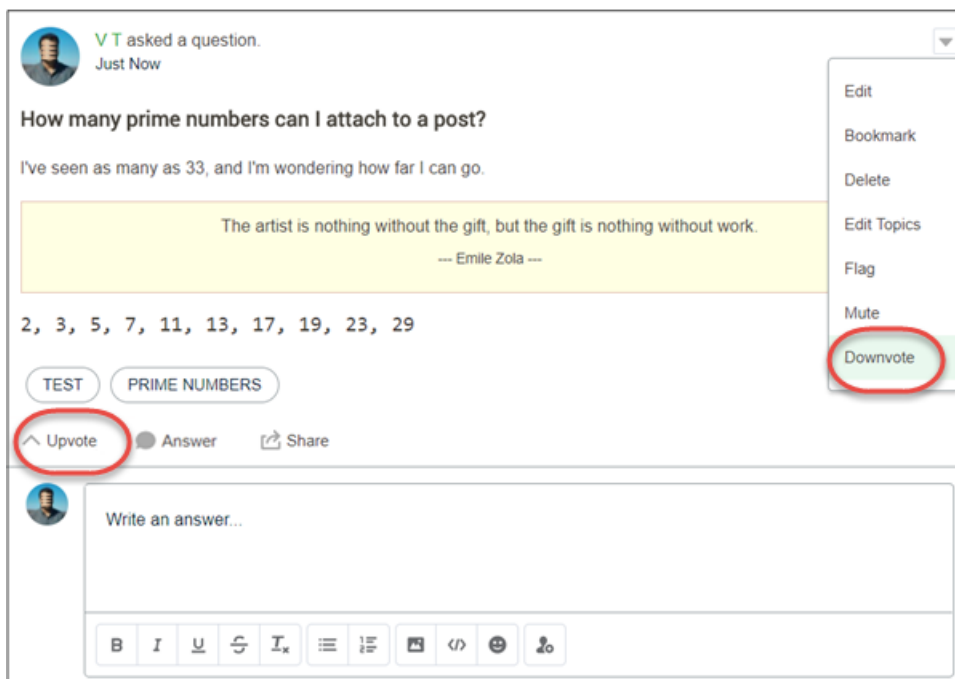
使用可能なコミュニティ:
Lightning コミュニティ

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

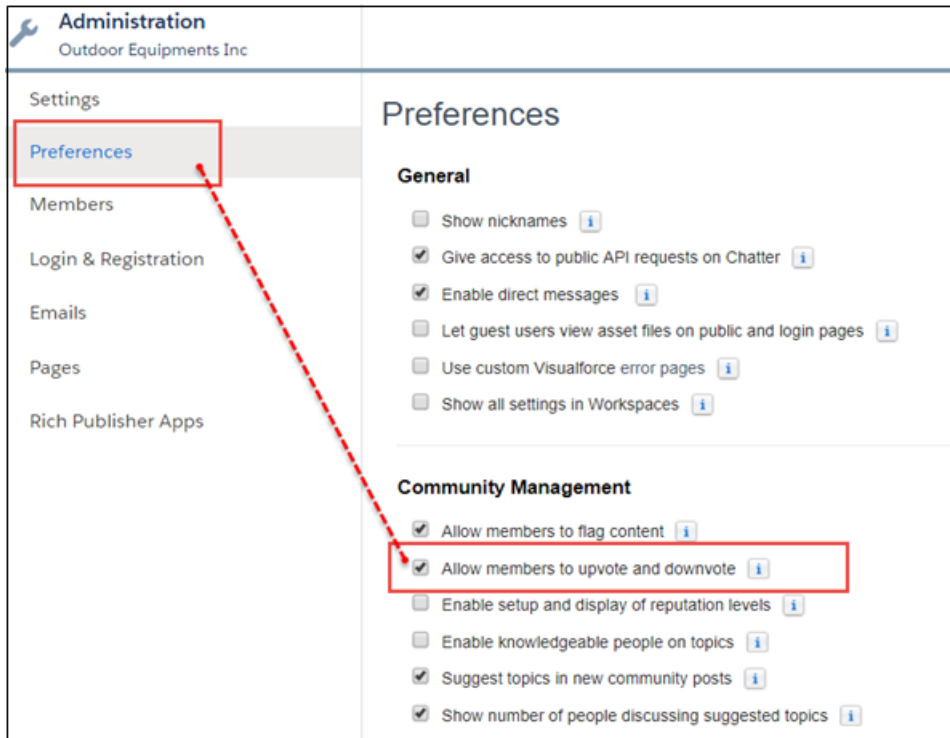
ユーザ権限

コミュニティのプラス/マイナス投票を有効にする

- 「コミュニティの作成および設定」



1. コミュニティで、コミュニティワークスペースに移動して、[管理]ワークスペースをクリックします。
2. [設定]ページを開き、[コミュニティ管理]の下で[メンバーにプラス投票とマイナス投票を許可]を選択します。



3. [保存]をクリックします。

会社についての回答を検証する権限の割り当て

質問に対する答えが1つではないことがあります。正しい答えがいくつかあり、会社が従業員にそのうちの1つのやり方に従ってほしいと考えることもあります。会社が支持する回答に「会社検証済み」とマークすれば、その答えを強調できます。コミュニティ管理者は、最も適格なメンバーに、会社を代表して発言する権限を付与できます。「Chatterの質問への回答の確認」はユーザープロファイルまたは権限セットを使用して付与できます。

[設定]で「Chatterの質問への回答の確認」権限を割り当てます。この権限は、権限セットまたはユーザープロファイルに追加する方法で割り当てることができます。

権限セットを使用した、回答を検証する権限の割り当て

次の手順に従って、権限セットを使用して「Chatterの質問への回答の確認」権限を割り当てます。

[設定]で「Chatterの質問への回答の確認」権限を割り当てます。

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、結果として表示される[権限セット]をクリックします。
2. 使用する権限セットを開きます。
3. [システム権限]を開き、[編集]をクリックして、[Chatterの質問への回答の確認]を選択します。

エディション

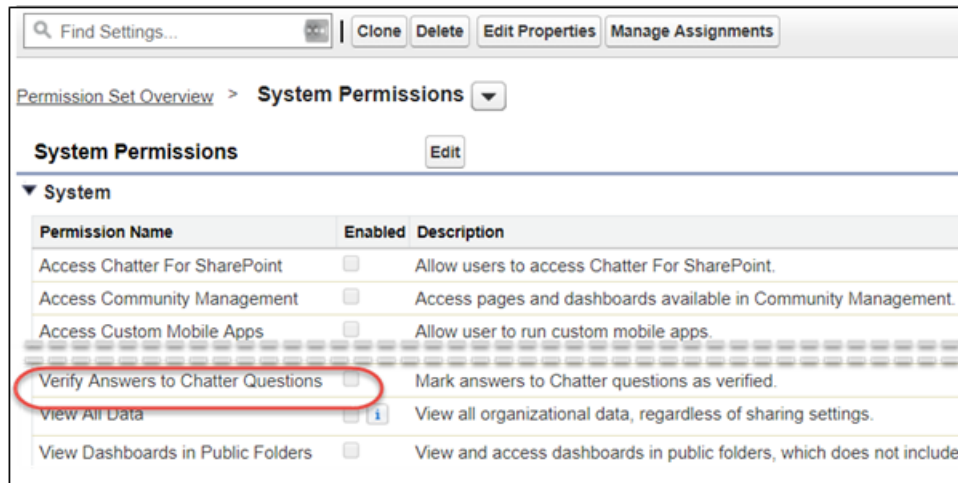
使用可能なコミュニティ:
Lightning コミュニティ

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


コミュニティの会社検証
回答に対する権限を割り
当てる

- 「コミュニティの作成および設定」



4. [保存] をクリックします。

必要に応じて、権限セットを割り当てます。ユーザの詳細ページから1人のユーザに権限セットを割り当てることができます。また、任意の権限セットページから複数のユーザに権限セットを割り当てることができます。

 **メモ:** 権限のあるユーザに限り、回答のオーバーフローメニューに [会社検証] オプションが表示されます。

関連トピック:

[権限セットの割り当ての管理](#)

ユーザプロファイルを使用した、回答を検証する権限の割り当て

次の手順に従って、ユーザプロファイルを使用して「Chatterの質問への回答の確認」権限を割り当てます。

[設定] で「Chatterの質問への回答の確認」権限を割り当てます。

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、結果として表示される [プロファイル] をクリックします。
2. 使用するプロファイルの横にある [編集] をクリックします。
3. [システム管理者権限] で、[Chatterの質問への回答の確認] を選択します。

Profile Edit		Save	Cancel
Name	Chatter Moderator User		
User License	Chatter Free	Custom Profile	<input type="checkbox"/>
Service Provider Access			
Administrative Permissions			
Access Community Management	<input type="checkbox"/>	Manage Unlisted Groups	<input type="checkbox"/>
Add People to Direct Messages	<input type="checkbox"/>	Moderate Chatter	<input checked="" type="checkbox"/>
Allow Inclusion of Code Snippets from UI	<input type="checkbox"/>	Moderate Communities Feeds	<input type="checkbox"/>
API Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>	Moderate Communities Files	<input type="checkbox"/>
Can Approve Feed Post and Comment	<input type="checkbox"/>	Moderate Community Users	<input type="checkbox"/>
Chatter Internal User	<input checked="" type="checkbox"/>	Password Never Expires	<input checked="" type="checkbox"/>
Create and Own New Chatter Groups	<input checked="" type="checkbox"/>	Pin Posts in Feeds	<input type="checkbox"/>
Create Content Deliveries	<input checked="" type="checkbox"/>	Remove People from Direct Messages	<input type="checkbox"/>
Create Public Links	<input checked="" type="checkbox"/>	Select Files from Salesforce	<input checked="" type="checkbox"/>
Edit My Own Posts	<input type="checkbox"/>	Send announcement emails	<input type="checkbox"/>
Edit Posts on Records I Own	<input type="checkbox"/>	Show App Launcher in Communities	<input checked="" type="checkbox"/>
Enable Chatter	<input checked="" type="checkbox"/>	Show Company Name as Community	<input checked="" type="checkbox"/>
Hide Option to Switch to Salesforce Classic	<input type="checkbox"/>	Verify Answers to Chatter Questions	<input checked="" type="checkbox"/> Role
Hide the Seen By List	<input type="checkbox"/>	View Global Header	<input type="checkbox"/>
Invite Customers To Chatter	<input checked="" type="checkbox"/>	View Help Link	<input checked="" type="checkbox"/>
Lightning Experience User	<input checked="" type="checkbox"/>		

4. [保存]をクリックします。

編集済みのプロファイルが割り当てられているすべてのユーザが、アクセス権のあるコミュニティフィードの回答を会社を代表して検証できるようになります。

- 📌 **メモ:** 権限のあるユーザに限り、回答のオーバーフローメニューに [会社検証] オプションが表示されます。

投稿の固定権限の割り当て (ベータ)

投稿の固定を使用して、最も重要な情報が最も目立つようにします。グループとトピックフィードでは、誰かが重要な情報を投稿したときに、承認されたユーザがその投稿をフィードの最上部に固定できます。承認されたユーザが固定を解除するまで、投稿はその場所に表示され続けます。権限セットまたはユーザプロフィールを使用して、[フィードでの投稿の固定]権限を割り当てることができます。

メモ: 今回のリリースには、ベータバージョンの固定表示投稿が含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。投稿の固定は、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。特定期間内の正規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。固定表示投稿に関するフィードバックと提案は、[Success コミュニティ](#)からお寄せください。

エディション

使用可能なコミュニティ:
Lightning コミュニティ

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

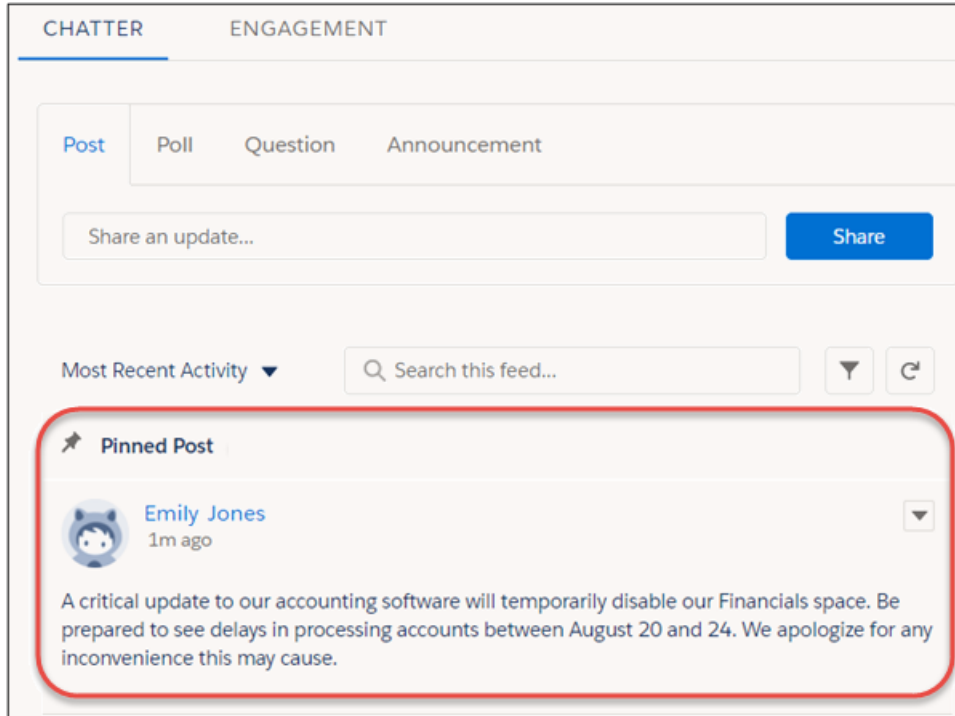
ユーザ権限

コミュニティのユーザに
投稿の固定権限を割り当
てる

- Chatter の有効化

および

「コミュニティの作成
および設定」



メモ: ベータバージョンの固定表示投稿は、コミュニティのコンパクトフィードでは使用できません。

システム管理者、コミュニティマネージャ、およびグループ所有者またはマネージャが投稿を固定できます。システム管理者は、[設定]で固定権限を割り当てることもできます。組織で[フィードでの投稿の固定]を有効にしてから、選択したユーザに「フィードでの投稿の固定」権限を割り当てます。

固定表示投稿はお知らせと似ていますが、次の違いがあります。

- お知らせは、グループフィードのみに使用できます。投稿の固定は、グループフィードとトピックフィードに使用できます。
- お知らせは線形タイムラインに従うため、お知らせを投稿すればそのまま有効期限が切れます。固定表示投稿は柔軟性が高く、自分のフィードを取り出して過去または現在の投稿を固定できます。
- システム管理者は、投稿を固定できるユーザを選択できます。
- リッチテキストエディタで固定表示投稿にスタイルを追加できます。
- お知らせは、設定された日付で期限切れになります。固定表示投稿は、承認されたユーザが固定を解除するまで固定され続けます。

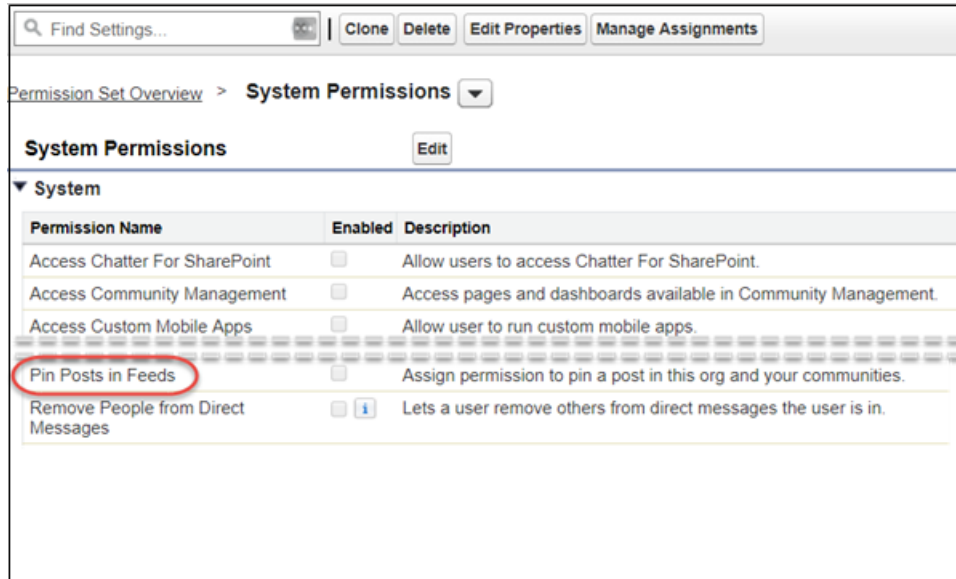
権限セットを使用した投稿の固定権限の割り当て (ベータ)

権限セットを使用して[フィードでの投稿の固定]権限を割り当てる手順は、次のとおりです。

- ☑ **メモ:** 今回のリリースには、ベータバージョンの固定表示投稿が含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。投稿の固定は、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。特定期間内の正規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。固定表示投稿に関するフィードバックと提案は、[Success コミュニティ](#)からお寄せください。


[設定]で、[フィードでの投稿の固定]権限を割り当てます。

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、結果として表示される[権限セット]をクリックします。
2. 使用する権限セットを開きます。
3. [システム権限]を開き、[編集]をクリックして[フィードでの投稿の固定]を選択します。



4. [保存] をクリックします。

必要に応じて、権限セットを割り当てます。ユーザの詳細ページから1人のユーザに権限セットを割り当てることができます。また、任意の権限セットページから複数のユーザに権限セットを割り当てることができます。


 **メモ:** 権限のあるユーザの投稿のオーバーフローメニューにのみ [投稿の固定] オプションが表示されます。

関連トピック:

[権限セットの割り当ての管理](#)

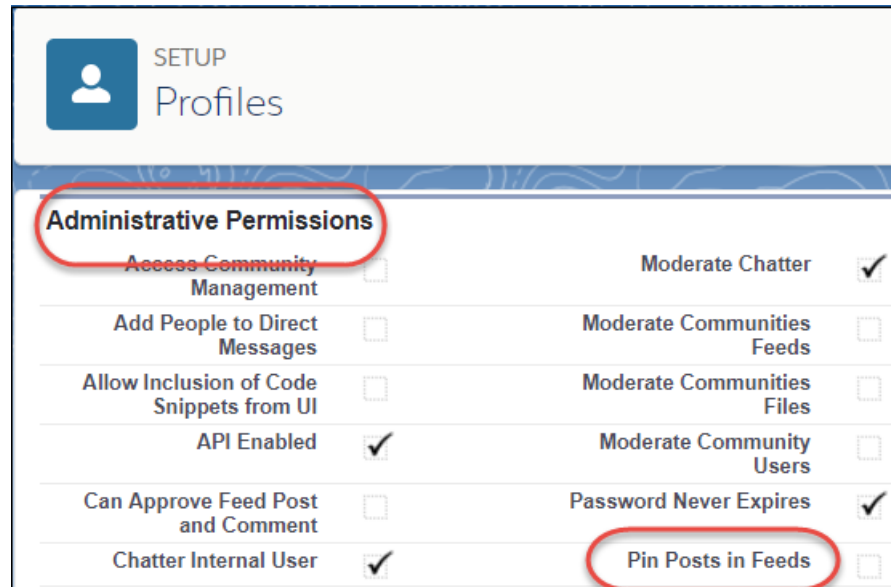
ユーザプロファイルを使用した投稿の固定権限の割り当て (ベータ)

ユーザプロファイルを使用して [フィードでの投稿の固定] 権限を割り当てる手順は、次のとおりです。

 **メモ:** 今回のリリースには、ベータバージョンの固定表示投稿が含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。投稿の固定は、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。特定期間内の正規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。固定表示投稿に関するフィードバックと提案は、[Success コミュニティ](#)からお寄せください。


[設定] で、[フィードでの投稿の固定] 権限を割り当てます。

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、結果として表示される [プロファイル] をクリックします。
2. 使用するプロファイルの横にある [編集] をクリックします。
3. [システム管理者権限] で、[フィードでの投稿の固定] を選択します。



4. [保存] をクリックします。

編集したプロファイルが割り当てられたユーザは、アクセス権のあるグループまたはトピックフィードの上部に投稿を固定できます。

-  **メモ:** 権限のあるユーザの投稿のオーバーフローメニューにのみ [投稿の固定] オプションが表示されます。

ユーザプロファイルへのデフォルトコミュニティの割り当て

デフォルトコミュニティをユーザプロファイルに割り当て、そのプロファイルを特定のコミュニティに関連付けます。割り当てられたコミュニティのブランド設定が、元々ブランドが設定されていなかったオブジェクトに関するメール通知に適用されます。通知内のリンクをクリックするとデフォルトコミュニティに戻り、発信元が不明なニュースがなくなります。

[設定] でプロファイルを使用してデフォルトコミュニティの値を割り当てます。

- [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、結果として表示される [プロファイル] をクリックします。
- 変更するプロファイルの名前をクリックします。
- [デフォルトコミュニティ] セクションで、[編集] をクリックします。
- [コミュニティ] リストからコミュニティを選択します。
- [保存] をクリックします。
ユーザロールに割り当てられているコミュニティメンバーはすべて、選択したデフォルトコミュニティに割り当てられます。取引先、ケース、商談など、ネットワークに依存しないオブジェクトに関するメール通知を受信する

エディション

使用可能なコミュニティ:
Lightning コミュニティ

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

デフォルトコミュニティをユーザプロファイルに割り当てる

- Chatter の有効化
および

「コミュニティの作成
および設定」

と、その通知はデフォルトコミュニティのブランドでスタイル設定されています。通知メール内のリンクをクリックするとデフォルトコミュニティに戻ります。

リッチパブリッシャーアプリケーションのフィードへの追加

ビジネスプロセスに固有のペイロードを使用して Chatter パブリッシャーをカスタマイズします。投稿にフォームを追加したり、一連のブランド画像から選択したり、意味深い言葉を引用してフィードにインスピレーションを加えたりできます。チームが作成したカスタムアプリケーションや AppExchange から取得したカスタムアプリケーションの中から選択します。Chatter パブリッシャーにアプリケーションを最大 5 つ追加します。

コミュニティの [管理] ワークスペースを使用して、Chatter パブリッシャーにリッチパブリッシャーアプリケーションを追加します。

1. プロファイルメニューで、[コミュニティワークスペース]をクリックします。
2. [管理] ワークスペースをクリックします。
3. [管理] ページで、[リッチパブリッシャーアプリケーション]をクリックします。
4. アプリケーションを [選択可能なアプリケーション] リストと [選択済みアプリケーション] リスト間で移動します。

エディション

使用可能なコミュニティ:
Lightning コミュニティ

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

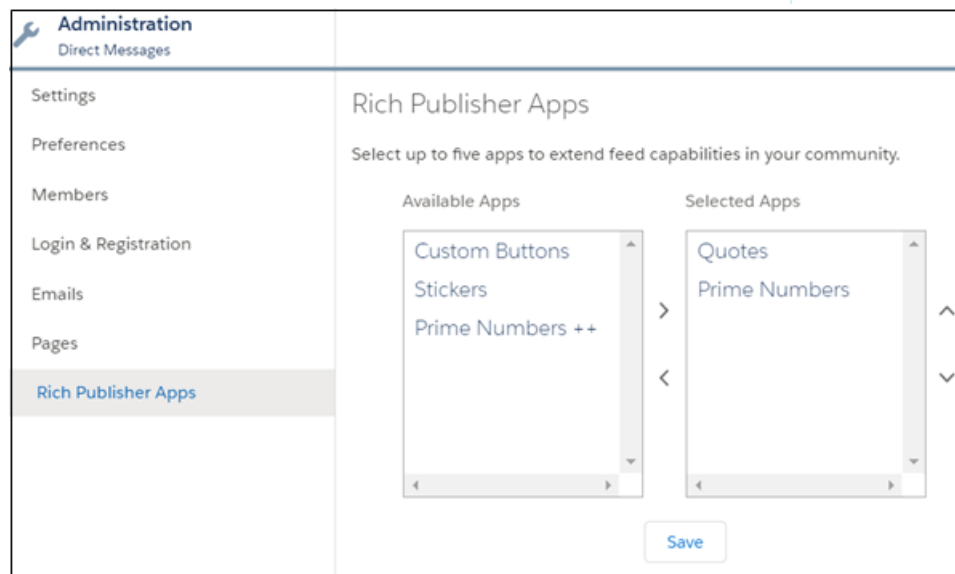
ユーザ権限

コミュニティの Chatter パブリッシャーにリッチパブリッシャーアプリケーションを追加する

- Chatter の有効化

および

「コミュニティの作成
および設定」



5. [選択済みアプリケーション] リストを Chatter パブリッシャーにアプリケーションのアイコンを表示する順に並び替えます。

* Post To
Trucks

* Question
I'm looking for recommendations for hybrid trucks that have enough power to haul weight.

Details
I don't care about where it was manufactured, as long as it's strong, sturdy, and reliable.


The true measure of a man is how he treats someone who can do him absolutely no good.
--- Samuel Johnson ---

Cancel Ask


Chatter パブリッシャーの添付アイコンの右側に、選択したアプリケーションが表示されます。アプリケーションは [選択済みアプリケーション] 列に並べた順に表示されます。

コミュニティでのダイレクトメッセージの有効化

コミュニティメンバーは、ダイレクトメッセージを送信して、1人以上のメンバーと非公開の会話を開始できます。ダイレクトメッセージは、Lightning Bolt ソリューション (Lightning パートナー管理ソリューションなど) に含まれるすべてのコミュニティでサポートされています。

 **メモ:** コミュニティでダイレクトメッセージを有効にする前に、適用される「[ダイレクトメッセージの制限事項](#)」を確認してください。

ダイレクトメッセージを使用すると、機密性の高い会話のプライバシーが保護されます。コミュニティフィードで、顧客が商品の問題を投稿した場合について想像してください。サポート担当者は、ダイレクトメッセージでその投稿を共有し、非公開で顧客の懸念に対応できます。同様に、チャンネルマネージャは、パートナーコミュニティのパートナーユーザと、機密性の高い売上データについて議論できます。

 **メモ:** 非公開メッセージとダイレクトメッセージは異なる機能です。ダイレクトメッセージの方が新しく、コミュニティでの非公開コミュニケーションに関するより豊富な機能セットがあります。ダイレクトメッセージは Chatter に基づき、インライン画像と添付ファイルをサポートするリッチテキストエディタを使用できます。ダイレクトメッセージでは、フィード投稿から直接メッセージの送信を開始できます。

1. 組織で Chatter が有効になっていることを確認します。
2. [コミュニティワークスペース](#) または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
3. [管理] で、[個人設定] をクリックします。
4. [\[ダイレクトメッセージを有効化\]](#) を選択して、変更を保存します。
5. コミュニティビルダーで、コミュニティの [ホーム] ページの [プロフィールヘッダー] コンポーネントをクリックし、[\[私のメッセージを含める\]](#) を選択します。これによりユーザプロフィールドロップダウンメニューに [\[私のメッセージ\]](#) リンクが表示されます。
6. 必要に応じて、コミュニティページに他のコンポーネントを追加して、ダイレクトメッセージにアクセスしやすくします。
 - コミュニティナビゲーションメニューに [\[メッセージ\]](#) ページを追加すると、目につきやすく、アクセスしやすくなります。
 - ページに [\[\[新規メッセージ\] ボタン\]](#) コンポーネントを追加すると、コミュニティメンバーがそのページからメッセージを作成できるようになります。
 - [\[メッセージ通知\]](#) コンポーネントをコミュニティホームページに追加します。
7. コミュニティを公開します。

有効にしたら、コミュニティメンバーは次の方法でダイレクトメッセージの会話を開始できます。

- [\[メッセージ\]](#) ページから開始する。
- ユーザプロフィールで、ユーザ名の上にマウスポインタを置いて開始する。

エディション

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

ダイレクトメッセージを有効にする

- 「[コミュニティ管理にアクセス](#)」または「[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

コミュニティのメンバーであること

コミュニティ設定のコミュニティモデレーションルール設定でダイレクトメッセージを含むすべての投稿をモデレーション可能にする

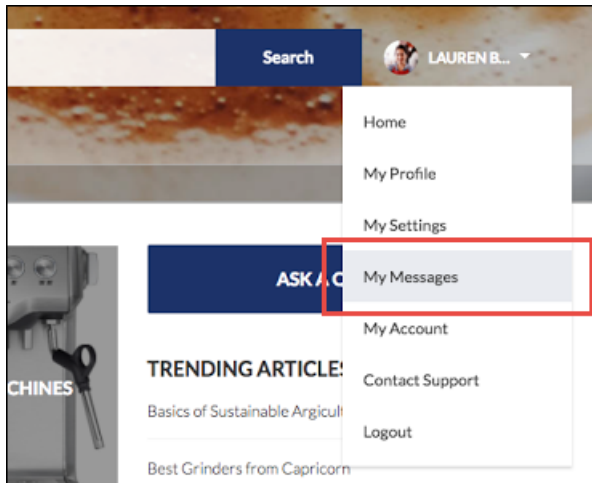
- 「[表示される場所に関係なくモデレーションがすべてのフィード投稿に適用されます](#)」

Chatter を有効にする

- 「[アプリケーションのカスタマイズ](#)」

- コミュニティページの [メッセージ通知] コンポーネントおよび [新規メッセージボタン] コンポーネントから開始する。
- フィード投稿をダイレクトメッセージとして共有することによって開始する。

メンバーは、スパムメッセージや不適切なメッセージにフラグを設定することもできます。また、誰かがダイレクトメッセージを送信したり、参加している会話に返信したりしたときにメール通知を受信するように選択することもできます。コミュニティメンバーは、ユーザプロファイルドロップダウンメニューで [私のメッセージ] をクリックして、ダイレクトメッセージの会話にアクセスできます。



メッセージのリストビューは次のようになります。

The screenshot displays the Salesforce Community interface for 'CAPRICORN CAFE'. At the top, there is a search bar with the text 'Search the community' and a 'Search' button. The user profile 'LAUREN B...' is visible in the top right corner. Below the search bar, there are navigation tabs for 'TOPICS', 'PRODUCTS', 'GROUPS', and 'SUPPORT'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Messages', lists several messages with their respective senders and dates. The right column, titled 'Pour Over Coffee', shows a message from 'Lauren Boyle (Customer)' dated December 16, 2016, at 3:39 PM, with the text 'Isn't it just the best!'. Below the message is an image of a pour-over coffee maker. At the bottom of the right column, there is a text input field labeled 'Write a reply...'. The footer of the page contains the copyright notice '© 2014 Capricorn Coffee. All Rights Reserved.' and links for 'Terms of Use' and 'Privacy'.

Sender	Message	Date
EricW	Need new grinder	Jan 18, 2017
EricW	Hi Eric - Could use your help!	Jan 18, 2017
Donatelle, Romain Ayot	Pour Over Coffee	Jan 18, 2017
Donatelle, east, ergl...	Local Meetup	Jan 18, 2017
A Schreiner	Re: My Robusta Coffee Espr...	Jan 18, 2017
EricW	Grinder Recall	Jan 18, 2017
EricW		Oct 2, 2016

関連トピック:

- 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
- コミュニティのフラグが設定されたダイレクトメッセージのモデレート
- コミュニティのメール通知の管理

ダイレクトメッセージの制限事項

コミュニティでダイレクトメッセージを有効にする前に、次の考慮事項を確認してください。

- ダイレクトメッセージでは、Chatter が組織で有効になっている必要があります。
- ダイレクトメッセージは、Lightning コミュニティおよび Lightning Bolt ソリューションでのみ有効にできます。
- 「すべてのデータの参照」権限および「すべてのデータの編集」権限があるユーザでも、会話に参加していなければ、ダイレクトメッセージデータにアクセスできません。
- 「Chatter メッセージとダイレクトメッセージのモデレート」権限を持つユーザのみが組織のすべてのダイレクトメッセージデータを参照できます。
- フラグが設定されたダイレクトメッセージをモデレートするには、モデレータに「Chatter メッセージとダイレクトメッセージのモデレート」権限と「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。
- プライバシーを確保するために、コミュニティ検索の検索結果にはダイレクトメッセージは表示されません。
- コミュニティメンバーがダイレクトメッセージにフラグを設定すると、会話全体にフラグが設定されます。個々のメッセージにフラグを設定することはできません。
- コミュニティで非公開メッセージを有効すれば、非公開メッセージを引き続き使用できます。ただし、ダイレクトメッセージの方が Lightning テクノロジーとより適切に統合されるため、ダイレクトメッセージに切り替えることをお勧めします。

エディション

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

開発者向け

ダイレクトメッセージは Chatter REST API でサポートされます。内部的には、ダイレクトメッセージはダイレクトメッセージエンティティを親とするフィード投稿およびコメントの特殊な実装です。Chatter REST API を使用してダイレクトメッセージのカスタム実装を作成する場合、次の点に留意してください。

- 最初のメッセージはフィード投稿として保存され、応答はコメントとして保存されます。
- 他のオブジェクトとは異なり、ダイレクトメッセージでは複数のフィード投稿を1つのダイレクトメッセージの会話に関連付けることはできません。
- ダイレクトメッセージに関連付けられたフィード項目では、フォロー、いいね!、共有、ユーザへのメンション、ミュート、ブックマークを行うことはできません。また、トピックをダイレクトメッセージのフィード項目に関連付けることもできません。
- ダイレクトメッセージに関連付けられたフィードは、検索、公開フィード、またはストリームでアクセスできません。
- ダイレクトメッセージのメール通知は、内部 Salesforce 組織用に構築されたカスタム実装ではサポートされません。
- コミュニティ UI では、ダイレクトメッセージは会話の参加者にのみ表示されます。ただし、Apex コードはシステムモードで実行され、現在のユーザの権限は考慮されません。この制限により、Apex および Visualforce を使用するページに影響があります。

- Visualforce ページで、ダイレクトメッセージデータが公開されていないことを確認します。
- Apex で記述された AppExchange アプリケーションで、ダイレクトメッセージデータが公開されていないことを確認します。
- 組織の Visualforce および Apex 開発者は、ダイレクトメッセージデータにアクセスできる可能性があります。

コードで権限セット、プロファイルレベルの権限、および共有チェックを使用して、ユーザアクセスを制限します。

関連トピック:

[コミュニティでのダイレクトメッセージの有効化](#)

質問-to-ケースの設定

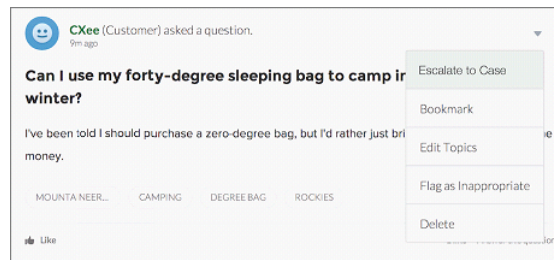
コミュニティ、Salesforce 組織、またはその両方に質問-to-ケースを追加します。

質問-to-ケースでは、モデレータが Chatter の未解決の質問からケースを作成し、顧客の問題をより簡単に追跡および解決できます。モデレータはフィード内の質問からケースを直接作成できます。また、指定された条件を満たす質問からケースを自動的に作成するように、Lightning プロセスビルダーで (ワークフロールールに似ている) プロセスを設定することもできます。サポートエージェントがケースを要求できるように、質問から作成されたケースはキューに追加されます。

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:
Group Edition、
Professional Edition、
Enterprise Edition、
Performance Edition、
Unlimited Edition、および
Developer Edition



質問-to-ケースは、Chatter の質問が有効化されているコミュニティでのみ使用できます。

このセクションの内容:

1. 質問-to-ケースを有効にする

質問-to-ケースでは、モデレータが Chatter の質問からケースを作成し、顧客の質問をすばやく解決できます。コミュニティ、Salesforce 組織、またはその両方で質問-to-ケースを有効化します。

2. [ケースの詳細] ビューへ [Chatter からの質問] 項目を追加する

Chatter で質問からケースが作成されると、ケースの詳細ページの [Chatter からの質問] 項目に元の質問へのリンクが表示されます。この項目は、エージェントがフィードにすばやく移動するのに役立ちます。

3. フィード項目レイアウトへの [ケースにエスカレーション] アクションの追加

[ケースにエスカレーション] アクションを [Chatter の質問] ページに追加することで、質問からケースを作成する機能をモデレータに提供します。このアクションは、組織で質問-to-ケースを有効にすると自動的に作成されます。

4. [ケースにエスカレーション] アクションへのアクセス権を確認する

Salesforce 組織でケースに複数のレコードタイプを使用している場合、質問-to-ケースが必要なプロファイルに、[ケースにエスカレーション] アクションに関連付けられたレコードタイプへのアクセス権があることを確認します。組織でケースに1つのレコードタイプのみを使用している場合、このプロセスはスキップしてください。

5. [ケースにエスカレーション] アクションレイアウトをカスタマイズする

各ケースで追跡する必要がある情報に基づいて、[ケースにエスカレーション] アクションに表示される項目、およびその順番を選択します。

6. 質問からのケースをキューに自動的に割り当てる

ケースの割り当てルールは質問-to-ケースではサポートされていないため、デフォルトでは、質問から作成されたケースはその質問をエスカレーションするモデレータに割り当てられます。エージェントがケースを要求できるように、質問から作成されたケースをキューに自動的に追加するワークフロールールまたはプロセスを作成できます。


7. Chatter での未解決の質問からケースの自動作成

コミュニティまたは組織を構築する場合、ユーザの質問にスピーディに回答できるようにします。質問-to-ケースでは、モデレータがフィードで未解決の質問をケースにエスカレーションできますが、Lightning プロセスビルダーで (ワークフロールールに似ている) プロセスを設定することで、さらに効率的なケース解決プロセスを作成できます。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。

質問-to-ケースを有効にする

質問-to-ケースでは、モデレータが Chatter の質問からケースを作成し、顧客の質問をすばやく解決できます。コミュニティ、Salesforce 組織、またはその両方で質問-to-ケースを有効化します。

1. [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。
2. Chatter の質問が有効なすべてのコミュニティで質問-to-ケースを有効にするには、[Salesforce で質問-to-ケースを有効化] を選択します。
3. Salesforce 組織で質問-to-ケースを有効にするには、[Salesforce で質問-to-ケースを有効化] を選択します。
4. [保存] をクリックします

 **メモ:** ケースページレイアウトがフィードベースであることを確認してください。フィードベースのケースページレイアウトでは、エージェントとモデレータが [コミュニティ] アクションを使用して、エスカレーションされた質問に回答できます。組織が Spring '14 より前に作成されている場合、ケースページレイアウトはフィードベースではない可能性があります。

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:
Group Edition、
Professional Edition、
Enterprise Edition、
Performance Edition、
Unlimited Edition、および
Developer Edition

ユーザ権限

質問-to-ケースを有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[ケースの詳細] ビューへ [Chatter からの質問] 項目を追加する

Chatter で質問からケースが作成されると、ケースの詳細ページの [Chatter からの質問] 項目に元の質問へのリンクが表示されます。この項目は、エージェントがフィードにすばやく移動するのに役立ちます。

まず、項目レベルのセキュリティを使用して、どのユーザーに対してケースの詳細ページに [Chatter からの質問] 項目を表示するかを指定します。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[項目] に移動します。
2. [Chatter からの質問] をクリックします。
3. [項目レベルセキュリティの設定] をクリックします。
4. 質問-to-ケースを使用できるようにするプロファイルに対して [参照可能] を選択します。
5. [保存] をクリックします。

項目がユーザーに表示されるように設定したら、項目を [ケースの詳細] ビューに追加できます。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. カスタマイズするページレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [Chatter からの質問] 項目を、ページレイアウトエディタパレットの [項目] セクションから、ページの [ケース情報] セクションにドラッグします。
4. [保存] をクリックします
5. [ページレイアウトの割り当て] をクリックして、質問-to-ケースを必要とするユーザープロファイルがカスタマイズしたページレイアウトに割り当てられていることを確認します。また、ケースの [Chatter からの質問] 項目にアクセスする必要がある内部ユーザーもそのページレイアウトに割り当てます。

関連トピック:

[オブジェクト管理設定の検索](#)

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

ユーザー権限

項目レベルセキュリティ
を設定する

- 「プロファイルと権限
セットの管理」

および

「アプリケーションの
カスタマイズ」

ページレイアウトをカス
タマイズする

- 「アプリケーションの
カスタマイズ」

フィード項目レイアウトへの [ケースにエスカレーション] アクションの追加

[ケースにエスカレーション] アクションを [Chatter の質問] ページに追加することで、質問からケースを作成する機能をモデレータに提供します。このアクションは、組織で質問-to-ケースを有効にすると自動的に作成されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「フィード項目」と入力し、[フィード項目レイアウト] を選択します。
2. フィード項目レイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [ケースにエスカレーション] アクションを、パレットの [クイックアクション] カテゴリから [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションにドラッグします。
4. [保存] をクリックします。
5. [ページレイアウトの割り当て] をクリックして、質問-to-ケースを必要とするユーザプロファイルがフィード項目レイアウトに割り当てられてい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:
Group Edition、
Professional Edition、
Enterprise Edition、
Performance Edition、
Unlimited Edition、および
Developer Edition

ユーザ権限

ページ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」

[ケースにエスカレーション] アクションへのアクセス権を確認する

Salesforce 組織でケースに複数のレコードタイプを使用している場合、質問-to-ケースが必要なプロファイルに、[ケースにエスカレーション] アクションに関連付けられたレコードタイプへのアクセス権があることを確認します。組織でケースに1つのレコードタイプのみを使用している場合、このプロセスはスキップしてください。

まず、[ケースにエスカレーション] アクションへのアクセスが必要なプロファイルに割り当てられているレコードタイプを確認します。

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] を選択します。
2. プロファイルの名前をクリックします。
3. [レコードタイプの設定] セクションで、プロファイルが使用しているケースレコードタイプをメモします。
4. [権限] セクションで、ユーザプロファイルの[Chatterのモデレート]または[コミュニティフィードのモデレート]権限が有効化されていることを確認します。

次に、[ケースにエスカレーション] アクションで使用されているレコードタイプを確認し、必要に応じて変更します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アクション」と入力し、[フィールド項目アクション] を選択します。
2. [ケースにエスカレーション] アクションの横にある[編集] をクリックします。
3. [レコードタイプ] 項目に、このアクションへのアクセスが必要なプロファイルに割り当てられている、レコードタイプが表示されていることを確認します。表示されていない場合、ドロップダウンリストから適切なレコードタイプを選択します。
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:
Group Edition、
Professional Edition、
Enterprise Edition、
Performance Edition、
Unlimited Edition、および
Developer Edition

レコードタイプを使用可能なエディション:

Professional Edition、
Enterprise Edition、
Performance Edition、
Unlimited Edition、および
Developer Edition

ユーザ権限


レコードタイプを割り当てる

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[ケースにエスカレーション] アクションレイアウトをカスタマイズする

各ケースで追跡する必要がある情報に基づいて、[ケースにエスカレーション] アクションに表示される項目、およびその順番を選択します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アクション」と入力し、[フィールド項目アクション] を選択します。
2. [ケースにエスカレーション] アクションの横にある [レイアウト] をクリックします。
3. アクションレイアウトエディタパレットからアクションに追加する項目をドラッグし、必要に応じて再配置します。
4. [保存] をクリックします

 **メモ:** 公開コミュニティでは、ケースが送信されている場合は取引先責任者を検索できないため、ケースアクションレイアウトから [取引先責任者] を削除することをお勧めします。

質問からのケースをキューに自動的に割り当てる

ケースの割り当てルールは質問-to-ケースではサポートされていないため、デフォルトでは、質問から作成されたケースはその質問をエスカレーションするモデレータに割り当てられます。エージェントがケースを要求できるように、質問から作成されたケースをキューに自動的に追加するワークフロールールまたはプロセスを作成できます。

エスカレーションされた質問は、いくつかの方法でキューに割り当てることができます。ケースの `Type` 項目が `Question` と等しい場合に、指定されたキューに自動的にケースを割り当てるプロセスを Lightning プロセスビルダーで作成するというのが基本的な方法です。複数のキューに対応するプロセスを作成することもできます。たとえば、特定のトピックのケースを別のキューに割り当てることができます。

エスカレーションされた質問でのキューの使用方法は、ユーザや目標などによって異なります。ビジネスニーズに最適な方法を見つけてください。

キューの作成方法についての詳細は、「[キューの作成](#)」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:
Group Edition、
Professional Edition、
Enterprise Edition、
Performance Edition、
Unlimited Edition、および
Developer Edition

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

質問-to-ケースを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

Chatter での未解決の質問からケースの自動作成

コミュニティまたは組織を構築する場合、ユーザの質問にスピーディに回答できるようにします。質問-to-ケースでは、モデレータがフィードで未解決の質問をケースにエスカレーションできますが、Lightning プロセスビルダーで(ワークフロールールに似ている)プロセスを設定することで、さらに効率的なケース解決プロセスを作成できます。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。

重要: これらの手順は、Chatterの質問を使用する組織およびコミュニティにのみ適用されます。該当するかわからない場合は、「Salesforce の Q&A 機能の相違点」を参照してください。

質問-to-ケースは、いくつかの方法のプロセスで使用できます。たとえば、次のプロセスを設定するとします。

- 質問されてから 1 週間が経過した場合、質問が 10 個を超えるいいね! を受け取った場合、および最良の回答が選択された場合に、質問からケースを作成する。
- 質問に「競合」という単語が含まれている場合、直ちに質問からケースを作成する。

質問-to-ケースに関連するプロセスは、フィード項目オブジェクトで動作します。プロセスには、質問の投稿がエスカレーション条件を満たすかどうかを評価するフローが含まれます。フロー変数は、次のようないくつかのフィード項目に基づいて作成できます。

- `BestCommentId`: 最良の回答として選択されたコメントの ID。最良の回答として選択されたコメントがない場合、この項目は Null です。
- `CommentCount`: 質問へのコメントの数。
- `LikeCount`: 質問へのいいね! の数。

ヒント:

- 各フロー変数のデータ型は、フィード項目のデータ型と一致する必要があります。`CommentCount` と `LikeCount` は数値項目で、`BestCommentId` はテキスト項目です。
- フィード項目の作成によってプロセスをトリガできますが、フィード項目(いいね! やコメントなど)の更新ではトリガできません。プロセスによっては、関連するフローを実行する前に待機する時間の指定が必要な場合があります。

ゲストユーザによるケースの作成

ケースクイックアクションと共に Web-to-ケースを設定すると、ゲストユーザがログインせずにケースを作成できるようになります。


ゲストユーザがケースを作成できるようにするには、まず、承認されていないユーザ用のケースページレイアウトを作成します。これにより、登録されているユーザにすでに関連付けられているような基本情報を取得したり作成したりすることができます。


エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic


質問-to-ケースを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

Lightning プロセスビルダーを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

 **ヒント:** ケースに項目レベルセキュリティとゲストユーザアクションを適切に割り当て、ゲストユーザが必要な情報にアクセスでき、会社の非公開情報の参照はできないようにします。

 **メモ:** ゲストユーザは、ケースの作成時にファイルを添付できません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「Web-to-ケース」と入力し、[Web-to-ケース] を選択します。
2. [Web-to-ケースの有効化] を選択します。
3. ゲストユーザが [カスタマーサポートへの連絡] からケースを登録できるようにするには、[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。
4. ゲストユーザが [カスタマーサポートへの連絡] でケースを登録するコミュニティの横にある [ビルダー] を選択します。
5. コミュニティ名の横にあるドロップダウン矢印をクリックし、[コミュニティ管理] を選択します。
6. 左側のパネルで、[管理] をクリックします。
7. [ページ] をクリックします。
8. [Force.com に移動] をクリックします。
9. サイトの詳細ページで、[編集] をクリックします。
10. [サポート API へのゲストアクセス] を有効にします。
11. NewCase、またはケースを追加するカスタムクイックアクションを [選択済みクイックアクション] に追加します。
12. [保存] をクリックします。

 **メモ:** セルフサービステンプレートを使用する場合は、[Web-to-ケースの設定] ページでその他のオプションを設定する必要はありません。

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 Knowledge 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も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ン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 Customer Community Plus 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。適切なチャン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。

関連トピック:

[Salesforce 知識ベースの設定および管理](#)

[知識ベースの構築](#)

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

使用可能なインターフェース: 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

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。

関連トピック:

[アイデアの設定のカスタマイズ](#)

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:

- High Volume Customer Portal 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するには、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。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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

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。

関連トピック:

[承認プロセスの設定](#)

[プロセスの自動化の制限](#)

[キューの作成](#)

コミュニティでの Analytics の有効化

コミュニティの Analytics を有効にすると、パートナーやカスタマーユーザが、コミュニティで Analytics ダッシュボードの表示や探索を行うことができます。

メモ: Customer Community Plus またはパートナーコミュニティライセンスを所有するユーザのみがこの機能を使用できます。この機能はコミュニティでサポートされますが、ポータルではサポートされません。

コミュニティで Analytics ダッシュボードを共有するには、次の手順を実行します。

1. 「[Analytics プラットフォームの設定](#)」セクションに示された手順に従って、Salesforce 組織に Analytics を設定します。
2. コミュニティの Analytics を有効にし、コミュニティメンバーを設定します。「[コミュニティの Analytics の有効化](#)」を参照してください。
3. Analytics で、ダッシュボードを作成して Analytics アプリケーションに保存します。コミュニティと共有するためのアプリケーションを指定します。Analytics の操作についての詳細は、「[Analytics ライブラリ](#)」を参照してください。
4. [コミュニティビルダー](#) または [Visualforce](#) を使用して Analytics ダッシュボードを埋め込みます。
5. ダッシュボードを含む Analytics アプリケーションから、[共有] を選択してコミュニティメンバーにアクセス権を付与します。[共有] ダイアログで、[コミュニティとの共有を有効化] を選択します。アプリケーションを共有するコミュニティパートナーや顧客を招待します。

詳細は、「[コミュニティとの Analytics の共有](#)」を参照してください。

コミュニティでのフィールドサービスデータの追跡

コミュニティでフィールドサービス業務について顧客およびフィールドサービス技術者に常に最新状況を提供します。[サービス予約]、[商品]、[作業指示]、[作業指示品目] のフィールドサービスオブジェクトをコミュニティで使用できます。以前から使用できたオブジェクト ([納入商品]、[取引先]、[取引先責任者] など) に加えてこれらのオブジェクトを使用することで、顧客は簡単に予約を入れることができ、技術者はコミュニティから直接作業指示を確認できます。

メモ: フィールドサービスは、Visualforce およびタブベースのコミュニティでのみ使用できます。

1. コミュニティのフィールドサービスオブジェクトを設定するには、コミュニティビルダーのページマネージャでオブジェクトページを新規作成します。
2. Salesforce オブジェクトを選択するように求めるプロンプトが表示されたら、フィールドサービスオブジェクト ([サービス予約]、[商品]、[作業指示]、[作業指示品目]) を選択します。ページマネージャによって、新規オブジェクトページに3種類の関連ページ (レコード詳細ページ、レコードリストページ、関連リストページ) が自動的に作成されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

コミュニティを使用可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Performance Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

有料オプションで Analytics を使用可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Performance Edition**、および **Unlimited Edition** **Developer Edition** でも使用可能

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

Analytics 設定を変更する

- 「[Analytics を管理](#)」権限が含まれる Analytics Platform 権限セットライセンス

埋め込み Analytics ダッシュボードを参照、探索、および共有する

- 「[コミュニティページでの Analytics の表示](#)」権限が含まれる「[コミュニティの Analytics](#)」権限セットライセンス

3. カスタマーサービス(Napili)コミュニティの項目を公開するには、ページエディタでナビゲーションメニューに追加します。

関連トピック:

[Field Service Lightning](#)

コミュニティセキュリティおよび認証

ユーザを認証してコミュニティの一部のデータを暗号化することで、コミュニティのセキュリティを強化できます。

このセクションの内容:

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。

コミュニティデータの暗号化

ファイル、添付ファイル、および多くの一般的なデータ項目を暗号化することで、コミュニティに一定のセキュリティを追加できます。

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。

このセクションの内容:

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。

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。

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。

関連トピック:

[コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ](#)

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。

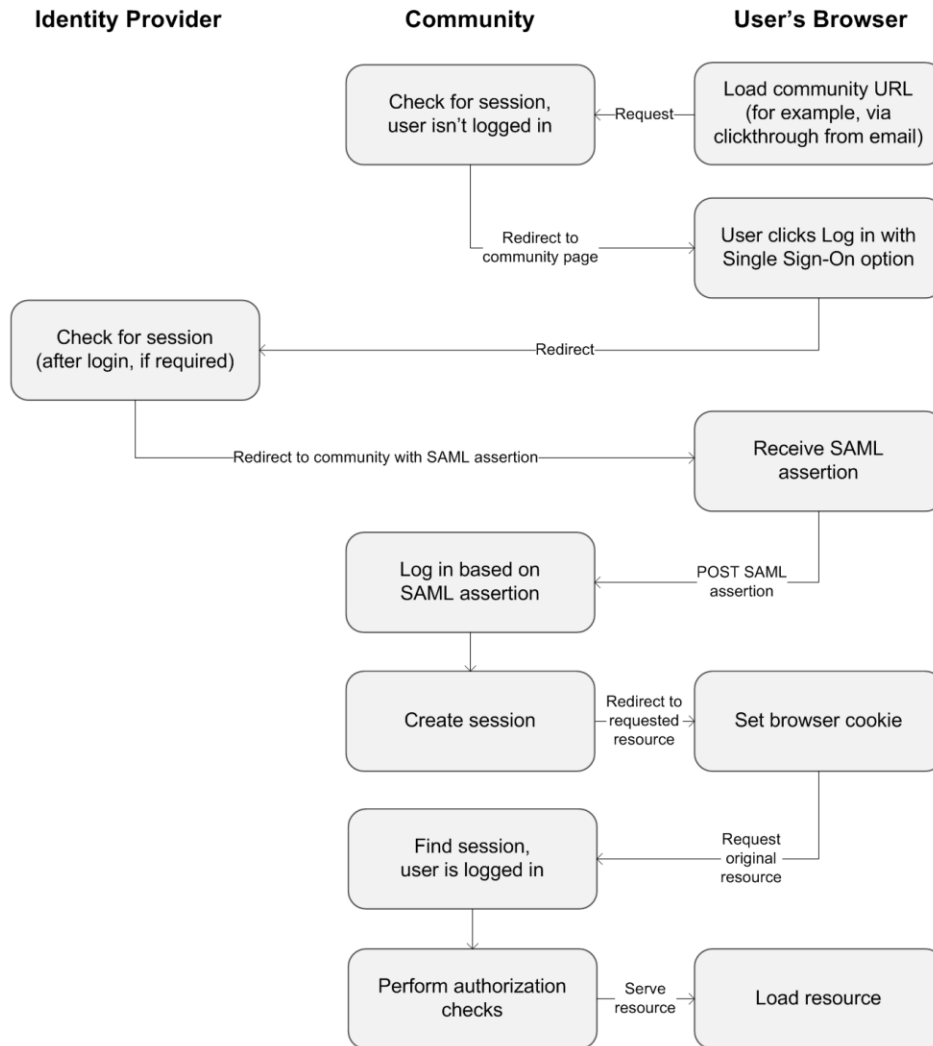
次の情報は、Security Assertion Markup Language (SAML) 認証プロトコルと、ID プロバイダを使用して組織のシングルサインオンを設定する方法について理解していることを前提としています。コミュニティにSAMLを実装する場合、重要なのはログインに関連付けられているコミュニティ URL をシングルサインオンフローに使用することです。また、SAML アサーションの POST のコミュニティ URL に `/login` が含まれていることを確認します。

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 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



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=00DD000000JsCM"
```

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:


[サンプル SAML アサーション](#)

[シングルサインオン実装のベストプラクティス](#)

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:

[外部認証プロバイダ](#)


[要求パラメータとクライアント設定 URL の使用](#)

[コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ](#)

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。

 **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ラート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
```

エディション

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

```
00D5000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYmAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```

関連トピック:

[OAuth によるアプリケーションの認証](#)

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

コミュニティデータの暗号化

ファイル、添付ファイル、および多くの一般的なデータ項目を暗号化することで、コミュニティに一定のセキュリティを追加できます。

- 📌 **メモ:** Spring '17 以降、Shield Platform Encryption でプレゼンテーションレイヤの暗号化データがマスクされなくなります。これは、暗号化データを操作するための一部のユーザの機能に影響する可能性があります。特定のユーザに表示されないようにしたいデータがある場合、[項目レベルセキュリティ設定](#)、[レコードアクセス設定](#)、および[オブジェクト権限](#)に再確認します。

次の点に注意してください。

- コミュニティのデータは暗号化できますが、ポータルへのデータは暗号化できません。
- 従来の暗号化を使用している場合、暗号化されたカスタム項目のデータはマスクされたままです。
- データが暗号化されているかどうかにかかわらず、コミュニティに固有の個人識別情報 (PII) の設定が適用されます。
- データの暗号化によってコミュニティユーザの操作性が変わることはありません。ただし、[取引先名] 項目を暗号化すると、システム管理者に表示されるユーザのロールに影響を受けます。通常、コミュニティユーザのロール名は、ユーザの取引先名とユーザプロフィール名の組み合わせで表示されます。[取引先名] 項目を暗号化すると、取引先名の代わりに取引先 ID が表示されます。

たとえば、[取引先名] 項目が暗号化されていない場合、「Customer User」というプロフィールで「Acme」取引先に属するユーザのロールは [Acme カスタマーユーザ] となります。[取引先名] が暗号化されている場合、ロールは [001D000000IRt53 カスタマーユーザ] のように表示されます。

関連トピック:

[Shield Platform Encryption でのデータのセキュリティの強化](#)

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。

- [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](#)
- [Visualforce および Force.com サイトの使用](#)

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 77)
- [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](#)

このセクションの内容:

[Lightning コミュニティまたはタブ + Visualforce コミュニティの選択](#)

[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とセルフサービス用コミュニティテンプレートを使用すれば、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。

[テンプレートのないコミュニティビルダー \(Site.com\) の使用](#)

[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。

Lightning コミュニティまたはタブ + Visualforce コミュニティの選択

- 📌 **メモ:** Koa および Kokua テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer '17 で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokua を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokua に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokua コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

コミュニティを作成するとき、Lightning コミュニティまたは Salesforce タブ + Visualforce コミュニティを作成できます。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。

どちらのオプションを使用すべきでしょうか? 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。

Lightning コミュニティ

コミュニティビルダーは、直観的に操作できる便利な Lightning コミュニティ作成およびカスタマイズツールです。事前設定されたテンプレートに基づいて Lightning 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。Lightning コミュニティを使用して、次のことができます。

- カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して反応型のセルフサービスコミュニティを作成。パートナーコミュニティを作成するには、Partner Central を使用します。
- 新規ページ、新規ナビゲーション項目、カスタムレイアウト、新規コンポーネント、AppExchange へのアクセスなど、幅広く Lightning を活用

- 独自の CSS スタイルなど、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。カスタムテーマレイアウトとカスタムコンポーネントを使用してコミュニティのデザインを制御します。
- 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
- トランスレーションワークベンチとコミュニティビルダーを使用して多言語環境を容易にサポート
- Visualforce ページ、アクション、ボタン、リンク、キャンバスアプリケーションを Lightning コミュニティで再利用
- 業界固有のソリューションを作成してエクスポートし、それらを使用して新しいコミュニティを活性化したり、他のユーザが使用できるようにパッケージ化および配布したりするために、Lightning Bolt ソリューションを使用

Salesforce タブと Visualforce コミュニティ

Visualforce の使用経験がある開発者に適した Visualforce + タブでは、分析、ワークフローおよび承認、プログラ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。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、Visualforce + タブの利用が適しています。Visualforce + タブでは、次の機能が提供されます。

- 大量の認証された訪問者と同時トランザクションをサポートしながら高速なページ読み込みを維持
- IE9 などの古いブラウザのフルサポート
- 分析、ワークフローおよび承認、プログラマブルロジックなどの Force.com プラットフォーム機能
- Visualforce を使用するパートナーアプリケーション (管理パッケージ) の統合
- サードパーティ Web アプリケーションフレームワークを使用したコミュニティの表示
- サードパーティライブラリの統合
- イベント管理アプリケーションのような動的 Web アプリケーションのサポート
- Visualforce を利用した、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作成
- Apex コードを使用した、自分のコントローラまたはコントローラの拡張機能の作成
- 行動管理アプリケーションのような動的 Web アプリケーションの構築

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? 次の表を使用して、各製品の機能の詳細を確認してください。

機能	Lightning コミュニティ	タブ + Visualforce コミュニティ
公開ページ	✔	✔
コミュニティテンプレート (Koa、Kokua、カスタマーサービス (Napili)、Aloha、Partner Central)*	✔	

機能	Lightning コミュニティ	タブ + Visualforce コミュニティ
認証ページ*	✓	✓
Lightning Bolt ソリューション	✓	
Visualforce ページ (コミュニティビルダーで Visualforce ページコンポーネントを使用して Visualforce ページを Lightning コミュニティに追加)	✓	✓
ページとグループの利用者ターゲティング (カスタマーサービス (Napili) テンプレートと Partner Central テンプレートのみ)	✓	
カスタムテーマレイアウトとピクセル単位まで完璧な設計 (カスタマーサービス (Napili) テンプレートと Partner Central テンプレートのみ)	✓	✓
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	✓	
IP 制限	✓	✓
データ (ケース、リード、商談など) へのアクセス	✓	✓
標準搭載のフォーム	✓	
分析とレポート	✓	✓
プログラマ的なページ作成 (Apex、API、およびコントローラを使用)		✓
Web アプリケーション		✓
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

関連トピック:


[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](#)

[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

コミュニティビルダーとセルフサービス用コミュニティテンプレートを使用すれば、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。

 **メモ:** Koa および Kokua テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer '17 で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokua を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokua に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokua コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

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。

- コミュニティのスタイルをすばやく設定し、会社のブランド設定に合わせる。
- 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、ページ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、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。

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。

カスタマーサービス (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、コラボレーション、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、Chatter の質問、およびケースをサポートします。

Partner Central

チャネル販売のワークフロー用に設計された柔軟で応答性の高いテンプレートです。パートナーネットワークを採用、構築、拡大して、オンラインのブランド空間でチャネル販売とチャネルマーケティングを共に促進します。リードの配布、商談の登録、およびマーケティングキャンペーンを簡単に設定します。また、トレーニングおよび販促用の資料を中央リポジトリで共有し、レポートを使用してパイプラインを追跡します。

Kokua

顧客との簡単なやりとりの処理に最適なグラフィックベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

Koa

顧客との簡単なやりとりの処理に最適なテキストベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

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(ソーシャルログインを含む)を使用してアプリケーションをすばやく見つけ、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[ビルド]または[コミュニティワークスペース]>[ビルダー]をクリックします。
3. 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 326)。
 - [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](#)。

Kokua、Koa、カスタマーサービス (Napili)、PartnerCentral テンプレートの使用についての詳細は、「[テンプレートを
使用したコミュニティの作成](#)」を参照してください。

関連トピック:

[Lightning コミュニティまたはタブ + Visualforce コミュニティの選択](#)

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 サイトへのフルサイト管理者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ァイルで制御されます。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ァイルで制御されます。
- 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 [現在のユーザー 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`

関連トピック:

[Lightning コミュニティまたはタブ + Visualforce コミュニティの選択](#)

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。
- ブランド設定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に登録またはログインできるようにする。
- コミュニティのブランド設定に合わせて付属のエラーページをカスタマイズする。「Authorization Required (401)」や「Page Not Found (404)」などのページをカスタマイズできます。
- 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使用されます。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。メジャーリリースによる組織のメンテナンス期間中はサイトを使用できません。ユーザがサイトにア

アクセスしようとする、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。手順は、次のとおりです。
 - 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 / に設定します。
 - 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。

関連トピック:

[Lightning コミュニティまたはタブ + Visualforce コミュニティの選択](#)

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、コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] を開きます。次に、[管理] で [ページ] 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] または コミュニティワークスペースで選択したページで自動的に上書きされます。

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. [コミュニティワークスペース](#) または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。

エディション

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

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

コミュニティのメンバーであること

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。

カスタム URL にルートパスプレフィックスを使用するドメインでは、ドメインのパスにそのサイトの [サービスは利用できません] ページが使用され、独自の [サービスは利用できません] ページがある他のサイトのカスタム URL は使用されません。

たとえば、<http://www.example.com/> と <http://www.example.com/site1> のサイトには、割り当て済みの [サービスは利用できません] ページがあり、<http://www.example.com/site2> サイトには、割り当て済みの [サービスは利用できません] ページがないとします。

<http://www.example.com/>、<http://www.example.com/Page1>、および <http://www.example.com/site2> を要求すると、<http://www.example.com/> に割り当て済みの [サービスは利用できません] ページが表示されます。

<http://www.example.com/site1>、<http://www.example.com/site1/Page1> を要求すると、<http://www.example.com/site1> に割り当て済みの [サービスは利用できません] ページが表示されません。

サイトに割り当て済みの [サービスは利用できません] ページがなく、同じドメインの親カスタム URL のサイトにも割り当て済みの [サービスは利用できません] ページがない場合は、メンテナンスページが表示されます。



関連トピック:

[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](#)

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. [コミュニティワークスペース](#)または [\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
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 [\[管理\]](#) で選択したページで上書きされます。

関連トピック:

- [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](#)
- [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](#)

エディション

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

コミュニティのメンバーであること

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。
 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. CommunitiesLandingController の横にある [編集] をクリックします。
 3. コードを置き換えて次のようにします。

```
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();
        }
    }
}
```

エディション

使用可能なインターフェース: 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

[コミュニティ管理] または [コミュニティワークスペース] にアクセスする

- 「コミュニティ管理にアクセス」または「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」
- およびコミュニティのメンバーであること

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」
- およびコミュニティのメンバーであること

Apex クラスを編集する

- 「Apex 開発」

```

    }
    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。

関連トピック:

[カスタムコミュニティホームページの使用](#)

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. **コミュニティワークスペース** または **[コミュニティ管理]** を開きます。
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。

使用すべきコミュニティテンプレートは?

コミュニティテンプレートを使用すると、応答性の高いコミュニティを構築してリッチなブランド空間を顧客とパートナーに提供できます。

コミュニティビルダーを使用すると、コミュニティを非常に簡単にカスタマイズできます。コミュニティに関する情報を含めるためのコンポーネントをいくつか編集し、ブランド設定を拡張するために画像を追加すれば完了です。コーディングの必要はありません。さらに多くのカスタム操作が必要な場合は、カスタムページの作成、ページへのコンポーネントの追加、カスタム Lightning コンポーネントの使用、および追加の Salesforce オブジェクトの公開を行うことができます。


ウィザードでは、テンプレートを選択した後、説明に従ってトピックおよびデータカテゴリ設定などの初期設定を行うことができます。

- カスタマー取引先ポータルは、顧客が取引先情報にアクセスし更新できる非公開の安全な場所です。請求書の確認と支払や、取引先情報の更新を顧客ができるようにするほか、最もよくある質問の回答を顧客がナレッジベースで検索できるようにして、カスタマーリレーションを向上し、コストを削減します。
- PartnerCentral は、パートナーユーザと共に採用、トレーニング、販売促進を行うオンライン空間です。リードの配布を設定します。つまり、すべてのパートナーに表示されるリードの共有プールを作成します。ユーザは便利なリード受信箱コンポーネントからリードを引き受けることができます。パートナーは商談を登録することで、リードの所有権を早期に主張し、有利なスタートを切ることができます。より多くの CRM オブジェクトを公開してチャネルの販売とマーケティングを促進し、商談の取引開始と完了を追跡して、営業アセットとトレーニングアセットをパートナーと共有します。
- カスタマーサービス (Napili) は、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、コラボレーション、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、Chatter の質問、およびケースをサポートします。
- [独自作成] では、すべてのコミュニティで必要とされる基本ページが提供されます (ホーム、レコードの作成、エラー、レコードの詳細、レコードリスト、関連レコードリスト、検索、パスワードを確認、パスワードを忘れた場合、ログイン、ログインエラー、登録)。必要に応じて、構築している環境にページやコンポーネントを追加します。ブランドやテーマをカスタマイズして、コミュニティのデザインを調整します。
- Salesforce Tabs + Visualforce は 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。柔軟な設定を使用してプラットフォームのフルアクセスを許可します。開発者経験と高度な設定スキルが必要です。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。Salesforce タブ + Visualforce テンプレートは、コミュニティビルダーと併用することができません。
- Koa は、データカテゴリ別に分類されたナレッジ記事をユーザに表示する、視覚的に豊かなセルフサービステンプレートです。ユーザはケースを送信してエージェントのサポートを得ることもできます。
- Koa は、モバイルデバイス用に最適化された、テキストベースのセルフサービステンプレートです。ユーザはテキスト表記されたデータカテゴリで記事を検索して参照し、探している内容が見つからない場合はサポートに問い合わせることができます。
- カスタマーサービス (Napili) テンプレートにより、顧客はコミュニティへ質問を投稿したり、記事の検索や表示をしたりすることができます。必要な情報が見つからない場合は、サポートエージェントに問い合わせることができます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

-  **メモ:** Koa および Kokia テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer '17 で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokia を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokia に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokia コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

このセクションの内容:

コミュニティテンプレートで使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使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。

コミュニティテンプレートの標準のコンポーネントおよびページでサポートされるオブジェクト

コミュニティビルダー駆動型テンプレートの標準のコンポーネントおよびページ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ます。

カスタマーサービス (Napili) 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、カスタマーサービス (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。

各テンプレートで使用できるコンポーネント

カスタマーサービス (Napili)、Partner Central、Aloha などの各 Lightning コミュニティテンプレートはページで構成されており、各ページはカスタマイズ可能なコンポーネントで構成されています。各コンポーネントがどのテンプレートで使用できるのか、どのバージョンから使用できるのかについては、次の表を参照してください。

関連トピック:


[コミュニティの作成](#)

[コミュニティテンプレートで使用できる機能の比較](#)

コミュニティテンプレートで使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使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。

機能の比較

 **メモ:** Koa および Kokua テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer '17で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokua を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokua に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokua コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

	カスタマーサー ビス (Napili)	Partner Central	Salesforce タブ + Visualforce	Koa	Kokua
ほとんどの標準 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	✓	✓	✓		
取引先責任者お よび Shared Contacts	✓	✓	✓		
取引先責任者-to- 複数取引先			✓		
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	✓	✓		✓	✓

	カスタマーサー ビス (Napili)	Partner Central	Salesforce タブ + Visualforce	Koa	Kokua
Visualforce を使用 したカスタマイ ズ	✓	✓	✓		
Salesforce ナレツ ジ	✓ 推奨		✓ 推奨	✓ 必須	✓ 必須
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		✓			
おすすめのカ ルーセル	✓	✓			
評価	✓				
トピック	✓	✓	✓		
トレンド記事	✓			✓	✓
Visualforce ページ (コミュニティビ ルダーで Visualforce ページ コンポーネント を使用して Visualforce ページ を Lightning コ ミュニティに追 加)	✓	✓			

関連トピック:

[実装ガイド: テンプレートを使用したコミュニティの作成](#)

コミュニティテンプレートの標準のコンポーネントおよびページでサポートされるオブジェクト

コミュニティビルダー駆動型テンプレートの標準のコンポーネントおよびページ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ます。


テンプレートのサポートされるオブジェクトについて言及する場合、次に示すようにそのオブジェクトページで標準のコンポーネントを使用できることを意味します。

API 参照名は括弧内に示されます。

	<ul style="list-style-type: none"> 見出し レコードバナー レコードの詳細 レコード情報タブ 関連レコード 	<ul style="list-style-type: none"> ナビゲーションメニュー オブジェクトのホームページ 	<ul style="list-style-type: none"> レコード作成ボタン レコード作成フォーム
Account (Account)	✓	✓	✓
Activity History (ActivityHistory)	✓		
Approval History (ProcessInstanceHistory)	✓		
Approval Process Work Item (ProcessInstanceWorkitem)	✓		
Approval Step (ProcessInstanceStep)	✓		
Asset (Asset)	✓	✓	✓
Campaign (Campaign)	✓	✓	✓
Campaign member (CampaignMember)	✓	✓	
Case (Case)	✓	✓	✓
Channel Program (ChannelProgram)	✓	✓	
Channel Program Level (ChannelProgramLevel)	✓	✓	
Channel Program Member (ChannelProgramMember)	✓		
Contact (Contact)	✓	✓	✓
Contract (Contract)	✓	✓	✓
カスタムオブジェクト	✓	✓	✓

	<ul style="list-style-type: none"> 見出し レコードバナー レコードの詳細 レコード情報タブ 関連レコード 	<ul style="list-style-type: none"> ナビゲーションメニュー オブジェクトのホームページ 	<ul style="list-style-type: none"> レコード作成ボタン レコード作成フォーム
Dashboard (Dashboard)	✓	✓	
Email Message (EmailMessage)	✓		
Event (Event)	✓		✓
外部オブジェクト	✓	✓	✓
Group (CollaborationGroup)	✓		✓
Lead (Lead)	✓	✓	✓
Note (Note and NoteAndAttachment)	✓		✓
Open Activity (OpenActivity)	✓		
Opportunity (Opportunity)	✓	✓	✓
Opportunity Contact Role (OpportunityContactRole)	✓		
Opportunity Product (OpportunityLineItem)	✓		
Opportunity team member (OpportunityTeamMember)	✓		
Order (Order)	✓	✓	✓
Partner Fund Allocation (PartnerFundAllocation)	✓	✓	
Partner Fund Claim (PartnerFundClaim)	✓	✓	
Partner Fund Request (PartnerFundRequest)	✓	✓	
Partner Marketing Budget (PartnerMarketingBudget)	✓	✓	
Price Book (Pricebook2)	✓	✓	
Price Book Entry (PricebookEntry)	✓		
Product (Product2)	✓	✓	

	<ul style="list-style-type: none"> 見出し レコードバナー レコードの詳細 レコード情報タブ 関連レコード 	<ul style="list-style-type: none"> ナビゲーションメニュー オブジェクトのホームページ 	<ul style="list-style-type: none"> レコード作成ボタン レコード作成フォーム
Quote (Quote)	✓	✓	
Quote Line Item (QuoteLineItem)	✓		
Report (Report)	✓	✓	
Service Appointment (ServiceAppointments)	✓	✓	
Service Contract (ServiceContract)	✓	✓	
Shared Contacts (AccountContactRelationship)	✓		
Task (Task)	✓	✓	✓
User (User)	✓		
Work Order (WorkOrder)	✓	✓	✓
Work Order line item (WorkOrderLineItem)	✓		

 **メモ:** オブジェクトをコミュニティで検索するには、そのオブジェクトが [Lightning Experience](#) で検索可能で、コミュニティテンプレートでサポートされている必要があります。

カスタマーサービス (Napili) 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、カスタマーサービス (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

エディション

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

- 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 **コミュニティの有効化**。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ァイル、および内部組織からコミュニティにアクセスできる他のプロファイルでの **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 ナレッジや Snap-in など) の有効化。
- プロファイルの確認** 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ァイルの設定 (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] またはコミュニティワークスペース
- 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。

各テンプレートで使用できるコンポーネント

カスタマーサービス (Napili)、Partner Central、Aloha などの各 Lightning コミュニティテンプレートはページで構成されており、各ページはカスタマイズ可能なコンポーネントで構成されています。各コンポーネントがどのテンプレートで使用できるのか、どのバージョンから使用できるのかについては、次の表を参照してください。

 **ヒント:** コミュニティビルダーの [コンポーネント] パネルには、編集中のページに追加できるすべてのコンポーネントが表示されます。

Salesforce タブ + Visualforce に基づくコミュニティでは、Lightning コンポーネントを使用しません。

 **メモ:** Koa および Kokua テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer '17 で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokua を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokua に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokua コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

コンポーネント	カスタマーサービス (Napili) および Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	Build Your Own	使用可能なバージョン
記事コンテンツ	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
質問ボタン	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
ブレッドクラム	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
ケース添付ファイル	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
ケースバナー	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
ケースコメント	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン

コンポーネント	カスタマーサー ビス (Napili) およ び Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引 先ポータル	Build Your Own	使用可能なバー ジョン
ケースコメント パブリッシャー	✓			✓	すべてのバー ジョン
ケース詳細	✓			✓	すべてのバー ジョン
ケースフィード	✓			✓	Summer '15 以降
ケースフィード パブリッシャー	✓			✓	Summer '15 以降
ケースリスト	✓			✓	すべてのバー ジョン
CMS Connect (HTML)	✓	✓	✓	✓	すべてのバー ジョン
CMS Connect (JSON)	✓	✓	✓	✓	すべてのバー ジョン
カスタマーサ ポートおよび質 問ボタン	✓			✓	Winter '16 以降
ケース作成 フォーム	✓		✓	✓	すべてのバー ジョン
レコード作成ボ タン	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
レコード作成 フォーム	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
ダッシュボード	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
ダッシュボード 一覧	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
主要トピック	✓			✓	Winter '16 以降
主要トピック & フィード	✓			✓	すべてのバー ジョン
フィード	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
フィードコンパ クト	✓		✓	✓	Winter '16 以降

コンポーネント	カスタマーサー ビス (Napili) およ び Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引 先ポータル	Build Your Own	使用可能なバー ジョン
フィード投稿と コメント	✓	✓		✓	Summer '15 以降
フィードパブ リッシャー	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
ファイルリスト	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
フロー	✓	✓	✓	✓	Winter '18 以降
[フォローする]ボ タン	✓			✓	Summer '15 以降
グローバル検索 ボックス	✓	✓	✓	✓	すべてのバー ジョン
グローバル検索 結果	✓	✓		✓	すべてのバー ジョン
グループ	✓	✓		✓	Winter '16 以降
グループバナー	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
グループの詳細	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
グループ関連リ スト	✓	✓		✓	Winter '16 以降
見出し	✓			✓	すべてのバー ジョン
HTML エディタ	✓	✓	✓	✓	すべてのバー ジョン
知識のあるユー ザ	✓			✓	Summer '15 以降
言語ピッカー	✓	✓		✓	Winter '16 以降
リード受信箱		✓			Summer '17 以降
メンバープロ ファイル			✓		Winter '18 以降
メッセージ通知	✓			✓	Spring '17 以降
ナビゲーション バー	✓			✓	Winter '16 より前

コンポーネント	カスタマーサー ビス (Napili) およ び Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引 先ポータル	Build Your Own	使用可能なバー ジョン
ナビゲーション メニュー	✓			✓	Winter '16 以降
[新規メッセージ] ボタン	✓			✓	Spring '17 以降
パス	✓	✓		✓	Winter '16 以降
プロフィール ヘッダー	✓			✓	すべてのバー ジョン
おすすめ		✓			Winter '18 以降
おすすめのカル ルセル	✓	✓	✓	✓	Summer '15 以降
レコードバナー	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
レコード情報タブ	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
レコードリスト	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
関連レコードリス ト	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
関連記事リスト	✓		✓	✓	Summer '16 以降
関連質問リスト	✓			✓	Summer '16 以降
関連トピックリス ト	✓		✓	✓	Spring '15 以降
レポートグラフ	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
レポートリスト	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
レポート集計	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
評価ランキング 表	✓			✓	Spring '15 以降
リッチコンテン ツエディタ	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
スクロール先	✓			✓	すべてのバー ジョン

コンポーネント	カスタマーサー ビス (Napili) およ び Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引 先ポータル	Build Your Own	使用可能なバー ジョン
検索パブリッ シャーと投稿パ ブリッシャー	✓			✓	すべてのバー ジョン
検索結果	✓			✓	すべてのバー ジョン
ケース状況設定 ボタン	✓			✓	すべてのバー ジョン
Snap-ins チャット	✓			✓	Summer '17 以降
タブ	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
タイルメニュー (ベータ)			✓		すべてのバー ジョン
トピック別上位 の記事	✓		✓	✓	Winter '16 以降
トピックカタロ グ	✓		✓	✓	Spring '16 以降
トピックの説明	✓			✓	Spring '16 以降
トピック総計値	✓		✓	✓	Winter '16 以降
トピック別トレ ンド記事	✓		✓	✓	すべてのバー ジョン
トピックのトレ ンド	✓		✓	✓	Spring '15 以降
未回答の質問	✓			✓	Winter '16 以降
ユーザプロファ イル	✓	✓		✓	Spring '16 以降
ユーザプロファ イルの詳細	✓		✓	✓	Winter '16 のみ
ユーザプロファ イル画像	✓	✓		✓	すべてのバー ジョン
ユーザプロファ イルの [知識のあ る分野]	✓			✓	Winter '16 以降

コンポーネント	カスタマーサー ビス (Napili) およ び Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引 先ポータル	Build Your Own	使用可能なバー ジョン
[ユーザプロファ イル] 関連リスト	✓	✓		✓	Spring '16 以降
ユーザプロファ イル統計	✓			✓	Spring '15 および Summer '15
ユーザプロファ イルのサマリー	✓	✓		✓	すべてのバー ジョン
ユーザプロファ イルタブ	✓			✓	Spring '15 以降
ユーザ設定	✓	✓	✓	✓	Spring '15 以降
Visualforce ページ コンポーネント	✓	✓	✓	✓	Spring '17 以降
Wave ダッシュ ボード	✓			✓	Summer '17 以降
カスタム Lightning コンポーネント	✓	✓		✓	Winter '16 以降

メモ:

- ¹ [【カスタマーサポートへの連絡】] は、[カスタマーサポートおよび質問ボタン] コンポーネントの一部として含まれています。


ログインテンプレートコンポーネント

コンポーネント	使用可能なバージョン
バックグラウンド	すべてのバージョン
コンテンツブロックの設定	Winter '16 より前
カスタムコード	Winter '16 より前
従業員ログインリンク	すべてのバージョン
パスワードを忘れた場合	すべてのバージョン
ログインフォーム	すべてのバージョン
セルフ登録	すべてのバージョン

コンポーネント	使用可能なバージョン
ソーシャルログイン	すべてのバージョン

Koa および Kokuia コミュニティテンプレートで使用するコンポーネント

Koa および Kokuia セルフサービスコミュニティテンプレートで使用できるコンポーネントを確認します。

 **メモ:** Koa および Kokuia テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer '17 で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokuia を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokuia に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokuia コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

コンポーネント	Koa	Kokuia	使用可能なバージョン
記事リスト	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
記事タイプの検索条件	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
記事コンテンツ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
[戻る] ボタン	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
ケース添付ファイル	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
ケースバナー	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
ケースコメント	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
ケースコメントパブリッシャー	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
ケース詳細	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
ケースフィールド	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Summer '15 以降
ケースフィールドパブリッシャー	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Summer '15 以降
ケースリスト	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
カテゴリの検索条件	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
カテゴリナビゲーション	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン
カスタマーサポートおよび質問ボタン	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	すべてのバージョン


コンポーネント	Koa	Kokua	使用可能なバージョン
カスタマーサポートおよび質問ボタン			Winter '16 以降
ケース作成フォーム	✓	✓	すべてのバージョン
拡張カテゴリナビゲーション	✓	✓	すべてのバージョン
主要データカテゴリ	✓	✓	すべてのバージョン
主要検索	✓	✓	すべてのバージョン
フィード投稿とコメント	✓	✓	Summer '15 以降
HTML エディタ	✓	✓	すべてのバージョン
言語ピッカー	✓	✓	Winter '16 以降
プロフィールヘッダー	✓	✓	すべてのバージョン
リッチコンテンツエディタ	✓	✓	Winter '16 以降
検索	✓	✓	すべてのバージョン
ケース状況設定ボタン	✓	✓	すべてのバージョン
切り替えボタン	✓	✓	すべてのバージョン
トレンド記事	✓	✓	すべてのバージョン
ユーザプロフィール画像	✓	✓	すべてのバージョン
ユーザプロフィールのサマリー	✓	✓	すべてのバージョン
ユーザプロフィールのサマリーと画像	✓	✓	Winter '16 以降
カスタムコンポーネント			
カスタム Lightning コンポーネント	✓	✓	Winter '16 以降

 **メモ:**


- ¹[【カスタマーサポートへの連絡】]は、[カスタマーサポートおよび質問ボタン]コンポーネントの一部として含まれています。

記事コンテンツ

記事コンテンツコンポーネントで、ユーザは検索結果またはトピックの参照から選択した個々の記事を表示して投票できます。

 **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは「シングル記事ビュー」と呼ばれていました。

記事のタイトル、最新修正日、および記事タイプが記事の本文と一緒に表示されます。ユーザは、ナビゲーションリンクを使用してその他のトピックを参照できます。

 **メモ:** ユーザがWeb検索から返された記事を表示すると、ナビゲーションブレッドクラムには、その記事に関連付けられている最初のトピックへのパスが表示されます。

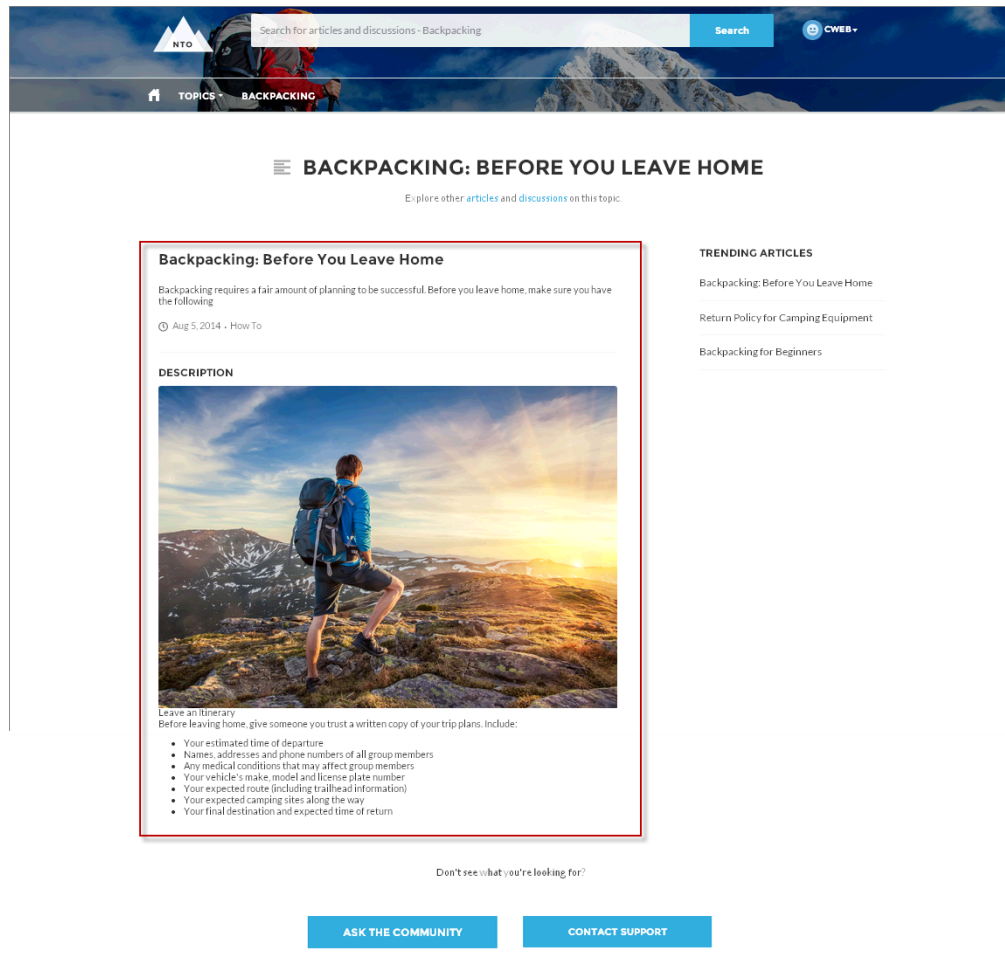
このコンポーネントで記事投票を有効にすると、認証されたユーザには各記事の下に投票を求めるメッセージが表示されます。ユーザは、記事に対して高評価または低評価の投票をすることができます。組織で星による記事の評価を使用している場合、プラス投票は星5つ、マイナス投票は星1つとして記録されます。記事の投票は、コミュニティテンプレートの Winter '16 バージョンで使用できます。

ユーザが記事に投票すると、投票の横に確認メッセージが表示されます。ユーザは後で記事に戻って自分の投票を見ることはできますが、変更はできません。また、他のコミュニティメンバーによる投票データは表示できません。記事の投票データは、組織の記事の上部に表示されます。

1. 設定するページで [記事コンテンツ] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
URL 名	この値は、個々の記事が選択されたときに取得されます。
記事の投票を有効化	ユーザが記事に投票できるようにする場合は、このオプションを選択します。このオプションはデフォルトで選択されていません。この機能は、コミュニティテンプレートの Winter '16 以降のバージョンでのみ使用できます。
投票のプロンプトテキスト	投票ボタンの上に表示されるテキストを入力します。デフォルトテキストは、「この記事は役に立ちましたか?」です。この機能は、コミュニティテンプレートの Winter '16 以降のバージョンでのみ使用できます。
投票の確認テキスト	ユーザが記事に投票したときに表示されるテキストを入力します。デフォルトテキストは、「投票いただきありがとうございます。」です。この機能は、コミュニティテンプレートの Winter '16 以降のバージョンでのみ使用できます。

例: サンプル [記事コンテンツ] コンポーネント



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

記事リスト

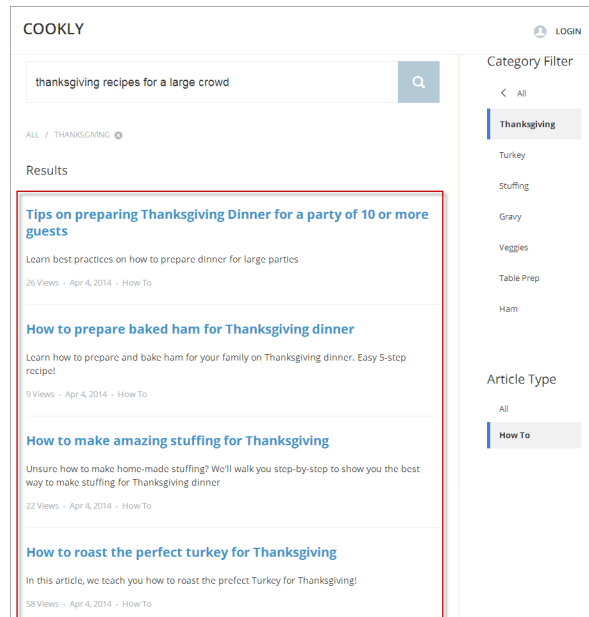
[記事リスト]コンポーネントを使用すると、ユーザはページを離れることなく、記事を検索または絞り込みして表示できます。

このリストには、記事の名前とタイプ、最新修正日、獲得した参照数が含まれます。記事のリストは、[記事タイプの検索条件]コンポーネントを使用して絞り込むことができます。このコンポーネントには、ナビゲーションリンクを含む[ブレッドクラム]コンポーネント、タブレットおよびモバイル表示用の右メニューの外観を制御するボタンも含まれます。

1. 設定するページで [記事リスト] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
カテゴリ名	記事のサブカテゴリを含む最上位カテゴリは、テンプレートのカスタムプロパティで指定した最上位カテゴリを使用する表現を使用して自動的に設定されます。
ページサイズ	リストの1ページあたりの記事数を入力します。デフォルト値は25です。
記事タイプ	リストに表示される記事のタイプを指定します。
検索語	この項目は空白のまま残します。これは、ユーザが検索クエリを入力する項目です。

例: サンプル [記事リスト] コンポーネント



The screenshot shows a community page titled "COOKLY" with a search bar containing "thanksgiving recipes for a large crowd". The search results are displayed in a list format. The first result is highlighted with a red box and reads: "Tips on preparing Thanksgiving Dinner for a party of 10 or more guests". The page also features a "Category Filter" on the right side, with "Thanksgiving" selected, and an "Article Type" filter with "How To" selected.

関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

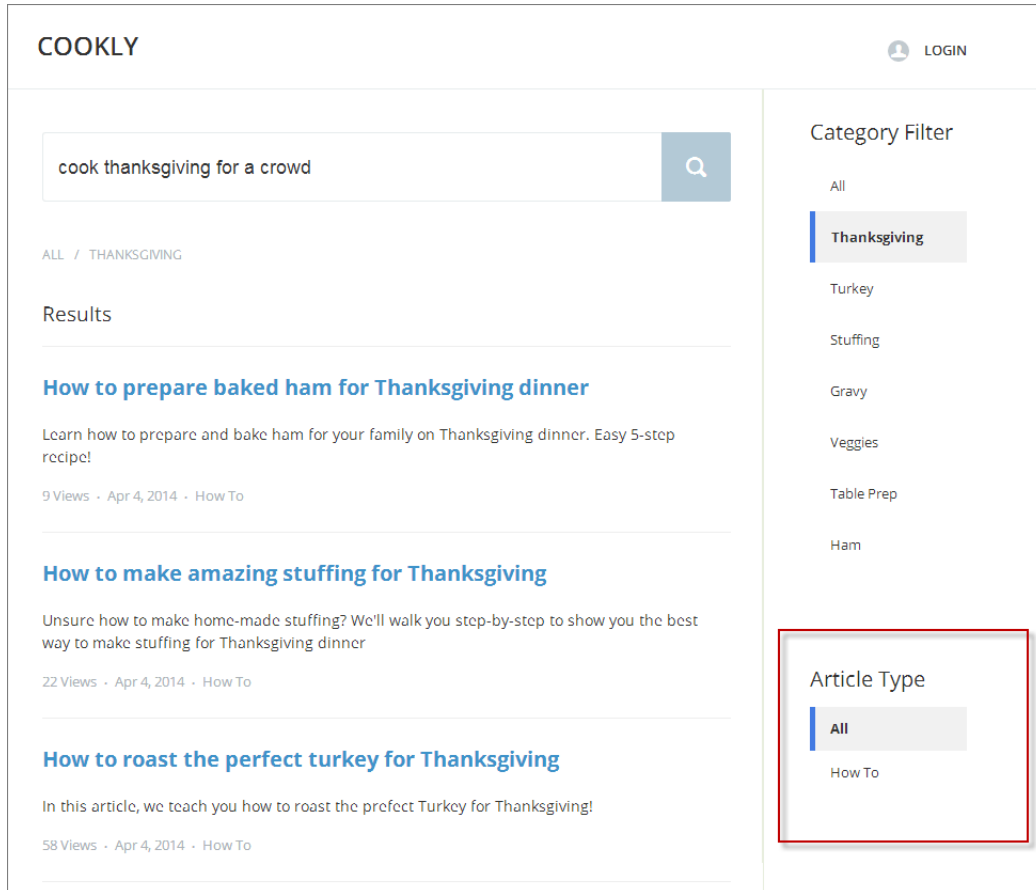
記事タイプの検索条件

[記事タイプの検索条件]コンポーネントを使用すると、ユーザは検索結果を表示した後、選択した記事タイプに基づいて記事リストを絞り込むことができます。

記事のタイプは、記事が含むコンテンツのタイプ、外観、および記事にアクセスできるユーザを特定します。

1. 設定するページで [記事タイプの検索条件] コンポーネントを選択します。
このコンポーネントに設定するプロパティはありません。

 例: サンプル [記事タイプの検索条件]:



COOKLY LOGIN

cook thanksgiving for a crowd

ALL / THANKSGIVING

Results

How to prepare baked ham for Thanksgiving dinner
Learn how to prepare and bake ham for your family on Thanksgiving dinner. Easy 5-step recipe!
9 Views · Apr 4, 2014 · How To

How to make amazing stuffing for Thanksgiving
Unsure how to make home-made stuffing? We'll walk you step-by-step to show you the best way to make stuffing for Thanksgiving dinner
22 Views · Apr 4, 2014 · How To

How to roast the perfect turkey for Thanksgiving
In this article, we teach you how to roast the perfect Turkey for Thanksgiving!
58 Views · Apr 4, 2014 · How To

Category Filter

- All
- Thanksgiving**
- Turkey
- Stuffing
- Gravy
- Veggies
- Table Prep
- Ham

Article Type

- All**
- How To


関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

記事コンテンツ

[記事コンテンツ]コンポーネントを使用すると、ユーザは、検索結果から個々の記事を選択して表示し、投票することができます。

記事のタイトル、最新修正日、および記事タイプが記事の本文と一緒に表示されます。

 **メモ:** ユーザがWeb検索で返された記事を表示すると、ナビゲーションブレッダに、記事に関連付けられた最初のカテゴリへのパスが表示されます。

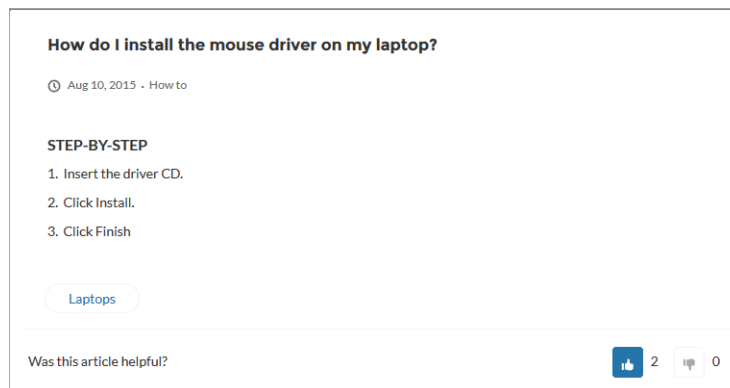
このコンポーネントで記事投票を有効にすると、認証されたユーザには各記事の下に投票を求めるメッセージが表示されます。ユーザは、記事に対して高評価または低評価の投票をすることができます。組織で星による記事の評価を使用している場合、プラス投票は星5つ、マイナス投票は星1つとして記録されます。記事投票は、コミュニティテンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

ユーザが記事に投票すると、投票の横に確認メッセージが表示されます。ユーザは後で記事に戻って自分の投票を見ることはできますが、変更はできません。また、他のコミュニティメンバーによる投票データは表示できません。記事の投票データは、組織の記事の上部に表示されます。

1. 設定するページで [記事コンテンツ] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
レコード ID	この値は、個々の記事が選択されたときに取得されます。
URL 名	この値は、個々の記事が選択されたときに取得されます。
記事ヘッダーにタイトルを表示	記事のヘッダーにタイトルを表示するには、このオプションを選択します。
記事に関する投票を許可	ユーザが記事に投票できるようにするには、このオプションを選択します。デフォルトでは、このオプションは選択されていません。この機能は、コミュニティテンプレートの Winter'16 以降のバージョンでのみ使用できます。

例: サンプル [記事コンテンツ] コンポーネント



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

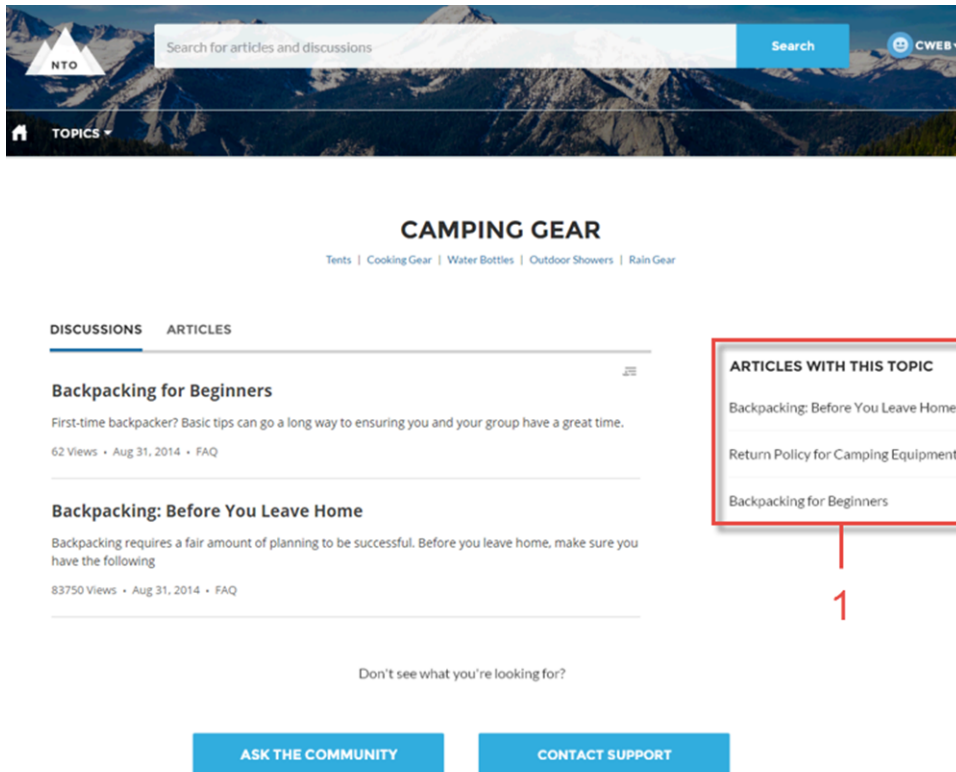
このトピックに関連する記事

[このトピックに関連する記事] コンポーネントは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成されたコミュニティの [トピックの詳細] ページで使用されます。該当するトピックでタグ付けされている記事が表示されます。

1. 設定するページで [このトピックに関連する記事] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
トピック ID	この値はシステムによって設定され、コンポーネントには、[トピックの詳細] ページに表示されたトピックに固有の記事が入力されます。
タイトル	タイトルのテキストを入力します。デフォルトのテキストは「このトピックに関連する記事」です。
タイトルを表示	このボックスをオンにすると、タイトルが表示されます。
記事の数	一度に表示する記事の数を選択します。デフォルトの数は 10 です。

例: サンプル [このトピックに関連する記事] コンポーネント



The screenshot shows a community page for 'CAMPING GEAR'. At the top, there is a search bar and a 'TOPICS' dropdown. Below the header, the page is divided into 'DISCUSSIONS' and 'ARTICLES' sections. The 'ARTICLES' section lists two articles: 'Backpacking for Beginners' and 'Backpacking: Before You Leave Home'. To the right of the main content, there is a sidebar titled 'ARTICLES WITH THIS TOPIC' which lists three articles: 'Backpacking: Before You Leave Home', 'Return Policy for Camping Equipment', and 'Backpacking for Beginners'. A red box highlights this sidebar, and a red arrow points to the number '1' below it.

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

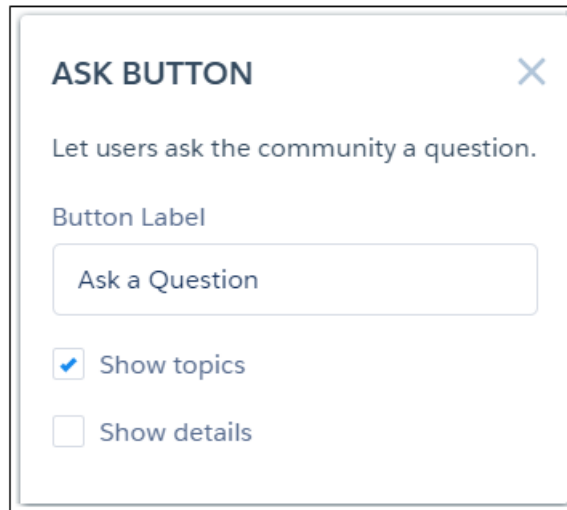
質問ボタン

[質問ボタン]コンポーネントを使用すると、ユーザはボタンをクリックして質問をし、コミュニティに公開できます。ゲストユーザが質問をしたり、ディスカッションに参加したりするには、ログインする必要があります。

 **メモ:** Spring '16 より前、このコンポーネントの名前は「Ask the Community (コミュニティに質問)」でした。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートページには、2つの [質問ボタン] コンポーネントが付属します。1つはページ上部、もう1つはページ下部にあります。2つのボタンはリンクされていないため、一方のボタンを削除したり、各ボタンに異なるテキストを使用したりできます。

1. 設定するページで [質問ボタン] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。



プロパティ	詳細
ボタンの表示ラベル	[質問ボタン]に表示するテキストを入力します。デフォルトのテキストは「質問する」です。
トピックを表示	質問の [詳細] セクションの下に [トピックを追加] 項目を表示するには、オンにします (1)。
詳細を表示	[質問する] ダイアログを開いたときに [詳細] セクションを展開して表示するには、オンにします (2)。デフォルトで [詳細] セクションを折りたたむ場合は、このチェックボックスをオフにします。その場合でも、メンバーは、[詳細] 表示ラベルの横にある矢印をクリックすれば、[詳細] セクションを展開できます。

* Post To
Choose...

* Question
What would you like to know?

v Details **2**
If you have more to say, add details here ...

B I U S Ix **☰ ☲** **📷 😊 👤**

1
Add Topic

Cancel Ask

例: サンプル [質問ボタン] コンポーネント

Don't see what you're looking for?

ASK A QUESTION **CONTACT SUPPORT**

関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

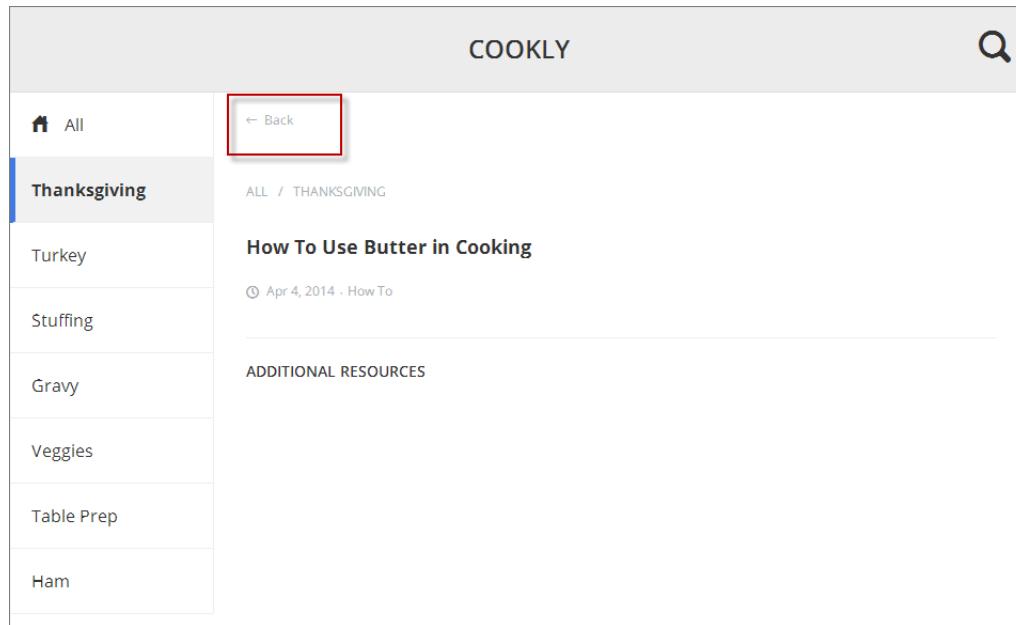
[戻る] ボタン

[[戻る] ボタン] コンポーネントは、ユーザが前のコンテキストに移動できるようにするボタンを表示します。

1. 設定するページで [[戻る] ボタン] コンポーネントを選択します。

このコンポーネントに設定するプロパティはありません。

 例: サンプル [[戻る] ボタン] コンポーネント



関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ブレッドクラム

トピック、記事、またはフィードの詳細ページのカスタマーサービス (Napili) テンプレートで [ブレッドクラム] コンポーネントを使用すると、ユーザは親または祖父母トピックに簡単に戻ることができます。

1. 設定するページで [ブレッドクラム] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
一意の名前または ID	トピックページでは <code>{!topicID}</code> 、質問またはフィード項目ページでは <code>{!feedItemID}</code> 、記事ページでは <code>{!urlName}</code> を使用します。


-  **メモ:** トピックは固定された階層内にありますが、記事とフィードは一度に複数のトピックに割り当てることができます。記事またはフィードが複数のトピック階層に割り当てられた場合、[ブレッドクラム] コンポーネントでは、コミュニティで最も話し合われているトピックが表示されます。

関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ケース添付ファイル

ケース添付ファイルコンポーネントでは、ユーザが、ケースに関連付けられたすべての添付ファイルを参照できます。

-  **メモ:** このコンポーネントは、Summer '19 リリースですべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。Summer '17 以降、新しいコミュニティではこのコンポーネントを使用できません。すでにこのコンポーネントを使用しているコミュニティでは引き続き使用できますが、コンポーネントやそれを含むページを削除すると、やはり使用できなくなります。その代わりに、汎用レコードコンポーネントを使用して、それをケースオブジェクトに関連付けます。

モバイルデバイスユーザは、ケースの詳細を表示しているときに添付ファイルのリストを展開したり折りたたんだりできます。

-  **メモ:**
- コミュニティビルダーのプレビューモードでは、ケースにファイルを添付することはできません。コミュニティが公開されると、ケースにファイルを添付できます。
 - ユーザがケースの添付ファイルを参照するには、プロファイルのケースページレイアウトとケースレコードタイプに [添付ファイル] 関連リストが含まれている必要があります。

1. 設定しているページで [ケース添付ファイル] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ケース ID	コンポーネントをカスタマイズして独自のクエリ文字列を追加する場合以外は、デフォルトのクエリ文字列のままにします。この項目のクエリ文字列は、システムによってケース ID を返すために使用されます。

例: ケース添付ファイルコンポーネントのサンプル

The screenshot displays a Salesforce case record. At the top, a dark blue banner contains the text "Where are the Christmas cookie recipes?" and "Medium • New • 00001053". Below this is a comment input field with the placeholder "Write a new comment..." and a "Comment" button. A comment from "Jon Amos" dated "Apr 14, 2014" reads: "I looked all over the site. I'm looking for the recipe for the cake in the picture." To the right, the "CASE DETAILS" section lists "Case Owner: Jon Amos", "Case Number: 00001053", and "Contact Name: Jon Amos". Below this, the "ATTACHMENTS (1)" section is highlighted with a red box and shows a single attachment named "IMG_0464.JPG".

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ケースバナー

ケースバナーコンポーネントでは、ユーザはケースの状況やケース ID などの概要情報を参照できます。

メモ: このコンポーネントは、Summer '19 リリースですべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。Summer '17 以降、新しいコミュニティではこのコンポーネントを使用できません。すでにこのコンポーネントを使用しているコミュニティでは引き続き使用できますが、コンポーネントやそれを含むページを削除すると、やはり使用できなくなります。その代わりに、汎用レコードコンポーネントを使用して、それをケースオブジェクトに関連付けます。

1. 設定しているページで [ケースバナー] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ケース ID	コンポーネントをカスタマイズして独自のクエリ文字列を追加する場合以外は、デフォルトのクエリ文字列のままにします。この項目のクエリ文字列は、システムによってケース ID を返すために使用されます。

メモ: Spring '16 より前では、このコンポーネントは「ケースの特長」という名前でした。

例: ケースバナーコンポーネントのサンプル

The screenshot displays a Salesforce case record interface. At the top, a dark blue banner component contains the text "Where are the Christmas cookie recipes?" and "Medium · New · 00001053". Below the banner is a comment input field with the placeholder "Write a new comment..." and a "Comment" button. A comment from "Jon Amos" dated "Apr 14, 2014" is visible, with the text "I looked all over the site. I'm looking for the recipe for the cake in the picture." To the right, the "CASE DETAILS" section shows "Case Owner: Jon Amos", "Case Number: 00001053", and "Contact Name: Jon Amos". Below this, the "ATTACHMENTS (1)" section shows a file named "IMG_0464.JPG". A green "Resolve Case" button is located at the top right of the case details area.

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ケースコメント

ケースコメントコンポーネントには、顧客とエージェントがケースに追加したすべてのコメントのリストが表示されます。


メモ: このコンポーネントは、Summer '19 リリースですべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。Summer '17 以降、新しいコミュニティではこのコンポーネントを使用できません。すでにこのコンポーネントを使用しているコミュニティでは引き続き使用できますが、コンポーネントやそれを含むページを削除すると、やはり使用できなくなります。その代わりに、汎用レコードコンポーネントを使用して、それをケースオブジェクトに関連付けます。

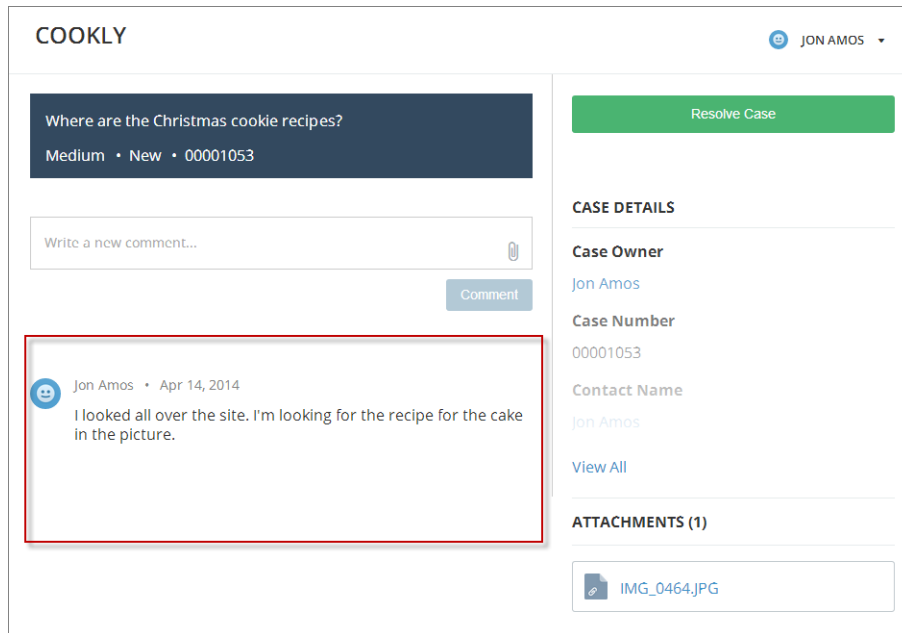
コメントと共に添付ファイルがアップロードされた場合、添付ファイルは別個に添付ファイルコンポーネントに表示されます。

メモ: ユーザがケースコメントを参照するには、プロフィールのケースページレイアウトとケースレコードタイプに [ケースコメント] 関連リストが含まれている必要があります。

1. 設定しているページで [ケースコメント] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ケース ID	コンポーネントをカスタマイズして独自のクエリ文字列を追加する場合以外は、デフォルトのクエリ文字列のままにします。この項目のクエリ文字列は、システムによってケース ID を返すために使用されます。

 例: ケースコメントコンポーネントのサンプル




The screenshot shows a Salesforce case page for 'COOKLY'. The case title is 'Where are the Christmas cookie recipes?' with a status of 'Medium' and a new case ID '00001053'. A 'Resolve Case' button is visible. The 'CASE DETAILS' section shows the Case Owner as 'Jon Amos', Case Number '00001053', and Contact Name 'Jon Amos'. The 'ATTACHMENTS (1)' section shows a file named 'IMG_0464.JPG'. A comment by 'Jon Amos' dated 'Apr 14, 2014' is highlighted with a red box. The comment text is: 'I looked all over the site. I'm looking for the recipe for the cake in the picture.'

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ケースコメントパブリッシャー

ケースコメントパブリッシャーコンポーネントを使用すると、顧客とエージェントがケースのコメントを使用してコラボレーションを行うことができます。顧客は、どのデバイスからでも、ケースを開いたり、コメントを投稿したり、添付ファイルをアップロードしたり、ケースの状況を確認したりすることができます。

 **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは「ケースパブリッシャー」という名前でした。

このコンポーネントには、ケースのコンテキスト内での顧客とエージェントのすべてのコメントが、絞り込み可能な時系列リストとして表示されます。このリストには、ケース活動、内部コメントおよび外部コメント、添付ファイル、状況変更が含まれます。認証済みユーザがケースにコメントを追加する場合は、ファイルを添付ファイルとしてケースに追加できます。したがって、顧客が携帯電話を使用してケースを作成する場合は、携帯電話のカメラで写真を撮って、それをケースに添付できます。

デフォルトでは、ユーザは5MB以下のサポートされている種類のファイルを添付できます。[ライブラリ]タブでコンテンツタイプのデフォルト値を変更することによって、ユーザがアップロードできるファイルの種別を制限できます。

1. 設定しているページで[ケースコメントパブリッシャー]コンポーネントを選択します。
2. コンポーネントのプロパティを設定するには、[プロパティ]ペインを選択します。

プロパティ	詳細
ケース ID	コンポーネントをカスタマイズして独自のクエリ文字列を追加する場合以外は、デフォルトのクエリ文字列のままにします。この項目のクエリ文字列は、システムによってケース ID を返すために使用されます。
パブリッシャープレースホルダテキスト	検索バーに表示されるテキストを入力します。デフォルト値は、[新規コメントを記入する...]です。
モバイルヘッダーテキスト	モバイルユーザ用のヘッダーとして表示されるテキストを入力します。携帯電話やタブレットに、コメントテキストエリア用のヘッダーとしてテキストが表示されます。
ファイル添付可能	ユーザにコメントへのファイルの添付を許可します。
投稿ボタンの表示ラベル	ケースまたはコメントを送信するボタンのテキストを入力します。

例: ケースコメントパブリッシャーコンポーネントのサンプル


関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ケース詳細

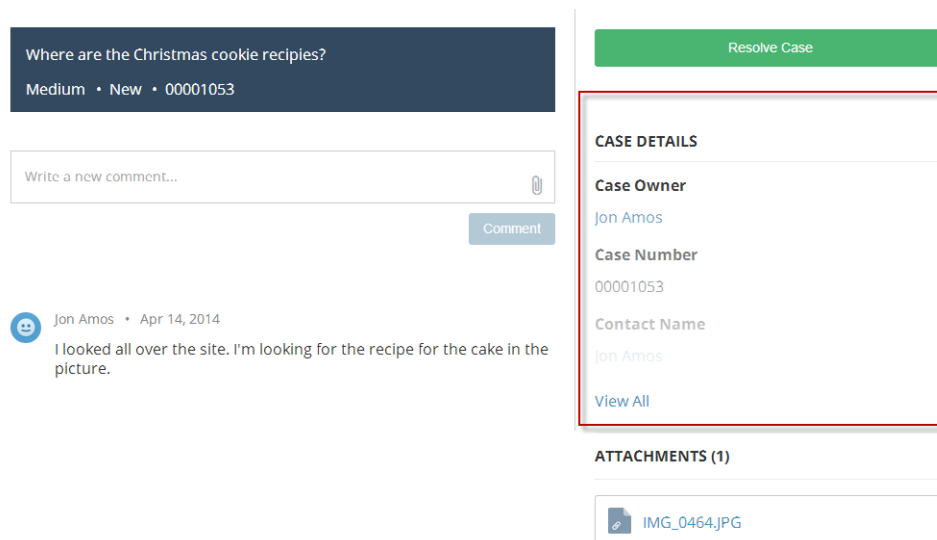
ケース詳細コンポーネントでは、ユーザは折りたたみ可能なセクションでケースのすべての詳細を参照できます。

1. 設定しているページで [ケース詳細] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

-  **メモ:** このコンポーネントは、Summer '19 リリースですべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。Summer '17 以降、新しいコミュニティではこのコンポーネントを使用できません。すでにこのコンポーネントを使用しているコミュニティでは引き続き使用できますが、コンポーネントやそれを含むページを削除すると、やはり使用できなくなります。その代わりに、汎用レコードコンポーネントを使用して、それをケースオブジェクトに関連付けます。

プロパティ	詳細
ケース ID	コンポーネントをカスタマイズして独自のクエリ文字列を追加する場合以外は、デフォルトのクエリ文字列のままにします。この項目のクエリ文字列は、システムによってケース ID を返すために使用されます。

例: ケース詳細コンポーネントのサンプル




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ケースフィード

ケースフィードコンポーネントには、ケースのすべてのやりとりの Chatter フィードが表示され、Chatter 投稿、ケースメール、ケースに関する質問、添付ファイルが含まれます。


-  **メモ:** このコンポーネントは、Summer '19 リリースですべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。Summer '17 以降、新しいコミュニティではこのコンポーネントを使用できません。すでにこのコンポーネントを使用しているコミュニティでは引き続き使用できますが、コンポーネントやそれを含むページを削除すると、やはり使用できなくなります。その代わりに、汎用レコードコンポーネントを使用して、それをケースオブジェクトに関連付けます。

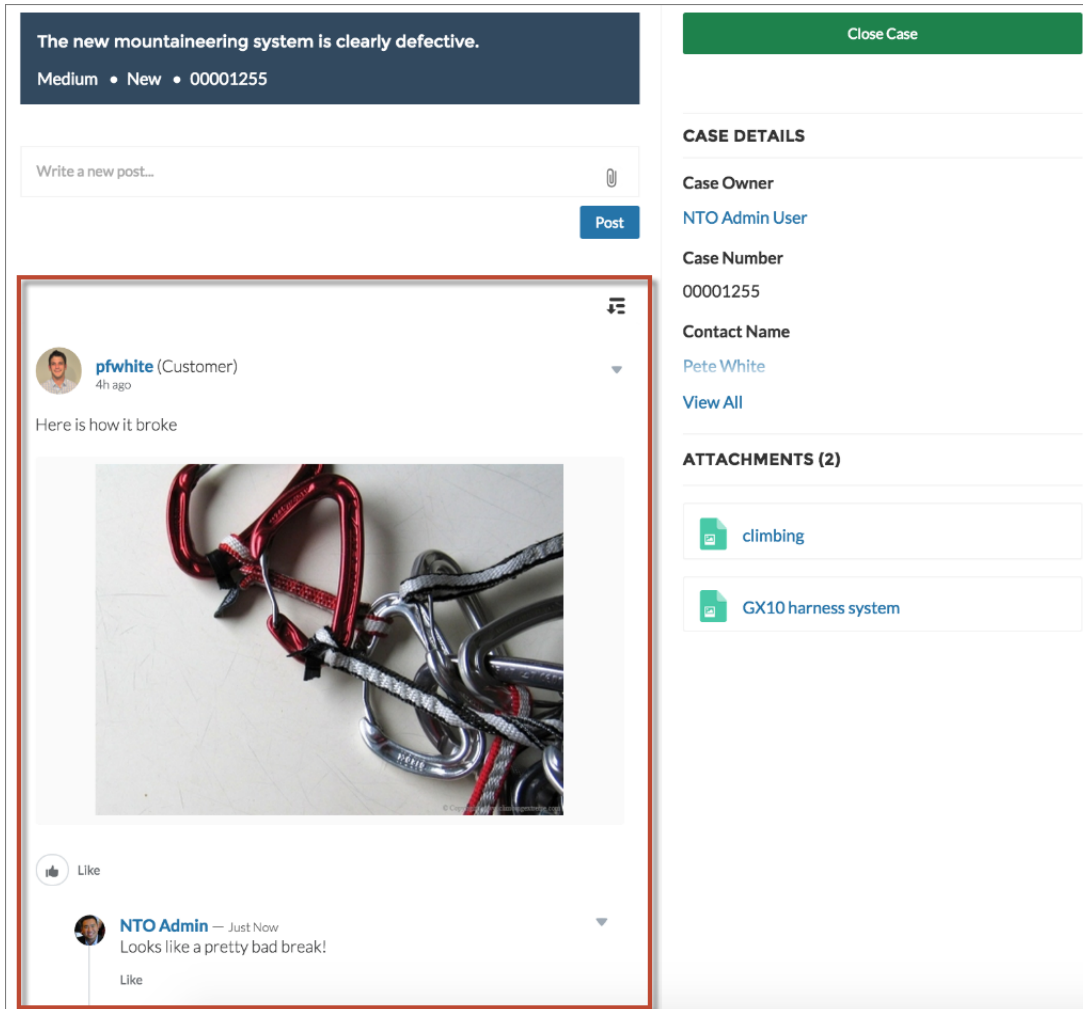
投稿のコメントと添付ファイルは、デスクトップユーザとタブレットユーザには投稿の下にインラインで表示され、添付ファイルは別個に添付ファイルコンポーネントにも表示されます。

⚠ 重要: コミュニティケースフィードを有効にして、ユーザのフィード内にサポートされているケースのやりとりが表示されるようにします。詳細は、「[コミュニティケースフィードの設定](#)」を参照してください。

1. 設定しているページで [ケースフィード] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ケース ID	値 <code>{!recordId}</code> を入力します。

 例: ケースフィードコンポーネントのサンプル




The screenshot displays a Salesforce Case Feed component. At the top, a dark blue header contains the text "The new mountaineering system is clearly defective." and "Medium • New • 00001255". Below this is a text input field with the placeholder "Write a new post..." and a "Post" button. The main feed area shows a post from user "pfwhite (Customer)" 4h ago, with the text "Here is how it broke" and an image of a broken red climbing carabiner. Below the image is a "Like" button. A response from "NTO Admin" is visible below, stating "Looks like a pretty bad break!". To the right of the feed is a sidebar with a "Close Case" button at the top. Below it is the "CASE DETAILS" section, which includes fields for Case Owner (NTO Admin User), Case Number (00001255), and Contact Name (Pete White), along with a "View All" link. The "ATTACHMENTS (2)" section lists two files: "climbing" and "GX10 harness system".

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ケースフィードパブリッシャー

ケースフィードパブリッシャーコンポーネントでは、顧客が任意のデバイスからケース上でChatter投稿を作成したり、添付ファイルをアップロードしたりできます。

 **メモ:** このコンポーネントは、Summer '19 リリースですべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。Summer '17 以降、新しいコミュニティではこのコンポーネントを使用できません。すでにこのコンポーネントを使用しているコミュニティでは引き続き使用できますが、コンポーネントやそれを含むページを削除すると、やはり使用できなくなります。その代わりに、汎用レコードコンポーネントを使用して、それをケースオブジェクトに関連付けます。

添付ファイルは添付ファイルコンポーネントに表示されます。デフォルトでは、ユーザは2GB以下のサポートされている種類のファイルを添付できます。


重要:

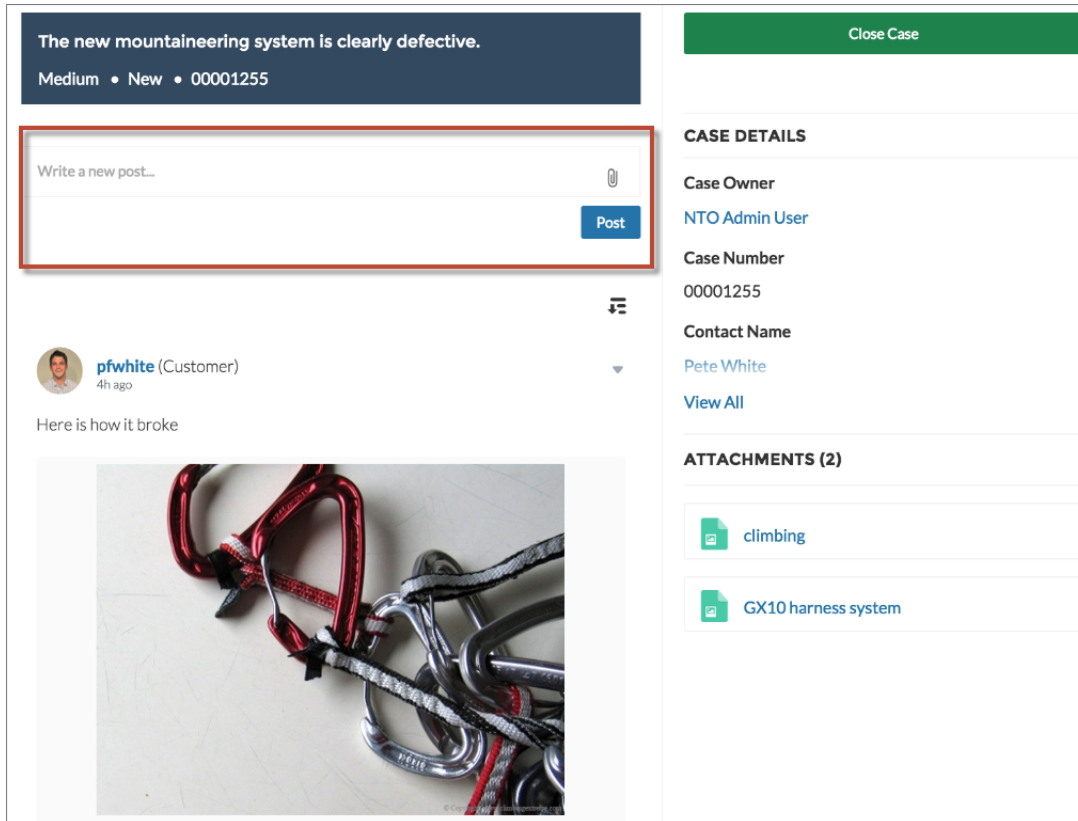
- コミュニティケースフィードを有効にして、ユーザのフィード内にサポートされているケースのやりとりが表示されるようにします。詳細は、「[コミュニティケースフィードの設定](#)」を参照してください。
- カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成されたコミュニティ内の顧客のケースにエージェントが投稿すると、その投稿は他の内部ユーザにのみ表示されます。顧客にエージェントの投稿が表示されるようにするには、エージェントがコンソールの [コミュニティ] アクションを使用する必要があります。

1. 設定しているページで [ケースフィードパブリッシャー] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ケース ID	値 <code>{!recordId}</code> を入力します。
パブリッシャープレースホルダテキスト	検索バーに表示されるテキスト。デフォルト値は、 <code>[新規投稿を作成する...]</code> です。
モバイルヘッダーテキスト	モバイルユーザ用のヘッダーとして表示されるテキスト。携帯電話やタブレットに、投稿テキストエリア用のヘッダーとしてテキストが表示されます。
ファイル添付可能	ユーザに投稿へのファイルの添付を許可します。
投稿ボタンの表示ラベル	投稿を送信するボタンのテキスト。

- メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは「ケース Chatter パブリッシャー」という名前でした。

 例: ケースフィードパブリッシャーコンポーネントのサンプル




関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ケースリスト

ケースリストコンポーネントは、ユーザのケースのリストを表示します。認証済みユーザのみが、作成したケースのリストを表示できます。


-  **メモ:** このコンポーネントは、Summer '19 リリースですべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。Summer '17 以降、新しいコミュニティではこのコンポーネントを使用できません。すでにこのコンポーネントを使用しているコミュニティでは引き続き使用できますが、コンポーネントやそれを含むページを削除すると、やはり使用できなくなります。その代わりに、汎用レコードコンポーネントを使用して、それをケースオブジェクトに関連付けます。


ケースリストビューを編集して、表示する項目を選択できます。


-  **メモ:** ケースリストの最初の列の名前は、モバイルデバイスのケースタイトルとして表示されます。モバイルユーザが簡単にケースを確認できるように「件名」を最初の列として使用することをお勧めします。ケースリストコンポーネントの列の順序を変更するには、組織から割り当てられたケースリストビュー

を編集します。ケースリストコンポーネントでは、デフォルトで Salesforce の [すべての進行中ケース] リストビューが使用されています。

1. 設定しているページで [ケースリスト] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ケース検索条件名または ID	<p>ケースを表示するリストビューの名前を入力します。</p> <p> メモ: デフォルトでは、テンプレートは、ユーザが表示権限を持つすべてのオープンケースを表示できる AllOpenCases ビューを使用します。共有を設定して、ユーザが、自分が属するケースのみを表示できるようにします。他の事前定義リストビューを使用したり、カスタムリストビューを作成することもできます。</p>
ヘッダータイトル	<p>ケースのリストの最上部に表示されるラベルのテキストを入力します。この項目のデフォルトは私のケースです。</p>
ケースの表示ラベルの作成	<p>ケースを作成するためにクリックするボタンに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはケースを作成です。</p>

 **メモ:** Summer '16 より前では、このコンポーネントは私のケースと呼ばれていました。

 **例:** ケースリストコンポーネントのサンプル:

ACTIVITY		CASES				
MY CASES						Create Case
Case Number	Contact Name	Subject	Status	Priority	Date/Time Opened	Case Owner Alias
00001256	Pete White	Rain fly coming loose	New	Medium	3/27/2015 9:26 AM	NUser
00001255	Pete White	The new mountaineering sy...	New	Medium	3/26/2015 10:33 PM	NUser
00001254	Pete White	What do you recommend fo...	New	Medium	3/26/2015 3:56 PM	NUser
00001253	Pete White	Down leak from sleeping ba...	New	Medium	3/26/2015 3:20 PM	NUser

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

カテゴリの検索条件

カテゴリの検索条件コンポーネントでは、ユーザは選択したデータカテゴリに基づいて記事リストを絞り込み、それらのカテゴリの記事のみが表示されるようにできます。

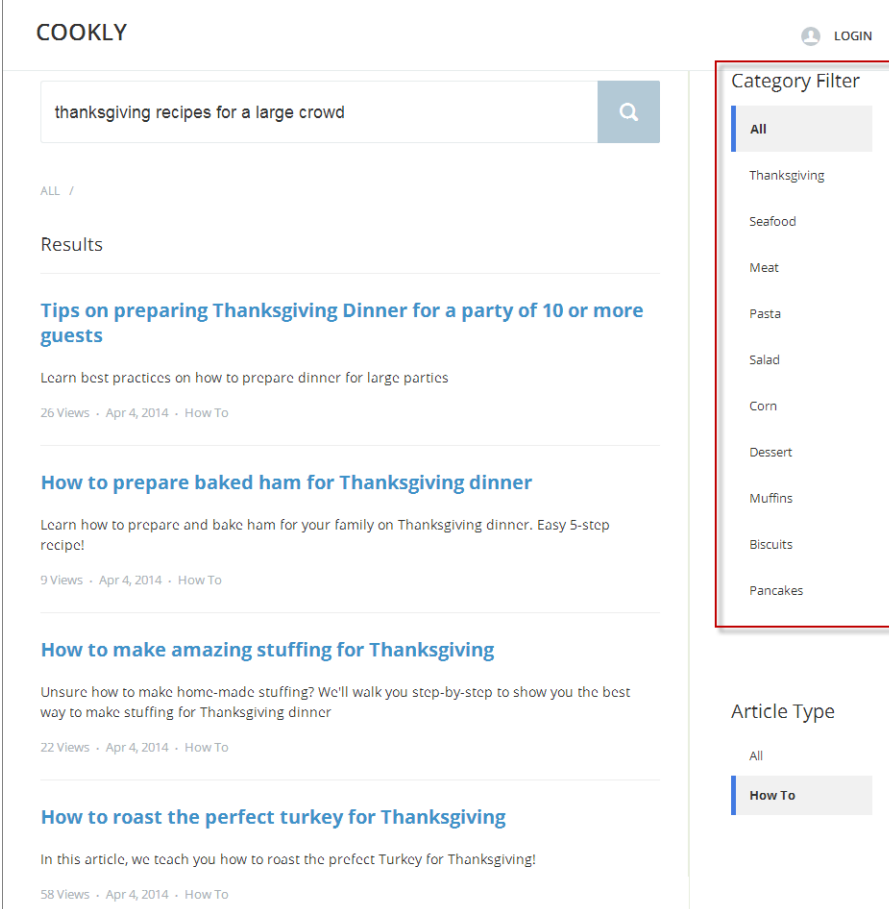
ユーザは、1つ以上のデータカテゴリを選択して記事ビューを絞り込むことができます。

1. 設定しているページで [カテゴリの検索条件] コンポーネントを選択します。

2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
カテゴリ名	記事のサブカテゴリを含む最上位カテゴリは、テンプレートのカスタムプロパティで指定した最上位カテゴリを使用する表現を使用して自動的に設定されます。

例: カテゴリの検索条件コンポーネントのサンプル



The screenshot shows the COOKLY website interface. At the top left, the site name 'COOKLY' is displayed. On the top right, there is a 'LOGIN' button. A search bar contains the text 'thanksgiving recipes for a large crowd'. Below the search bar, the page shows search results for 'ALL / Results'. The results list includes several articles related to Thanksgiving dinner preparation, such as 'Tips on preparing Thanksgiving Dinner for a party of 10 or more guests', 'How to prepare baked ham for Thanksgiving dinner', 'How to make amazing stuffing for Thanksgiving', and 'How to roast the perfect turkey for Thanksgiving'. On the right side of the page, there is a 'Category Filter' sidebar with a list of categories: All, Thanksgiving, Seafood, Meat, Pasta, Salad, Corn, Dessert, Muffins, Biscuits, and Pancakes. Below the category filter is an 'Article Type' section with options for 'All' and 'How To'.

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

カテゴリナビゲーション

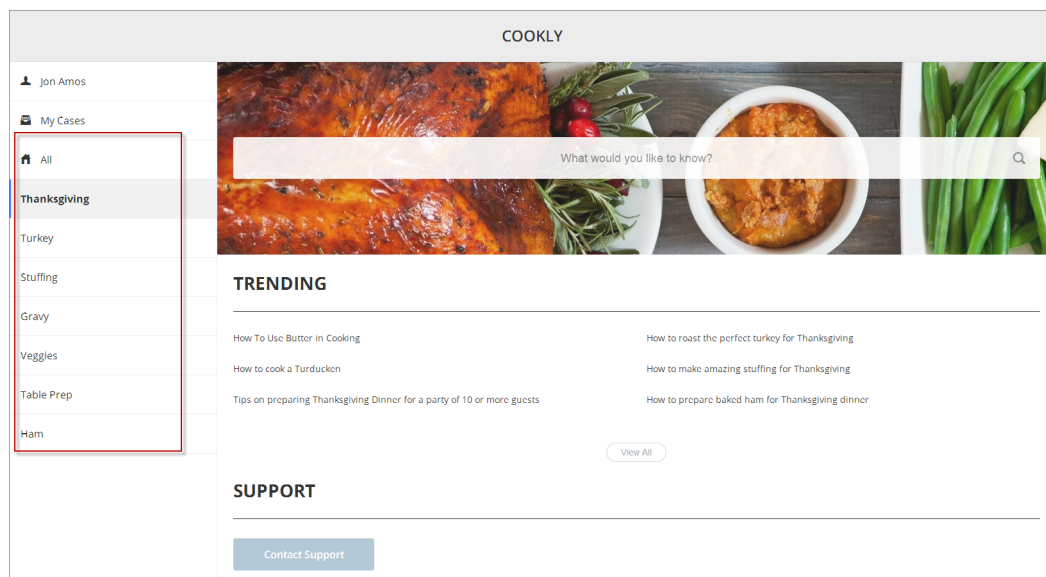
カテゴリナビゲーションコンポーネントには、選択された親カテゴリの子カテゴリのリストが表示されます。

ユーザが子カテゴリをクリックすると、それに関連付けられている記事が表示されます。カテゴリのリストが長い場合、ユーザはすべてのカテゴリを表示してから、リストを折りたたんで表示するカテゴリを減らすこともできます。

1. 設定しているページで[カテゴリナビゲーション]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
カテゴリ名	記事のサブカテゴリを含む最上位カテゴリは、テンプレートのカスタムプロパティで指定した最上位カテゴリを使用する表現を使用して自動的に設定されます。
自動折りたたみ	カテゴリが選択された後にカテゴリナビゲーションコンポーネントを自動的に折りたたむには、このチェックボックスをオンにします。

例: カテゴリナビゲーションコンポーネントのサンプル



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

CMS Connect (HTML)

CMS Connect (HTML) コンポーネントを使用すると、コンテンツ管理システム (CMS) から HTML コンテンツを表示できます。CMS Connect ワークスペースで接続を設定した後、CMS Connect コンポーネントをページにドラッグして、その接続からコンテンツを表示します。

CMS Connect (HTML) コンポーネントを使用する前に、CMS Connect ワークスペースで[接続を設定](#) (ページ 408) します。次に、使用する接続に対して [ビルダーで使用] を選択します。

CMS Connections								New
6 connections • Sorted by: Load Order ⓘ								
NAME	CMS SOURCE	CSS	JAVASCRIPT	LANGUAGE	PERSONALIZATI	JSON	LOAD ORDER	
Coffee Blogs	Wordpress	—	—	—	—	✓	1	
Capricorn	AEM	✓	—	✓	—	—	2	
Food and ...	AEM	—	—	—	—	—	3	

1. コミュニティビルダーの [コンポーネント] パネルから、CMS Connect コンポーネントを表示するページ場所にドラッグします。
2. コンポーネントを選択します。プロパティエディタで、そのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
CMS ソース	表示するコンテンツが含まれる CMS ソースを選択します。ソースが表示されない場合は、[接続の管理] をクリックしてソースを設定します。
コンポーネントパス	表示するコンポーネントへのパスを入力します。接続にルートパスがある場合、パスのコンポーネント部分のみを入力します。たとえば、ルートパスとして「content/capricorn」を入力した場合、コンポーネントパスには「banner1」のみを入力します。接続にルートパスがない場合、コンポーネントのフルパスを入力します。

CMS Connect (JSON)

CMS Connect (JSON) コンポーネントを使用すると、コンテンツ管理システム (CMS) から JSON コンテンツを表示できます。CMS Connect ワークスペースで接続を設定した後、CMS Connect (JSON) コンポーネントをページにドラッグして、その接続からコンテンツを表示するように設定します。

CMS Connect (JSON) コンポーネントを使用する前に、CMS Connect ワークスペースで[接続を設定](#) (ページ 408) し、JSON 情報を追加します。次に、使用する接続に対して [ビルダーで使用] を選択します。


CMS Connections								New
6 connections • Sorted by: Load Order ⓘ								
NAME	CMS SOURCE	CSS	JAVASCRIPT	LANGUAGE	PERSONALIZATI	JSON	LOAD ORDER	
Coffee Blogs	Wordpress	—	—	—	—	✓	1	
Capricorn	AEM	✓	—	✓	—	—	2	
Food and ...	AEM	—	—	—	—	—	3	

1. コミュニティビルダーの [コンポーネント] パネルから、CMS Connect (JSON) コンポーネントを表示するページの場所にドラッグします。
2. コンポーネントを選択します。プロパティエディタで、そのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
CMS ソース	表示するコンテンツが含まれる CMS ソースを選択します。ソースが表示されない場合は、[接続の管理] をクリックしてソースを設定します。
JSON コンテンツ	表示する JSON コンテンツの名前を選択します。このリストの選択肢は、CMS 接続で設定した JSON コンテンツから取得されます。
コンポーネントパス	表示するコンポーネントへのパスを入力します。接続にルートパスがある場合、パスのコンポーネント部分のみを入力します。たとえば、ルートパスとして「content/capricorn」を入力した場合、コンポーネントパスには「banner1」のみを入力します。接続にルートパスがない場合、コンポーネントのフルパスを入力します。
コンテンツリストのノードパス	このプロパティは、コンテンツリスト専用です。コンテンツリストの開始ノードの JSON 式を入力します。たとえば、「@posts」と入力します。
コンテンツリストのレイアウト	コンテンツリストのレイアウトを選択します。現在、オプションは[グリッド]のみです。
1 ページあたりの項目数	各ページに表示するコンテンツ項目の数を入力します。
列	デスクトップまたはタブレットに表示するコンテンツ項目の列数を入力します。電話端末では、コンテンツ項目は 1 列に表示されます。
コンテンツリスト項目のレイアウト	コンテンツリスト内の項目のレイアウトを選択します。現在、オプションは[カード]のみです。

カスタマーサポートおよび質問ボタン

[カスタマーサポートおよび質問ボタン]コンポーネントを使用すると、ページに2つのボタンが追加されます。1つは、ユーザがケースを作成するためにクリックするボタンで、もう1つは、メンバーが質問をしてそれをコミュニティに公開するためのボタンです。Web-to-ケースを有効にして、ゲストユーザのケース公開アクションを設定すると、ゲストユーザはケースを作成する前にログインを要求されなくなります。すべてのメンバーは、コミュニティに質問するためにはログインする必要があります。

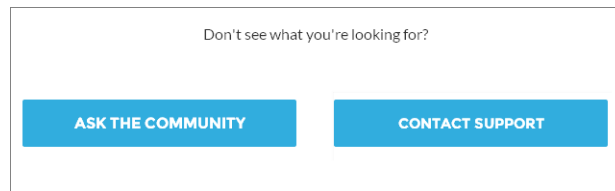
 **メモ:** ゲストユーザは、ケースの作成時にファイルを添付できません。

1. 設定するページで [カスタマーサポートおよび質問ボタン] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ヘッダーの表示ラベル	コンポーネントの上部に表示するテキスト。
コミュニティへの質問の表示ラベル	メンバーがコミュニティから質問するためにクリックできるボタンに表示するテキスト。デフォルトのテキストは「質問する」です。

プロパティ	詳細
【カスタマーサポートへの連絡】の表示ラベル	ケースを作成するためにユーザがクリックできるボタンに表示するテキスト。デフォルトのテキストは「サポートに連絡」です。

例: サンプル [カスタマーサポートおよび質問ボタン] コンポーネント




関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

カスタマーサポートおよび質問ボタン

[カスタマーサポートおよび質問ボタン]コンポーネントには、2つのボタンが含まれます。1つはコミュニティに質問するためのボタン、もう1つはケースを作成してカスタマーサポートに問い合わせるためのボタンです。

 **メモ:** Spring '16 より前、このコンポーネントの名前は「Call to Action (アクション要請)」でした。

Web-to-ケースを有効にして、ゲストユーザのケース公開アクションを設定すると、ゲストユーザはケースを作成する前にログインを要求されなくなります。

 **メモ:** ゲストユーザは、ケースの作成時にファイルを添付できません。

1. 設定するページで [カスタマーサポートおよび質問ボタン] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ヘッダーの表示ラベル	両方のボタンが含まれるセクションの上部に表示されるテキスト。デフォルトのテキストは「探しているものが表示されませんか?」です。
コミュニティへの質問の表示ラベル	ユーザがコミュニティでディスカッションを開始するためにクリックするボタンに表示されるテキスト。デフォルトのテキストは「質問する」です。
【カスタマーサポートへの連絡】の表示ラベル	ユーザがケースを作成してカスタマーサポートに連絡するためにクリックするボタンに表示されるテキスト。デフォルトのテキストは「サポートに連絡」です。

例: サンプル [カスタマーサポートおよび質問ボタン] コンポーネント



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ケース作成フォーム


ケース作成フォームコンポーネントでは、ケースにテキストが入力されたときにそのテキストが検索され、入力されたテキストに基づいて記事が表示されます。答えが表示されない場合、ユーザはサポートに問い合わせることができます。ゲストユーザがケースを作成する前に入力する必要がある reCAPTCHA ウィジェットを追加することにより、スパム送信者からコミュニティを保護することもできます。

Spring '16 より前では、このコンポーネントは「ケースの作成」という名前でした。

メモ: コミュニティのケースページレイアウトを設定するときに、いくつかの項目が必須であることを指定します。レイアウトに必須項目を追加することで、項目が空のケースを顧客が誤って送信することを防ぐことができます。

1. 設定しているページで [ケース作成フォーム] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
一般設定	クリックすると、一般設定プロパティのセクションが展開されます。
ファイル添付	認証済みユーザにケースのコメントへのファイル添付を許可します。組織の設定によって、ファイルサイズの制限が決まります。Web-to-ケースが有効になっており、ゲストユーザがケースを作成できる場合でも、ゲストユーザはケースにファイルを添付できません。
ヘッダータイトル	顧客がケースを作成するために使用するページの上部に表示されるテキスト。デフォルトは「Email Customer Support (メール顧客サポート)」です。
確認メッセージのタイトル	ケースが作成されたことを確認するメッセージのタイトルとして表示されるテキスト。デフォルトは、「要求が正常に送信されました。」です。
確認メッセージの説明	ケースが作成されたことを確認するメッセージの本文として表示されるテキスト。たとえば「You'll hear back from us soon. (すぐに返答いたします。)」などです。
パブリッシャーのアクション	クリックすると、アクションプロパティのセクションが展開されます。
サインイン済みユーザのケースアクション	認証済みユーザのケースを作成するアクションの名前。レイアウトに含める項目を指定するには、Salesforce の設定でケースオブジェクトのアクション


プロパティ	詳細
	レイアウトエディタを使用します。NewCase アクションが Salesforce 組織でのデフォルトです。
ゲストユーザのケースアクション	認証されていないユーザのケースを作成するアクションの名前。レイアウトに含める項目を指定するには、Salesforce の設定でケースオブジェクトのアクションレイアウトエディタを使用します。
ケースデフレクション	クリックすると、ケースデフレクションプロパティのセクションが展開されます。
記事を推奨するケーステキストを使用	ケースタイトル項目と説明項目にユーザが入力したテキストを使用して、ページのデフレクション領域で記事を推奨します。記事デフレクションは、組織で Salesforce ナレッジを実装している場合のみ表示されます。
記事の数	コンポーネントに表示される記事の数。
最上位カテゴリ	データカテゴリを使用するテンプレート主導のコミュニティの最上位データカテゴリ。
記事デフレクションのカテゴリグループ名	データカテゴリを使用するテンプレート主導のコミュニティのデータカテゴリグループ名。
デフレクションバナーテキスト	ページのデフレクション領域のタイトルとして表示されるテキスト。デフォルトは、「Need Answers Fast? (すぐに答える必要がありますか?)」です。
デフレクションテキスト	ページのデフレクション領域のサブタイトルとして表示されるテキスト。
モバイル専用のデフレクションテキスト	モバイルデバイスのユーザ向けにデフレクション領域に表示されるテキスト。
reCAPTCHA 設定	クリックすると、reCAPTCHA 設定のセクションが展開されます。
ゲストのケース作成用の reCAPTCHA	ページに reCAPTCHA ウィジェットを追加します。reCAPTCHA ウィジェットでは、ゲストユーザがケースを作成する前に、テキスト項目を正しく入力する必要があります。  メモ: Google の reCAPTCHA サービスを使用するには、「 Google reCAPTCHA 」の Web サイトにアクセスし、ドメインを登録して、秘密鍵とサイト鍵のペアを取得します。ウィジェットでサポートされる言語についての詳細は、reCAPTCHA の Web サイトを参照してください。Google reCAPTCHA は、ユーザおよびパートナーをサポートするために Salesforce が提供するリソースですが、salesforce.com のマスターサブスクリプション契約に記載された「サービス」の一部とはみなされません。
reCAPTCHA の秘密鍵	サービスに登録したときに取得した鍵を入力します。


プロパティ

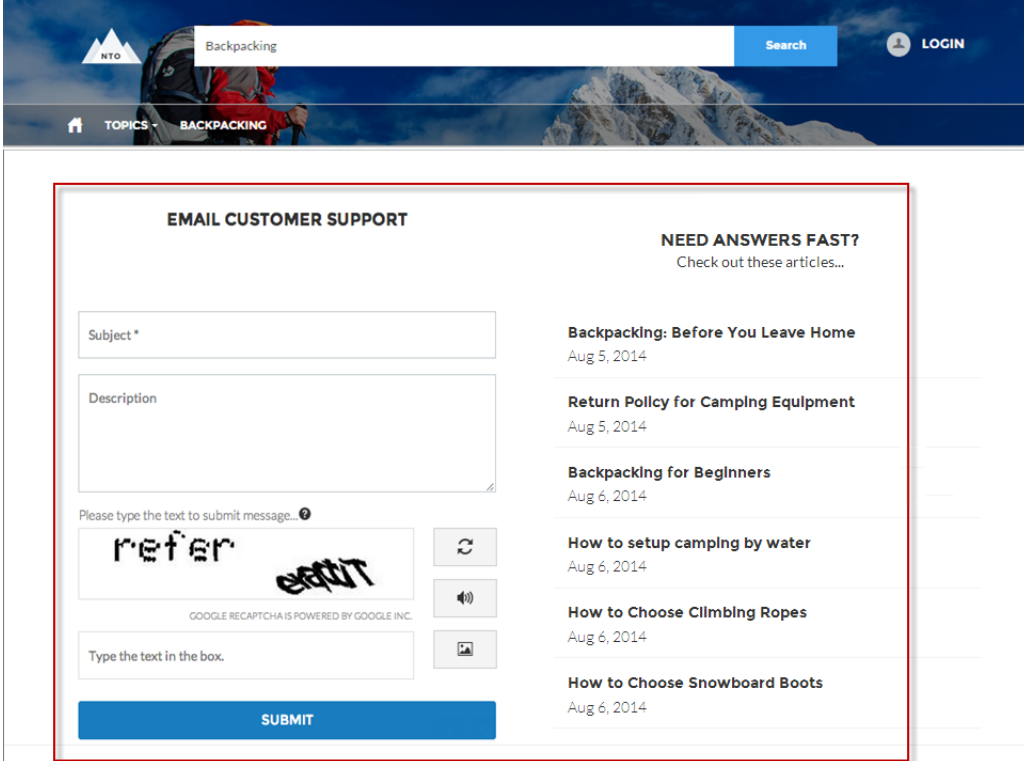
詳細

reCAPTCHA のサイト鍵

サービスに登録したときに取得した鍵を入力します。

 **メモ:** 本番組織で reCAPTCHA ウィジェットを徹底的にテストしてください。

 **例:** ケース作成フォームコンポーネントのサンプル



The screenshot shows a web interface for "EMAIL CUSTOMER SUPPORT". It features a search bar at the top with "Backpacking" entered and a "Search" button. Below the search bar is a navigation menu with "TOPICS" and "BACKPACKING". The main content area is divided into two columns. The left column contains a form with fields for "Subject *" and "Description", a reCAPTCHA widget with the text "refer" and "esqit", and a "SUBMIT" button. The right column is titled "NEED ANSWERS FAST?" and lists several articles with their titles and dates, such as "Backpacking: Before You Leave Home" (Aug 5, 2014) and "Return Policy for Camping Equipment" (Aug 5, 2014).

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

レコード作成ボタン

レコード作成ボタンコンポーネントを使用すると、コミュニティメンバーがグローバルアクションを使用してレコードを作成できます。

このコンポーネントは、システム管理者によって組織に定義されているグローバルアクションに依存します。このボタンに複数のアクションを関連付けると、このボタンはドロップダウンリストのように動作します。コミュニティメンバーがボタンからアクションを選択すると、レコード作成ページでは、レコードフォーム作成コンポーネントを使用して、そのアクションに適切なアクションレイアウトが動的に読み込まれます。

1. [レコード作成ボタン]コンポーネントをページに追加するか、設定しているページ上で選択します。たとえば、このコンポーネントをコミュニティメンバーがを見つけやすいように[ホーム]ページに追加することができます。
2. [グループアクションの追加]をクリックして、[グローバルアクション]リストにアクションを追加します。
3. 各アクションを選択し、下の[グローバルアクションのプロパティ]セクションでアクションの種別と公開状況を変更します。
 - [グローバルアクション]リストの各アクションに関連付けるグローバルアクション種別を選択します。
 - コミュニティのゲストユーザがそのアクションを使用できるようにするには、[一般公開]を選択します。

PROPERTY EDITOR

Create Record Button

Button Label

New

Global Actions


- New Event
- New Opportunity
- New Lead
- New Group

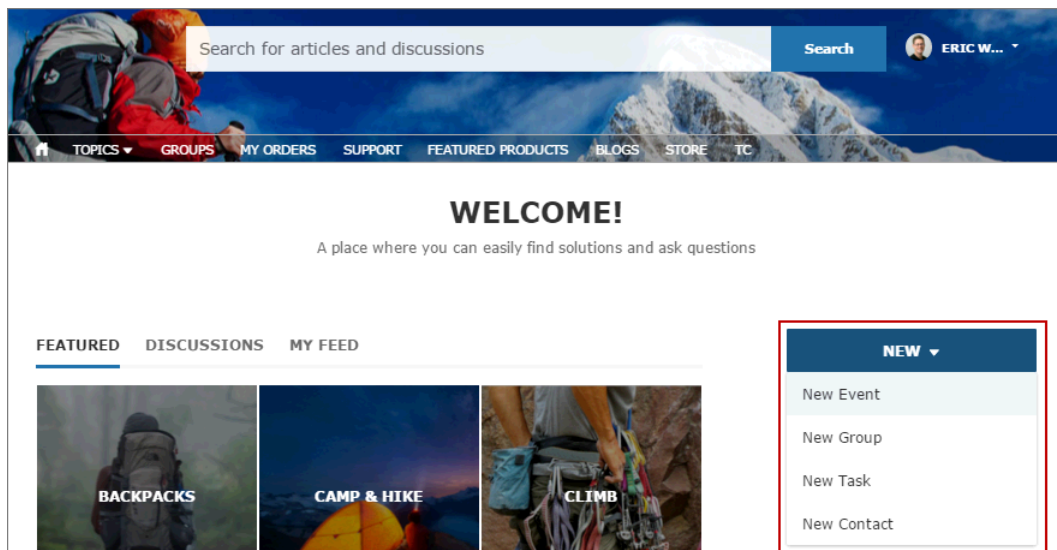
Add Global Action

Global Action Properties

Global Action

- New Group
- Change Shipping Info
- New Case
- New Contact
- New Event
- New Group
- New Lead
- New Opportunity
- New Task
- New Order
- Your Order Information


 例: コミュニティホームページのレコード作成ボタンのサンプル



レコード作成フォーム

レコード作成フォームコンポーネントには、ユーザがレコード作成ボタンのアクションをクリックしたときにアクションレイアウトが表示されます。

コミュニティメンバーがレコード作成ボタンのアクションをクリックすると、レコード作成ページにリダイレクトされます。レコード作成ページでは、レコード作成フォームコンポーネントを使用して、関連付けられたグローバルアクションレイアウトの項目が表示されます。ページとコンポーネントには、クリックされたアクションに基づいて、[設定]で定義されているグローバルアクションレイアウトが自動的に取得され、アクション名プロパティが自動的に入力されます。その他の設定は必要ありません。

 例: レコード作成フォームコンポーネントのサンプル

カスタム Lightning コンポーネント


コミュニティビルダーでコミュニティ設計にカスタム Lightning コンポーネントを実装します。

コミュニティでカスタム Lightning コンポーネントを使用するには:

- Lightning コンポーネントを有効化します。有効化するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning* コンポーネント」と入力し、[Lightning コンポーネント]、[Lightning コンポーネントを有効化]の順に選択します。
- 次の例に示すように、各コンポーネントを開発者コンソールから実装します。

```
<aura:component
implements="forceCommunity:availableForAllPageTypes"
access="global">
```

- コンポーネントのプロパティをコミュニティビルダーで編集できるようにするには、Lightning コンポーネントバンドルに `componentName.design` という設計リソースを含めます。

 **メモ:** カスタム Lightning コンポーネントの開発についての詳細は、『[Lightning コンポーネント開発者ガイド](#)』と『[Lightning コンポーネント早見表](#)』を参照してください。

カスタム Lightning コンポーネントは、コミュニティテンプレートコンポーネントと同様に動作します。コンポーネントをページキャンバスにドラッグアンドドロップします。プロパティを編集するには、ページキャンバスでコンポーネントを選択してから、フロート表示のコンポーネントプロパティエディタに変更内容を入力します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

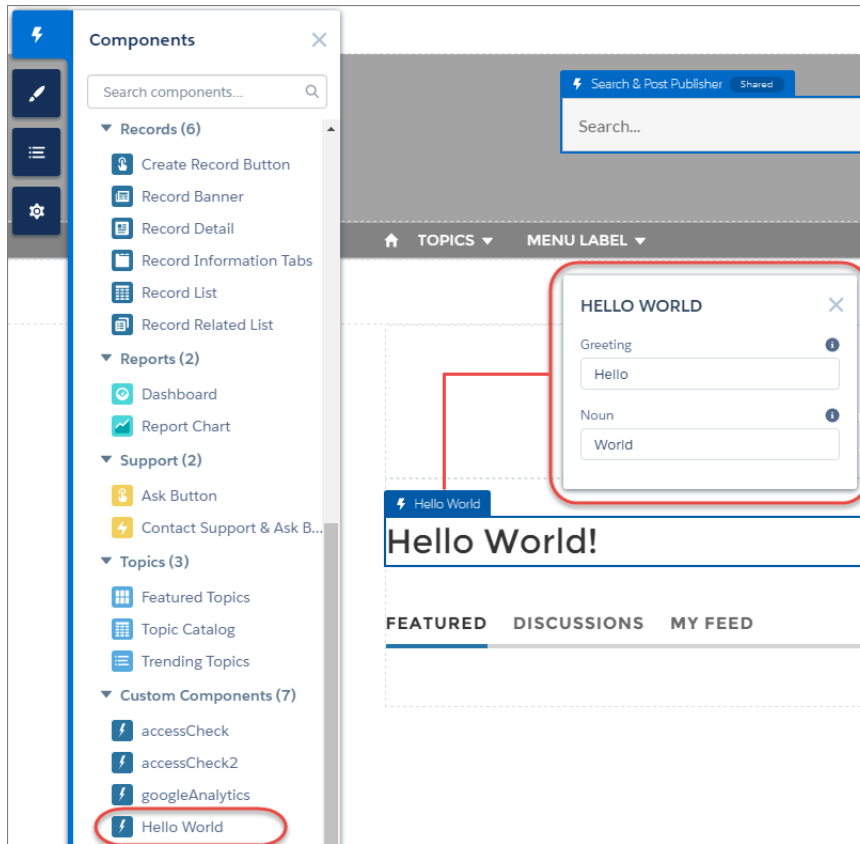
ユーザ権限

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設定」および「設定・定義の参照」

カスタムコンポーネントがテンプレートのコンポーネントと共にコンポーネントパネルに表示されます。

- 例: カスタムコンポーネントがページキャンバスに追加され、プロパティがフロート表示のコンポーネントプロパティエディタに開いています。



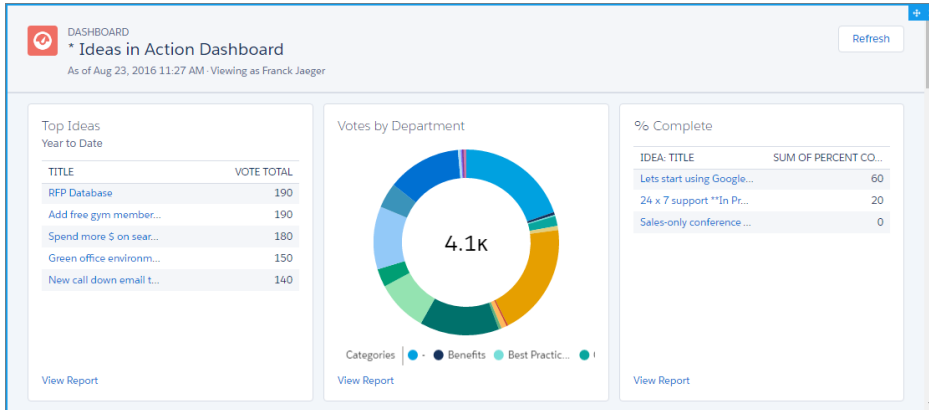
ダッシュボード


ダッシュボードコンポーネントを使用すると、組織の公開フォルダに設定されているダッシュボードをコミュニティのページにドラッグアンドドロップできます。

1. 設定しているページで [ダッシュボード] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ダッシュボード名	使用できるダッシュボードを選択します。
高さ	ダッシュボードの高さを調整します。ダッシュボードの幅は列幅によって決まります。

- 例: ダッシュボードコンポーネントのサンプル



 **メモ:** メンバーは、コミュニティ内のダッシュボードの実行ユーザを変更できません。このビューは参照のみです。

ダッシュボード一覧

ダッシュボード一覧コンポーネントでは、リスト形式でダッシュボードが表示されます。


ダッシュボード一覧は、次の条件によって絞り込むことができます。

- 最近
- 自分が作成
- 非公開ダッシュボード
- すべてのダッシュボード

さらに、ユーザはダッシュボードフォルダにアクセスできます。フォルダには次のものがあります。

- 自分が作成
- 自分と共有されている
- すべてのフォルダ

ダッシュボード一覧コンポーネントには、編集可能なプロパティはありません。

 **メモ:** ダッシュボード一覧コンポーネントは、ダッシュボード一覧ページでのみ使用できます。

 **例:** ダッシュボード一覧コンポーネントのサンプル

[画像を挿入]

拡張カテゴリナビゲーション

拡張カテゴリナビゲーションコンポーネントでは、カテゴリの階層に基づいて記事が整理されます。

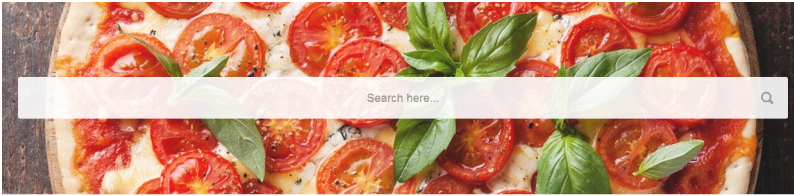
ユーザが最上位カテゴリを選択すると、ユーザが記事を参照するときに、関連するカテゴリとサブカテゴリが表示されます。ユーザが子カテゴリをクリックすると、それに関連付けられている記事が表示されます。カテ

ゴリの一覧が長い場合、ユーザはリストを展開してすべてのカテゴリを表示してから、リストを折りたたんで小さくすることができます。

1. 設定しているページで [拡張カテゴリナビゲーション] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
カテゴリ名	記事のサブカテゴリを含む最上位カテゴリは、テンプレートのカスタムプロパティで指定した最上位カテゴリを使用する表現を使用して自動的に設定されます。
タイトル	最上位データカテゴリに別の名前を表示するには、この項目にテキストを入力します。たとえば、最上位カテゴリの名前が [Desserts (デザート)] だとすると、そのテキストを 「Easy Dessert Recipes」 (簡単デザートレシピ) に変更できます。この項目に入力したテキストは、ページのタイトルとしてのみ表示されます。ナビゲーションブレッドクラムやその他の場所でのカテゴリ名は変更されません。
サブカテゴリの最大数	各親カテゴリに表示する子カテゴリの数を制限する場合に指定します。デフォルト値は 3 です。
カテゴリの最大数	ページに表示する親カテゴリの最大数を指定します。デフォルトは 10 ですが、表示できる親カテゴリの数に制限はありません。

例: 拡張カテゴリナビゲーションコンポーネントのサンプル



Search here... 🔍

ALL				
THANKSGIVING	SEAFOOD	MEAT	PASTA	SALAD
Turkey	Fish	Poultry	Baked	Romaine
Stuffing	Shellfish			
Gravy	Roe			
See More				
CORN	DESSERT	MUFFINS	BISCUITS	PANCAKES
White	Pannacotta	Blueberry	Cornbread	Banana

TRENDING RECIPES

<p>Thanksgiving</p> <ul style="list-style-type: none"> How To Use Butter in Cooking Turducken Cooking! How to roast the perfect turkey for Thanksgiving How to cook a Turducken How to make amazing stuffing for Thanksgiving 	<p>Seafood</p> <ul style="list-style-type: none"> Recipe for Pan-Fried Salmon Fillet How to cook Marinated Wild Salmon How to cook Dungeness Crab How to Make Botarga, or Salt-Cured Fish Roe
<p>Meat</p> <ul style="list-style-type: none"> How to make Restaurant-Style Buffalo Chicken W... 	<p>Muffins</p> <ul style="list-style-type: none"> How to make To Die For Blueberry Muffins

[View All](#)

CAN'T FIND A RECIPE?

[We can help!](#)

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

主要データカテゴリ

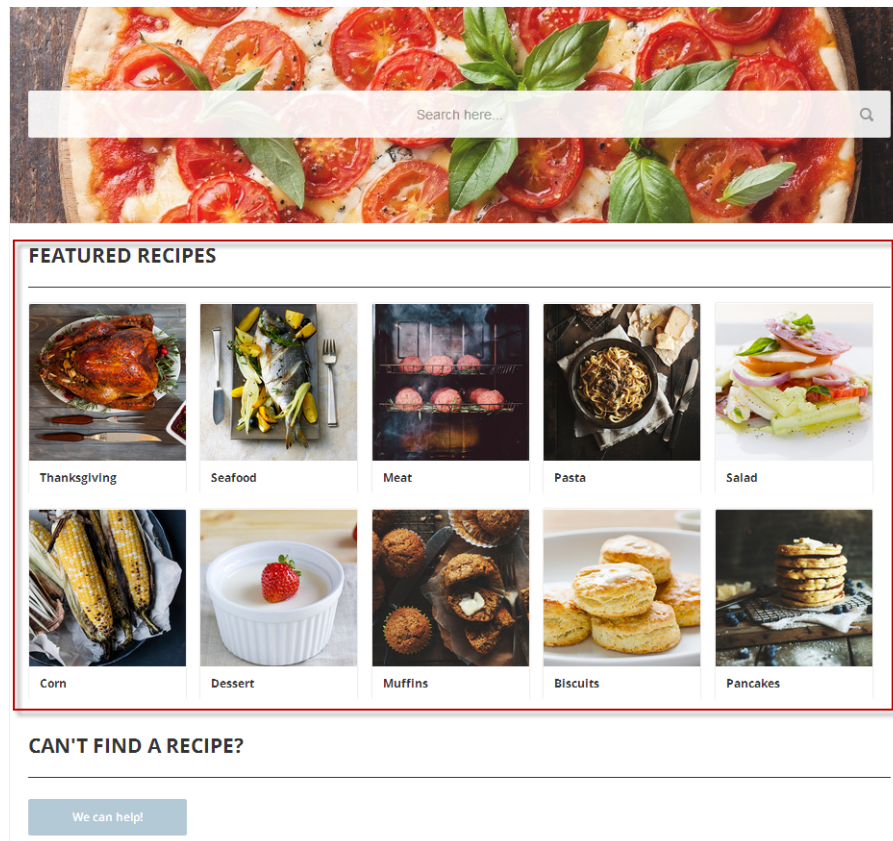
主要データカテゴリコンポーネントには、データカテゴリのグループが表示され、指定されたグループ内の各データカテゴリの画像とタイトルが表示されます。

画像によって、ユーザは閲覧する記事のグループを選択しやすくなります。プロパティを設定して、ページに表示されるカテゴリ数を選択できます。

1. 設定しているページで[主要データカテゴリ]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
データカテゴリ数	グループから表示するデータカテゴリの数を入力します。カテゴリは、データカテゴリグループでリストされている順序で表示されます。
カテゴリ画像の URL	各データカテゴリに関連付けられた画像を表示するための URL を指定します。データカテゴリの画像を自動的に表示するには、テキストボックスに「 <code>{!Global.PathPrefix}/{!DataCategory.Name}.jpg</code> 」と入力します。この画像の推奨サイズは 220 x 220 ピクセルです。
タイトル	主要データカテゴリのリストのタイトルテキストを入力します。

例: 主要データカテゴリコンポーネントのサンプル



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


主要検索

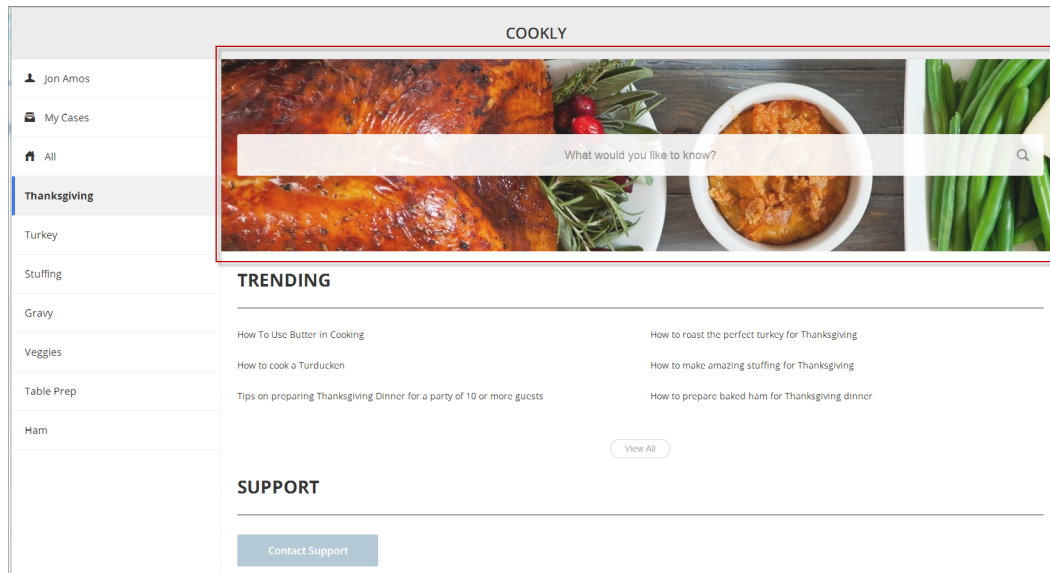
主要検索コンポーネントを使用すると、ユーザは指定したデータカテゴリ内の記事を検索できます。

ユーザが検索テキストボックスに入力すると、入力されている文字に一致する記事と検索文字列がシステムによって返されます。検索をカスタマイズして、ユーザが検索しているデータカテゴリの画像を表示するように設定できます。

1. 設定しているページで [主要検索] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
プレースホルダテキスト	検索バーに表示されるテキストを入力します。デフォルトのテキストは「知りたいことは何ですか?」です。
カテゴリ名	記事のサブカテゴリを含む最上位カテゴリは、テンプレートのカスタムプロパティで指定した最上位カテゴリを使用する表現を使用して自動的に設定されます。
背景画像を無効化	カテゴリの背景画像を表示しない場合は、このチェックボックスをオンにします。検索ボックスがより小さくコンパクトになります。
自動クエリ提案の最大数	一致ごとに返される検索クエリ数を入力します。
記事タイトルの一致する結果の最大数	一致ごとに返される記事の最大数を入力します。
カテゴリ画像の URL	各データカテゴリに関連付けられた画像を表示するための URL を指定します。データカテゴリの画像を表示するには、テキストボックスに「 <code>{!Global.PathPrefix}/{!DataCategory.Name}.jpg</code> 」と入力します。この画像の推奨サイズは 1220x175 ピクセルです。

 例: 主要検索コンポーネントのサンプル



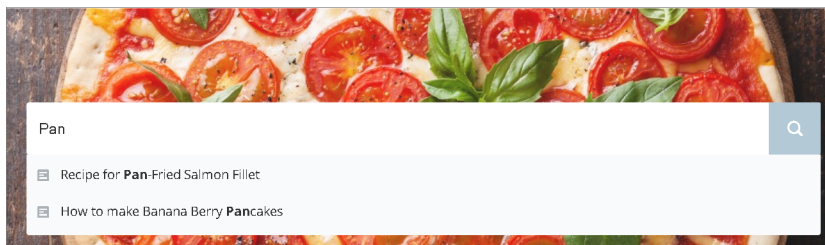
関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

増分検索の Koa および Kokia テンプレートとの連動

検索テキストボックスは、入力中の文字との一致に基づいて記事や検索文字列を返します。

増分検索は結果を即時に返すため、検索文字列を入力するときに、最も関連性の高い記事またはよく検索される語を見つけるのに役立ちます。Tab キーまたは矢印キーを使用して最初の推奨を表示するか、返されたいずれかの結果を選択して記事を表示できます。



システムでは、記事を利用可能にしたチャンネル内にある公開ナレッジ記事をクエリします。このため、ユーザが公開知識ベースにアクセスできる場合、それらの記事のみが検索で表示されます。記事は、コミュニティに選択した言語で表示されます。

ユーザがログインして、テキストを入力せずに検索アイコンをクリックすると、過去の検索の記事および検索語が推奨結果として表示されます。

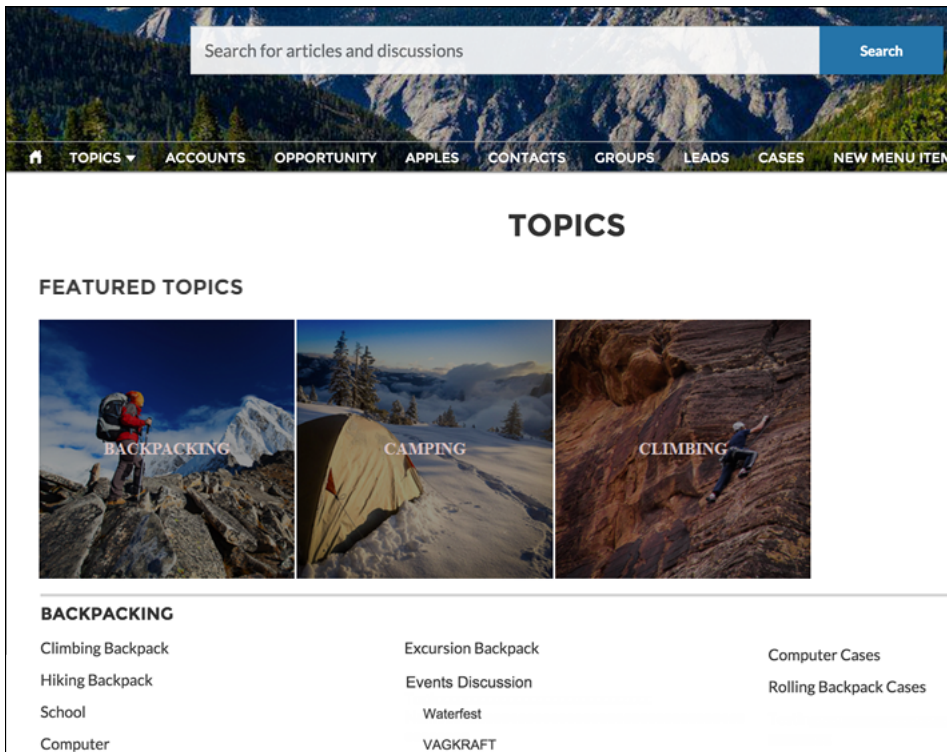
主要トピック

主要トピックコンポーネントを使用して、ドラッグアンドドロップの単純な操作で、コミュニティが指定した主要トピックとそのトピックを表す画像を任意のコミュニティページに自由に表示できます。

1. [主要トピック] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
タイトル	主要トピックのリストのタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「主要トピック」です。
タイトルを表示	タイトルを表示する場合はオンにします。

例: トピックカタログページの主要トピック



The screenshot shows a community page with a search bar and a navigation menu. The main content area is titled "TOPICS" and features a section for "FEATURED TOPICS" with three image cards: "BACKPACKING", "CAMPING", and "CLIMBING". Below these cards, there is a list of related items:

- BACKPACKING
 - Climbing Backpack
 - Excursion Backpack
 - Computer Cases
 - Hiking Backpack
 - Events Discussion
 - Rolling Backpack Cases
 - School
 - Waterfest
 - Computer
 - VAGKRAFT

フィード

フィードコンポーネントには、すべてのレコードまたはグループのやりとりのフィードが表示され、投稿、質問、添付ファイルが含まれます。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートでフィードコンポーネントを使用すると、レコード、トピック、グループ、ユーザプロファイル、またはコミュニティディスカッション全体にフィードを追加できます。このコンポーネントには、フィードパブリッシャーコンポーネントで作成された投稿が、絞り込み可能な時系列リス


トとして表示されます。ユーザが投稿のタイムスタンプをクリックすると、展開ビューに移動し、投稿とそのすべての関連コメントが表示されます。

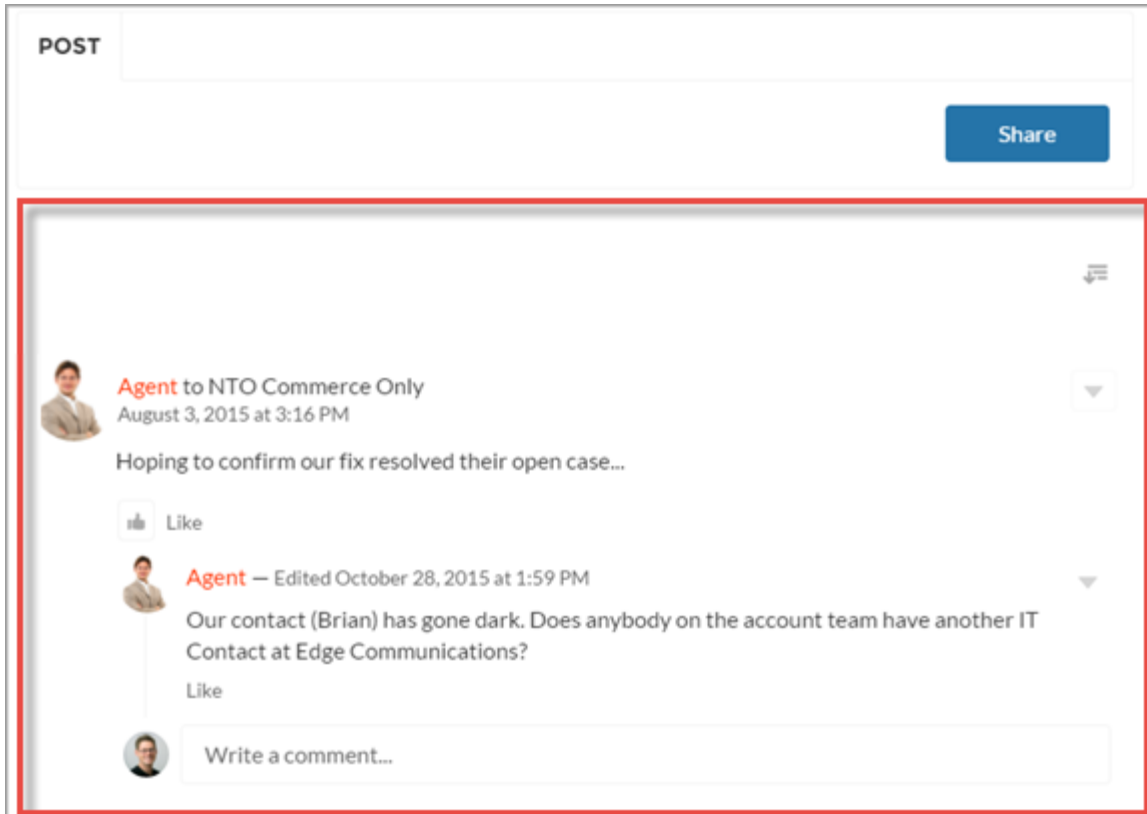
 **メモ:** フィードコンポーネントは、記事ではサポートされていません。

投稿のコメントと添付ファイルは、デスクトップユーザとタブレットユーザには投稿の下にインラインで表示されます。

1. 設定しているページで[フィード]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
フィード種別	ページに配置するフィードの種類を選択します。
レコード ID	フィード項目 ID。通常、この項目はページが読み込まれたときに自動的に入力されます。[フィード種別]で[コミュニティディスカッション]オプションまたは[私のフィード]オプションを選択する場合は、この項目を空白のままにしておきます。
デフォルトのフィード条件	コミュニティメンバーに表示されるフィードエントリ用のデフォルト条件を選択します。
投稿スタイル	デフォルトで投稿コメントを展開するか折りたたむかを選択します。

 **例:** フィードコンポーネントのサンプル




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


フィードコンパクト

カスタマーサービス (Napili) テンプレートでフィードコンパクトコンポーネントを使用すると、レコード、トピック、グループ、ユーザプロフィール、またはコミュニティディスカッション全体に、見やすいコンパクトバージョンのフィードを追加できます。このコンポーネントには、フィードパブリッシャーコンポーネントで作成された質問投稿の時系列リストが表示されます。

 **メモ:** フィードコンパクトコンポーネントには質問投稿のみが表示され、フィード条件はサポートされていません。また、記事ではサポートされていません。

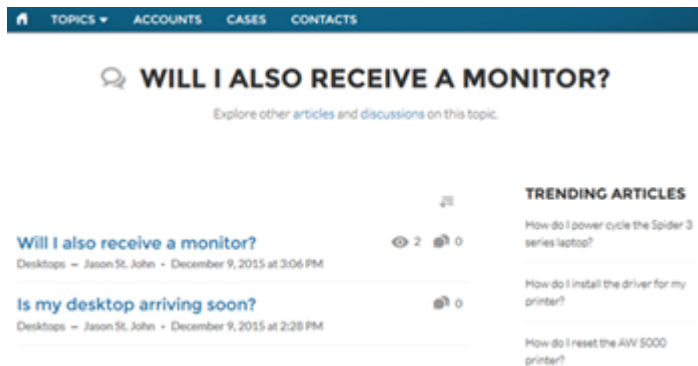
ユーザが記事をクリックすると、展開された投稿とそのすべての関連コメントに移動します。

1. 設定しているページで[フィードコンパクト]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ビュー数を表示	項目のビュー数を表示する場合に選択します  。ビューは、項目にユーザが「いいね!」と言った場合やコメントした場合、または項目の詳細ビューが開

プロパティ	詳細
	かれた場合にカウントされます。クリアすると、ビュー数が非表示になります。
いいね! を表示	各投稿のいいね!の数を表示する場合に選択します。クリアすると、いいね!の数非表示になります。
コメントを表示	各投稿のコメント数を表示する場合に選択します。クリアすると、コメント数が非表示になります。
コンパクトフィード種別	このフィードに関連付けるオブジェクトまたはコンテキストを選択します。
エンティティ ID	フィード項目 ID。通常、この項目はページが読み込まれたときに自動的に入力されます。[コンパクトフィード種別]で[コミュニティディスカッション]オプションまたは[私のフィード]オプションを選択する場合は、この項目を空白のままにしておきます。

例: フィードコンパクトコンポーネントのサンプル




関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

フィード投稿とコメント

フィード投稿とコメントコンポーネントには、コミュニティフィードの個々の投稿、コメント、または質問の詳細ビューが表示されます。質問の場合は、質問、その質問に対するすべての回答、その質問がケースにエスカレーションされたかどうかが含まれます。


 **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは「フィード項目の詳細」という名前でした。

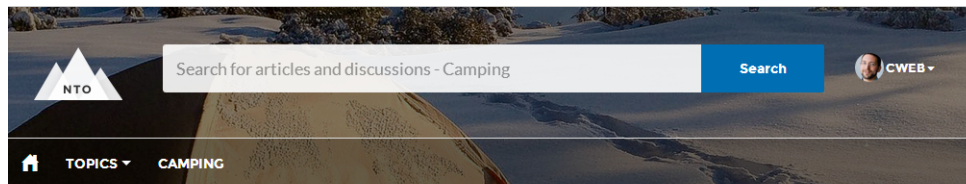
ログイン済みのユーザーのみが質問への回答を投稿できます。ユーザーは、クリップアイコンをクリックして、質問や回答の投稿にファイルを添付できます。すでにコミュニティにアップロードされているファイルから[ファイルを選択]するか、ユーザーのローカルドライブから[ファイルをアップロード]するかを選択できます。

回答が投稿されると、ユーザは投稿の右上隅にある  をクリックして、投稿の編集、ブックマーク、削除、またはフラグ付けを実行できます。また、投稿に関連付けられているトピックを編集することもできます。コミュニティで編集機能およびフラグ設定機能が有効になっている必要があります。Koa コミュニティおよび Koaia コミュニティのユーザは、コミュニティケースフィードが有効になっている場合のみフィード投稿とコメントコンポーネントにアクセスできます。

1. 設定しているページで [フィード投稿とコメント] コンポーネントを選択します。


このコンポーネントに設定するプロパティはありません。

 例: フィード投稿とコメントコンポーネントのサンプル



HOW TO GET A REPLACEMENT ZIPPER FOR MY DAYPACK?


Explore other [articles](#) and [discussions](#) on this topic.


 **SWalters** (Customer) asked a question.
August 5, 2014 at 10:37 AM

How to get a replacement zipper for my daypack?


I broke the zipper on the Daytripper back pack and I love it! Can I just take it to the store to get it replaced or do I need to ship it back to you?


[CAMPING](#) [BACKPACKING](#)

 Liked 1 person likes this

 **CWeb** (Customer)
Yesterday at 10:44 AM · [Delete](#)

I just took mine into the store and they gave me a new one.

 Like

Write an answer...  [POST](#)

TRENDING ARTICLES

[Backpacking: Before You Leave...](#)

[Return Policy for Camping Equ...](#)

[Backpacking for Beginners](#)

[How to setup camping by water](#)

[How to Choose Snowboard Bo...](#)

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


フィードパブリッシャー

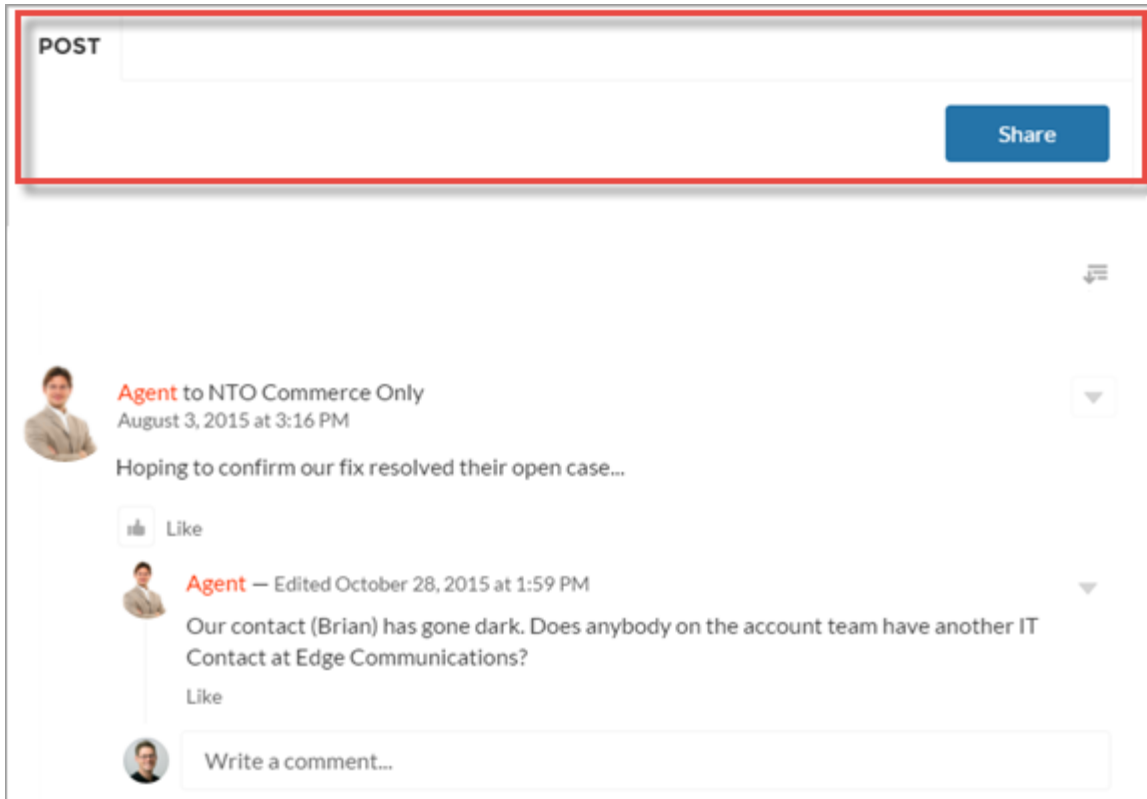
フィードパブリッシャーコンポーネントでは、顧客が任意のデバイスからレコード、グループ、トピック、プロフィール上で、リッチテキスト投稿を作成し、ファイルを添付することができます。さらに、複数のファイル添付、インライン画像、リッチリンクプレビューもサポートされています。フィードパブリッシャーコンポーネントは、記事ではサポートされていません。

コミュニティメンバーがフィードパブリッシャーを使用して投稿を作成すると、投稿はそのページに関連付けられているフィードコンポーネントまたはフィードコンパクトコンポーネントに表示されます。デフォルトでは、1ファイルあたり2GB以下のサポートされている種類のファイルを添付できます。最高のパフォーマンスを得るために、インライン画像は1画像あたり25MB以下にすることをお勧めします。25MBを超えるインライン画像はフルサイズで表示され、読み込みが遅くなる可能性があります。

1. 設定しているページで[フィードパブリッシャー]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
種別	<p>ページに配置するフィードパブリッシャーの種類を選択します。Salesforce 組織で定義されているグローバルパブリッシャーアクションを使用するには、[グローバル]を選択します。オブジェクト固有のパブリッシャーレイアウトを使用するには、[レコード]を選択します。</p> <p>たとえば、パブリッシャーをカスタムグループ詳細ページに追加して、組織のグループパブリッシャーレイアウトに含まれているパブリッシャーアクションを使用する場合は [レコード] を使用します。</p>
レコード ID	<p>フィード項目 ID。通常、この項目にはページが読み込まれたときに自動的にレコード ID が入力されます。フィードパブリッシャー種別で [グローバル] を選択する場合は、この項目を空白のままにしておきます。</p>
パブリッシャーレイアウトのデザイン	<p>広いまたは狭いフィードパブリッシャーレイアウトデザインを表示する場合に選択します。</p>

 **例:** 広いレイアウトのフィードパブリッシャーコンポーネントのサンプル







例: 狭いレイアウトのフィードパブリッシャーコンポーネントのサンプル


POST

To **All with access** ▼

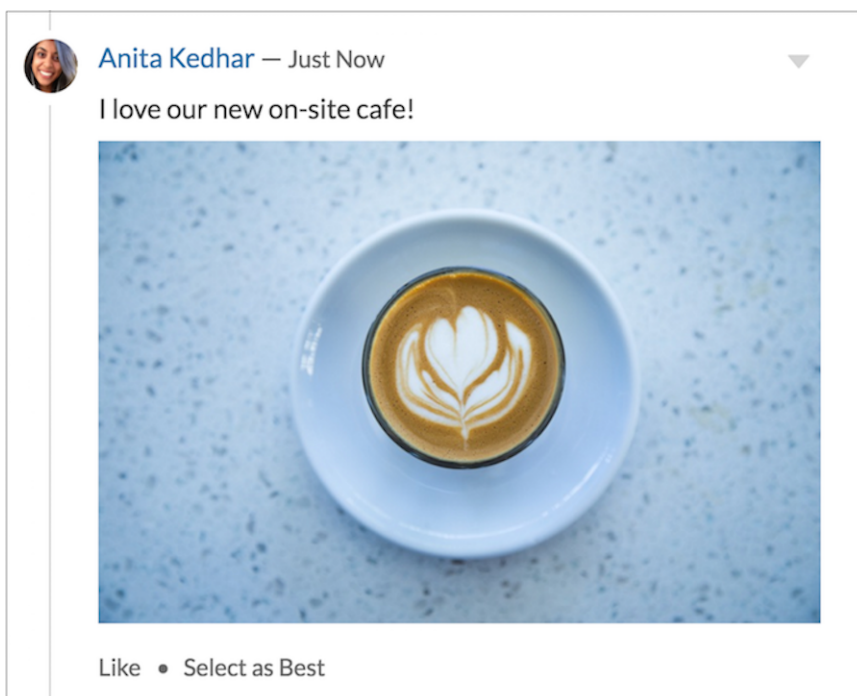
This case is really important. We should be be all-hands on deck for it.

B I U ↻ T_x  

  **Share**



例: インライン画像があるフィード投稿のサンプル



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ファイルリスト

カスタマーサービス (Napili) テンプレートのファイルリストコンポーネントを使用すると、コミュニティメンバーにファイルを表示および管理するための便利な場所を提供できます。

メンバーは、ファイルリストを使用してファイルをアップロードしたり、並び替えたり、絞り込んだりすることができます。ファイルをクリックするとファイルプレビューが開き、メンバーは新しいバージョンをアップロードしたり、ファイルをダウンロードしたり、削除したりできます。左サイドバーの条件には、ファイルのさまざまな選択が表示されます。[ライブラリ]条件を選択すると、Salesforce CRM Content ライブラリのファイルが表示され、Files Connect ユーザには [外部ソース] の下に外部ライブラリが表示されます。

1. 設定しているページで [ファイルリスト] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。












プロパティ

詳細

ファイルリスト

ウィンドウに表示されるレコードの数を 10 ~ 100 の範囲で変更します。スクロールバーが表示され、ユーザがスクロールして他のレコードを表示できます。

例: 広いレイアウトのファイルリストコンポーネントの例

FILES			
Owned by Me			Upload File
86 items • Sorted by Title			
Owned by Me	TITLE ↑	OWNER	LAST MODIFIED DATE
Shared with Me	 arabica cofee-3	Eric Ware	6/8/2016 10:14 PM
Recent	 AS5000 Ultrabook specification Box	Eric Ware	6/8/2016 10:14 PM
Following	 Backpack Design -- Kasey Final OneDrive	Eric Ware	6/8/2016 10:14 PM
Libraries	 badcase of leaf rust	Eric Ware	6/8/2016 10:14 PM
EXTERNAL SOURCES	 button-centering	Eric Ware	6/8/2016 10:14 PM
 Box	 cafe-el-sal	Eric Ware	6/8/2016 10:14 PM
 Google Drive	 cake	Eric Ware	6/8/2016 10:14 PM
 OneDrive	 Capricorn and Fair Trade International SharePoint Online	Eric Ware	6/8/2016 10:14 PM

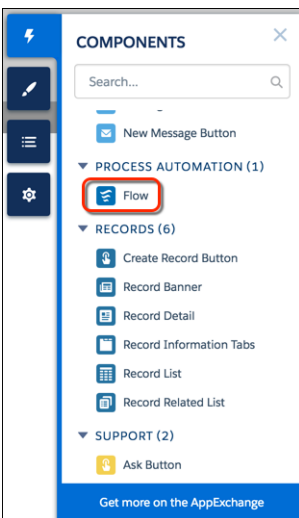
フロー

フローは、Salesforce 情報を収集、更新、編集、作成するプロセスを自動化します。コミュニティビルダーのフローコンポーネントを使用して、ページにフローを追加できるようになりました。他のコンポーネントと同じようにフローコンポーネントをコミュニティページに追加します。

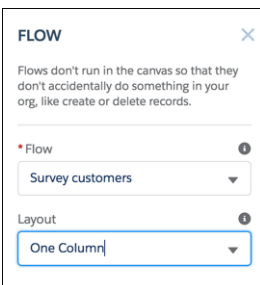
メモ: フロー Lightning コンポーネントで配布された有効なフローを実行するには、コミュニティユーザーに「フローを実行」システム権限が必要です。

フローコンポーネントをコミュニティページに追加して、プロパティエディタで設定します。

1. クラウドフローデザイナーでフローを定義します。
2. フローを有効化します。
3. フローコンポーネントをコミュニティページの所定の位置にドラッグします。



4. プロパティエディタで、使用するフローと他のプロパティを選択します。



フロー

種別が[フロー]の有効なフローのみを使用できます。デスクトップフローデザイナーで作成されたフローはサポートされません。

レイアウト

デフォルトでは、フローは1列に表示されます。


入力変数

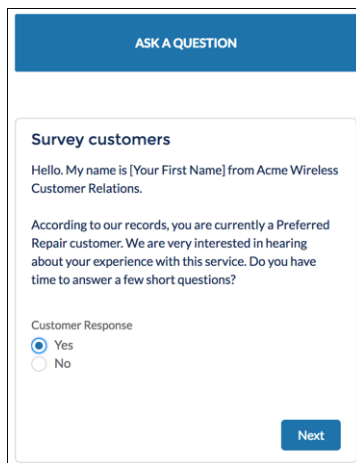
他のプロパティが表示されている場合、それらはフローの入力変数です。変数は、入力アクセスを許可する場合にのみ表示されます。

レコード ID をこの変数に渡す

このオプションは、レコードページのテキスト入力変数でのみ使用できます。簡潔にするために、ID は 1 つの変数にのみ渡すことをお勧めします。

たとえば、このコンポーネントが商談レコードページに埋め込まれている場合、実行時にコンポーネントは商談の ID を選択された入力変数に渡します。

 **例:** コミュニティの [Survey customers (顧客アンケート)] というフローを次に示します。



ユーザは、Lightning コミュニティから一時停止したフローを再開できないため、Lightning コミュニティで配布されるフローから [一時停止] ボタンを削除することをお勧めします。

Lightning コミュニティのフローは、Lightning のフローコンポーネントでのみサポートされます。

フローの作成者は、独自のコンテンツでエラーメッセージを上書きできます。

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

[Visual Workflow ガイド: フローの作成](#)

[Visual Workflow ガイド: 2 列フローの考慮事項](#)

[Salesforce ヘルプ: フローの実行ユーザに表示するエラーメッセージのカスタマイズ \(ベストプラクティス\)](#)

[フォローする] ボタン

[[フォローする] ボタン] コンポーネントを使用すると、ユーザはユーザ、トピック、または記事をフォローできます。

ページエディタで、ユーザプロフィールページ、記事の詳細ページ、およびトピックの詳細ページに [[フォローする] ボタン] コンポーネントを設定できます。このコンポーネントを使用すると、ユーザはこのボタンを

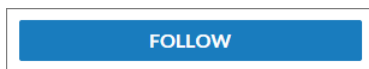
クリックして、他のユーザ、記事、またはトピックをフォローできます。ユーザが自分のプロフィールを参照しているときには、このボタンは表示されません。

1. 設定しているページで [[フォローする] ボタン] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
フォローされているレコード ID	この値はシステムによって指定されます。この値は更新しないでください。
トピックのメール通知を許可	トピック活動に関するメール通知を受信するには、選択します。



例:



メモ: メンバーがフォローできる各記事タイプに対してフィード追跡を有効にします。

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


グローバル検索ボックス

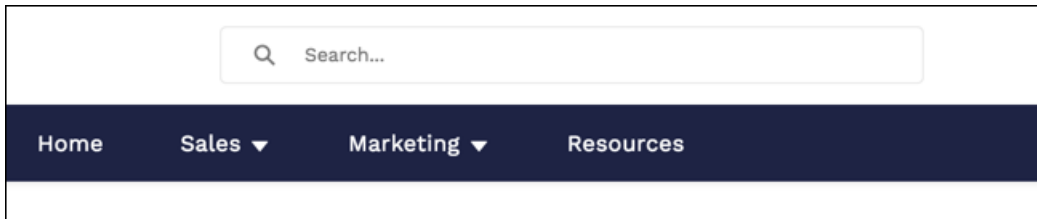
グローバル検索コンポーネントを使用して、グローバル検索をコミュニティに公開できます。ユーザは利用可能なオブジェクトをすべて検索できます。

オートコンプリート検索結果は、ユーザが最近使用したオブジェクトおよびレコードに基づいており、組織内のグローバル検索と同様です。検索では、部分的に一致する語や隣接しない語が考慮されます。

1. 設定しているページで [グローバル検索ボックス] コンポーネントを選択します。
Partner Central テンプレートの場合、このボックスはホームページに表示されます。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
検索項目のプレースホルダテキスト	検索ボックスに表示されるテキストを指定します。デフォルトテキストは、「検索...」です。
オートコンプリートの結果のオブジェクト	[追加] をクリックして、検索可能な Salesforce オブジェクトをコミュニティのオートコンプリートの結果に追加します。
オートコンプリートの結果の最大数	検索中に表示されるオートコンプリートの結果の最大数を入力します。デフォルト値は 5 です。

 例: Partner Central のグローバル検索ボックスコンポーネントのサンプル



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ピアツーピアコミュニティのグローバル検索

検索パブリッシャーと投稿パブリッシャーの簡易版であるピアツーピアコミュニティのグローバル検索を使用すると、コミュニティ管理者は、コンポーネント内の検索機能を公開機能から分離できます。さらに、このコンポーネントはヘッダー全体から分離して独立しているため、コミュニティの特定のニーズに合わせて容易にカスタマイズできます。ピアツーピアコミュニティのグローバル検索は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートで使用できます。

オートコンプリート検索では、部分的に一致する語や隣接しない語が考慮されます。

1. 設定しているページで [ピアツーピアコミュニティのグローバル検索] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
検索項目のプレースホルダテキスト	検索ボックスに表示されるテキストを指定します。デフォルトテキストは、「検索...」です。
オートコンプリート検索	クリックするとセクションが展開され、オートコンプリート検索のプロパティが表示されます。
検索でオートコンプリートを使用	ユーザが検索語を入力しているときに、推奨検索結果を表示する場合は、このオプションを選択します。
オートコンプリートの結果の最大数	検索中に各タブに表示される推奨結果の最大数を入力します。デフォルト値は6です。組み合わせた結果のタブには、同じ数の質問、記事、オブジェクトが表示されますが、いずれかのタイプの結果が不足している場合は、最大数に達するまで別のタイプの結果が追加で表示されます。この機能は、コミュニティテンプレートの Winter '16 以降のバージョンでのみ使用できます。
オートコンプリート検索結果をディスカッションと記事に制限	オートコンプリートの結果にディスカッションと記事のみを表示する場合は、選択します。

プロパティ	詳細
オートコンプリートの結果のオブジェクト	[追加] をクリックして、検索可能な Salesforce オブジェクトをコミュニティのオートコンプリートの結果に追加します。
コミュニティに質問	クリックするとセクションが展開され、コミュニティへの質問に関するプロパティが表示されます。
検索時にフッターを表示	メンバーがコミュニティに質問できるオプションを含むフッターを表示する場合は、このオプションを選択します。
コミュニティに質問する投稿	コミュニティまたはカスタマーサポートに質問を投稿するようにユーザーに勧めるテキストを入力します。デフォルトテキストは、「探しているものが表示されませんか?」です。
質問プロンプトを作成	質問するためにユーザーがクリックするテキストを入力します。デフォルトテキストは、「質問する」です。
サインインプロンプトを作成	質問する前にユーザーをログインページに導くテキストを入力します。デフォルトテキストは、「Sign in to ask a question (サインインしてから質問してください)」です。
トピックを表示	コミュニティへの質問にトピックを追加することをユーザーに許可します。
詳細を表示	コミュニティへの質問の詳細を入力することをユーザーに許可します。

グローバル検索結果


グローバル検索結果コンポーネントには、コミュニティ全体からの検索結果が表示されます。表示される結果は、検索パブリッシャーに入力した検索語に基づき、1つのリスト、または複数のタブに表示できます。

1. [グローバル検索] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

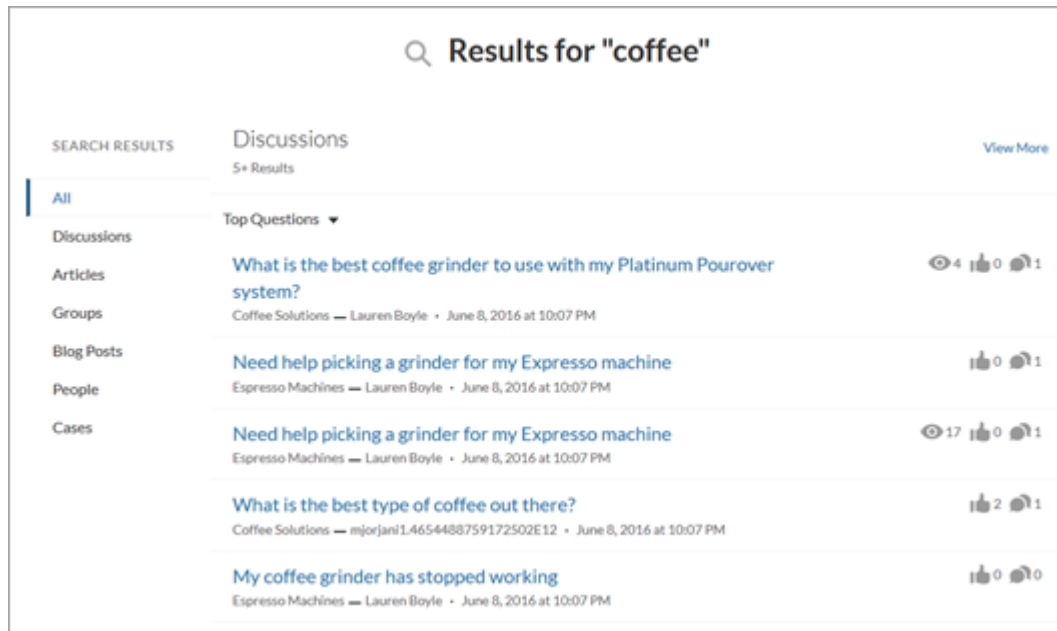
プロパティ	詳細
{!searchString}	システムが提供するこの検索語でコミュニティ全体が検索されます。
[すべての結果] タブを表示	検索結果を1つのリストの[すべて]の下に表示する場合は、チェックボックスをオンにします。
検索結果タブ	タブを追加または削除して、どのリストに検索結果が表示されるのかをカスタマイズします。

❗ 重要: 検索時にカスタムオブジェクトのレコードの検索をユーザーに許可するには、Salesforceの[設定]で [デフォルトで表示] または [デフォルトで非表示] に設定されたカスタムタブを作成します。カスタムタブを作成すると、カスタムオブジェクトの [検索を許可] 設定が有効になります。

 例:

-  **メモ:** コミュニティのすべてのフィード種別 (レコードへの質問と投稿も含む) の結果を表示するには、[ディスカッション] タブで [質問、投稿、コメントを含む、すべてのフィードの検索結果を表示します] オプションを選択します。

コミュニティに表示されたグローバル検索結果:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

グループ


グループコンポーネントでは、1つの複合コンポーネントを使用してグループ内のすべてのコンテンツが表示されます。グループコンポーネントには、メンバーと所有者のアクションが表示されるグループバナー、グループフィード、説明、関連リスト (グループメンバーおよびファイル) が含まれます。

コミュニティのナビゲーションメニューにグループを追加した場合、コミュニティメンバーが [グループ] 項目をクリックするとグループのリストに移動します。グループリスト内のグループをクリックすると、グループ詳細ページが読み込まれ、そこでこのコンポーネントがデフォルトで使用されます。

 **メモ:**


- グループパブリッシャーに [メンバーの追加] アクションを追加すると、ユーザがバナーから [メンバーの追加] アクションにアクセスできるようになります。
- 最適に表示するために、カスタムページでこのコンポーネントを使用する場合は、広い列幅を選択してください。

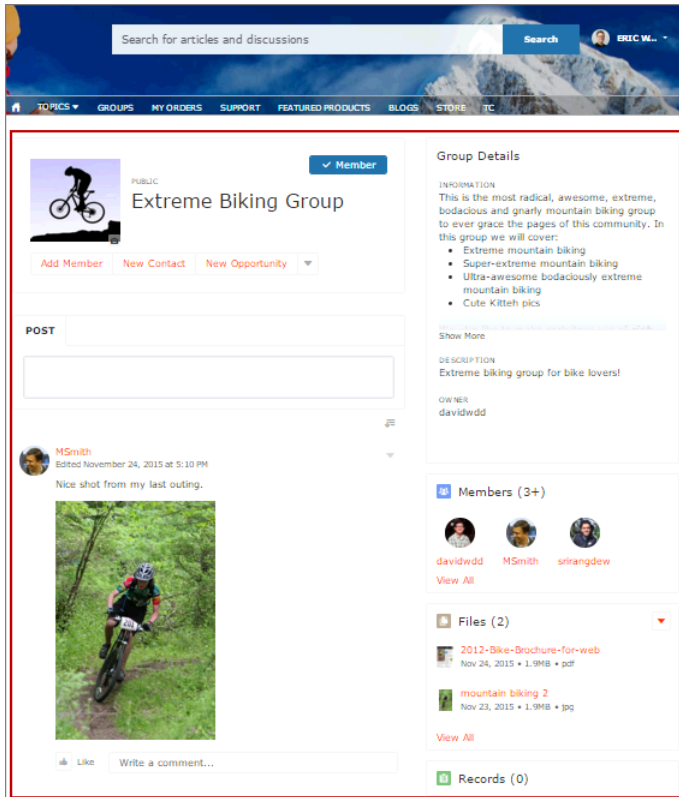
1. 設定しているページで [グループ] コンポーネントを選択します。デフォルトでは、このコンポーネントはグループ詳細ページにあります。

 **メモ:** グループ詳細ページを表示して、そのコンポーネントを変更するには、コミュニティ内に少なくとも1つのグループが必要です。

2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
グループ ID	グループの ID。この値は、グループが表示されるときに自動的に入力されます。
フィードタブの表示ラベル	モバイルデバイス上のグループフィードタブに使用される表示ラベル。デフォルトのテキストは「フィード」です。ここで指定する表示ラベルは、デスクトップブラウザ上の表示ラベルには影響を与えません。
詳細タブの表示ラベル	モバイルデバイス上のグループ詳細タブに使用される表示ラベル。デフォルトのテキストは「詳細」です。ここで指定する表示ラベルは、デスクトップブラウザ上の表示ラベルには影響を与えません。
関連タブの表示ラベル	モバイルデバイス上の関連リストタブに使用される表示ラベル。デフォルトのテキストは「関連」です。ここで指定する表示ラベルは、デスクトップブラウザ上の表示ラベルには影響を与えません。

 **例:** グループコンポーネントのサンプル



- メモ:** グループコンポーネントは、すべてのデバイスで反応型になるように最適化されています。グループコンテンツの配置をより詳細に制御するために、別個のコンポーネントを使用してカスタムレイアウトを作成することができます。グループバナー、グループ詳細、グループ関連リスト、フィードパブリッシャー、およびフィードまたはフィードコンパクトのコンポーネントを使用して、カスタムグループページを作成します。ただし、カスタムグループページを作成すると、最適な表示や、デスクトップとモバイルデバイス上で反応型になることは保証されません。

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

グループバナー

グループバナーコンポーネントは、コミュニティのカスタムグループ詳細ページで使用します。このコンポーネントには、グループ名、グループ写真、[グループに参加] ボタンと [グループを脱退] ボタン、およびグループ所有者、マネージャ、メンバーのためのその他のアクションボタンが表示されます。

グループバナーコンポーネントと共に、グループ詳細、グループ関連リスト、フィードパブリッシャー、およびフィードまたはフィードコンパクトのコンポーネントを使用して、カスタムグループ詳細ページを作成します。カスタムグループ詳細ページを作成すると、最適な表示や、すべてのデスクトップとモバイルデバイス上で反応型になることは保証されません。その代わりにグループコンポーネントを使用することをお勧めします。グループコンポーネントは1つの複合コンポーネントで、これらのコンテンツがすべて表示されます。

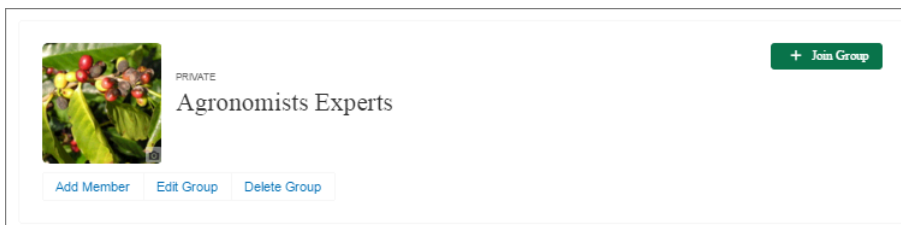
メモ:

- グループパブリッシャーに[メンバーの追加]アクションを追加すると、ユーザがバナーから[メンバーの追加]アクションにアクセスできるようになります。
- 最適に表示するために、このコンポーネントを使用する場合は、広い列幅を選択してください。

- 設定しているページで[グループバナー]コンポーネントを選択します。
- プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
グループ ID	グループの ID。この値は、グループが表示されるときに自動的に入力されます。

例: グループバナーコンポーネントのサンプル



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

グループの詳細


グループ詳細コンポーネントは、コミュニティのカスタムグループ詳細ページで使用します。このコンポーネントには、グループの説明および情報項目のコンテンツがグループ所有者の名前と共に表示されます。

グループ詳細コンポーネントと共に、グループバナー、グループ関連リスト、フィードパブリッシャー、およびフィードまたはフィードコンパクトのコンポーネントを使用して、カスタムグループ詳細ページを作成します。カスタムグループ詳細ページを作成すると、最適な表示や、すべてのデスクトップとモバイルデバイス上で反応型になることは保証されません。その代わりにグループコンポーネントを使用することをお勧めします。グループコンポーネントは1つの複合コンポーネントで、これらのコンテンツがすべて表示されます。

- 設定しているページで[グループ詳細]コンポーネントを選択します。
- プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
グループ ID	グループの ID。この値は、グループが表示されるときに自動的に入力されます。

プロパティ	詳細
ヘッダーの表示ラベル	グループ詳細セクションの表示ラベル。デスクトップビューとモバイルビューの両方に影響を与えます。

 **例:** グループ詳細コンポーネントのサンプル

Group Details

INFORMATION

DESCRIPTION
This group is for anyone selling, installing, or troubleshooting the Spider series laptops.

OWNER
Allison Wheeler

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


グループ関連リスト

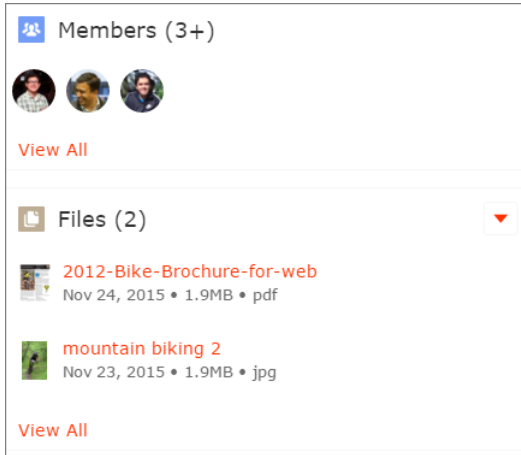
グループ関連リストコンポーネントは、コミュニティのカスタムグループ詳細ページで使用します。このコンポーネントには、グループのファイル、メンバー、レコードが表示されます。

グループ関連リストコンポーネントと共に、グループバナー、グループ詳細、フィードパブリッシャー、およびフィードまたはフィードコンパクトのコンポーネントを使用して、カスタムグループ詳細ページを作成します。カスタムグループ詳細ページを作成すると、最適な表示や、すべてのデスクトップとモバイルデバイス上で反応型になることは保証されません。その代わりにグループコンポーネントを使用することをお勧めします。グループコンポーネントは1つの複合コンポーネントで、これらのコンテンツがすべて表示されます。

1. 設定しているページで[グループ関連リスト]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
グループ ID	グループの ID。この値は、グループが表示されるときに自動的に入力されます。

 **例:** グループ関連リストコンポーネントのサンプル



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

Headline

見出しコンポーネントには、カスタマイズ可能な見出しテキストとテキストバナーが含まれ、テキストバナーにはディスカッション、トピック、記事を表示するページへのインラインリンクが含まれます。バナーの左には、記事またはディスカッションが選択されている場合に、コンテンツがそのどちらであるかを示すアイコンも表示されます。

1. 設定しているページで [見出し] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
タイトル	ページの見出しの静的テキストを入力します。ページのデフォルトテキストは「ようこそ!」です。
バナーテキスト	ホームページに表示される静的テキストを入力します。デフォルトテキストは、「A place where you can easily find solutions and ask questions.」(簡単にソリューションを発見し、質問できる場所です。)です。
ページ種別	このページに表示されるコンテンツのタイプを入力します。「 <i>article</i> 」、 <i>topic</i> 、または「 <i>discussion</i> 」と入力すると、ページのタイトルが取得され、ユーザが表示しているページを識別するアイコンが表示されます。
一意の名前または ID	質問または記事が選択されると、システムによって質問または記事の URL から ID が取得されます。
記事およびディスカッションを含むバナーテキスト	記事またはディスカッションが表示されるページをユーザが選択できるようにする静的テキストとリンクテキストを入力します。組織で Salesforce ナレッジが有効かつ設定されている場合に、この項目のこのテキストとリン

プロパティ	詳細
	<p>クがページに表示されます。各コンポーネントの値を翻訳および変更することはできますが、コンポーネントの位置は変更できません。</p> <pre>Explore other articles and discussions on this topic</pre>
ディスカッションを含むバナーテキスト	<p>ディスカッションのみが表示されるページをユーザが選択できるようにする静的テキストとリンクテキストを入力します。組織で Salesforce ナレッジが有効になっていない場合に、この項目のこのテキストとリンクがページに表示されます。各コンポーネントの値を翻訳および変更することはできますが、コンポーネントの位置は変更できません。</p> <pre>Explore other discussions on this topic</pre>
サブピックを表示	<p>見出しの下に、現在のトピックの子トピックへのリンクを表示します。(モバイルデバイスでは、これらのリンクが [サブピック] メニューに表示されます。)</p> <p>親子リレーションがサポートされるのはナビゲーショントピックのみです。</p>
<p>ナビゲーションサブピックが設定されている場合は、プロパティエディタで次のプロパティを変更して、トピック詳細ページのトピックとサブピックが動的に<input type="checkbox"/>入力されるようにします。</p>	
プロパティ	詳細
タイトル	「 <code>{!topicName}</code> 」と入力し、トピック詳細ページにトピック名が取得されて表示されるようにします。
ページ種別	ページ種別に「 <code>topic</code> 」と入力します。
サブピックを表示	サブピックを表示する場合にこのオプションを選択します。

👁 例: 見出しコンポーネントのサンプル

The screenshot displays a community page for 'Backpacking' on the NTO platform. At the top, there is a search bar with the text 'Search for articles and discussions - Backpacking' and a 'Search' button. Below the search bar is a navigation menu with 'TOPICS' and 'BACKPACKING'. The main content area features a large heading 'RETURN POLICY FOR CAMPING EQUIPMENT' enclosed in a red rectangular box. Below the heading is a sub-heading 'Return Policy for Camping Equipment' and a short paragraph: 'Camping gear can be returned for defective materials or workmanship within three months of purchase.' The article is dated 'Aug 5, 2014 - How To'. A 'DESCRIPTION' section follows, stating: 'To return a tent or other large gear, just come to the customer service desk in one of our conveniently located stores. We'll be happy to give you store credit to replace your gear.' To the right of the article is a 'TRENDING ARTICLES' section listing: 'Backpacking: Before You Leave Home', 'Return Policy for Camping Equipment', 'Backpacking for Beginners', 'How to Choose Snowboard Boots', and 'How to Get Started Skiing for Kids'. At the bottom of the page, there are two buttons: 'ASK THE COMMUNITY' and 'CONTACT SUPPORT'. A message 'Don't see what you're looking for?' is centered above these buttons.

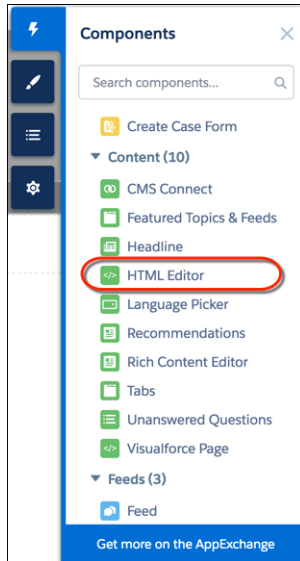
関連トピック:

各テンプレートで使用できるコンポーネント

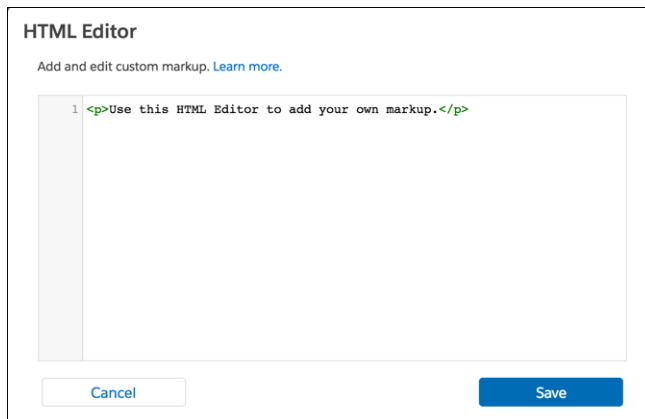
HTML エディタ

HTMLエディタコンポーネントでは、HTMLでカスタムコンテンツを作成および編集できます。

1. コミュニティビルダーで、HTMLエディタコンポーネントをコンポーネントパネルからページにドラッグします。



2. HTML コンテンツを追加して書式設定します。



HTML エディタコンポーネントでは、次の HTML タグと属性がサポートされています。すべての例外はマークアップでフラグが付けられます。

タグ: a, abbr, acronym, address, area, b, basefont, bdo, big, blockquote, br, button, caption, center, cite, code, col, colgroup, dd, del, dfn, dir, div, dl, dt, em, fieldset, font, form, h1, h2, h3, h4, h5, h6, hr, i, iframe, img, input, ins, kbd, label, legend, li, map, menu, ol, optgroup, option, p, pre, q, s, samp, select, small, span, strike, strong, sub, sup, table, tbody, td, textarea, tfoot, th, thead, tr, tt, u, ul, var, xmp

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」


属性: abbr、accept、accept-charset、accesskey、action、align、alink、allowfullscreen、alt、autocomplete、axis、background、bgcolor、border、cellpadding、cellspacing、char、charoff、charset、checked、cite、class、classid、clear、code、codebase、codetype、color、cols、colspan、compact、content、coords、data、datetime、declare、default、defer、dir、disabled、download、enctype、face、for、frameborder、frameborder、headers、height、href、hreflang、hspace、http-equiv、id、ismap、label、lang、language、link、list、loop、longdesc、low、marginheight、marginwidth、max、maxlength、media、method、min、mozallowfullscreen、multiple、name、nohref、noresize、noshade、novalidate、nowrap、open、optimum、pattern、placeholder、poster、preload、pubdate、radiogroup、readonly、rel、required、rev、reversed、rows、rowspan、rules、scheme、scope、scrolling、selected、shape、size、span、spellcheck、src、srclang、standby、start、step、style、summary、tabindex、target、text、title、type、usemap、valign、value、valuetype、version、vlink、vspace、webkitAllowFullScreen、width、xmlns、data-*

関連トピック:

[リッチコンテンツエディタ](#)


主要トピック & フィード

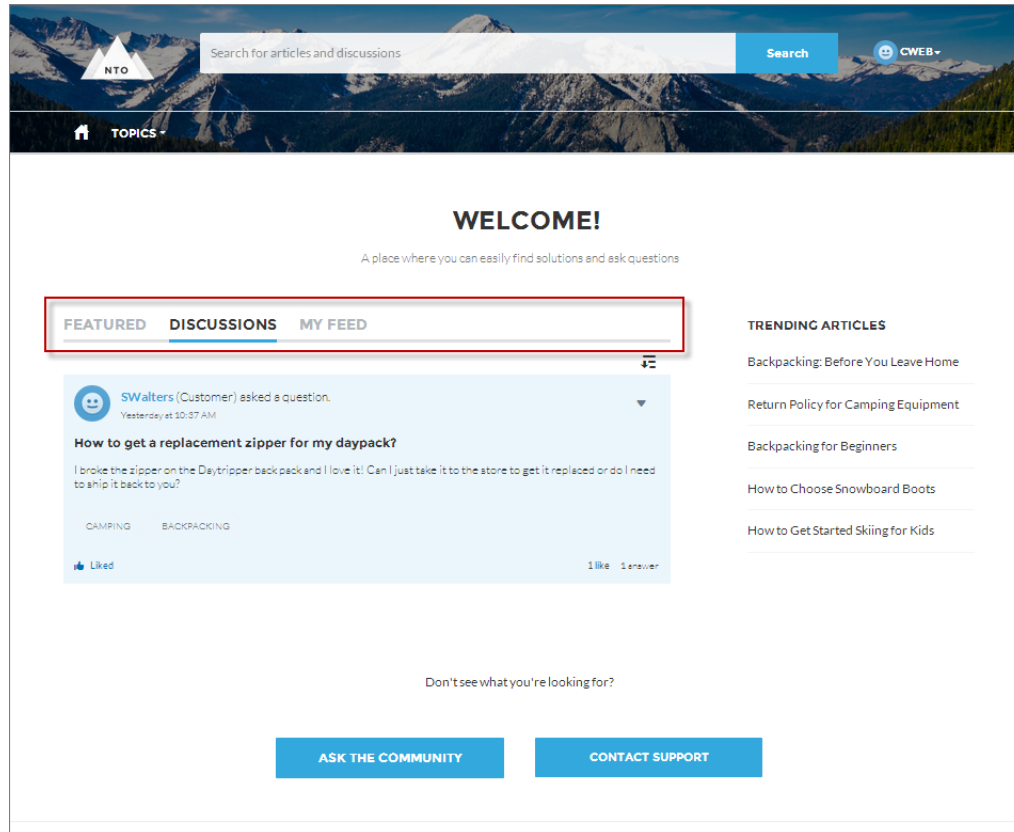
主要トピック&フィードコンポーネントには、[主要トピック]、[ディスカッション]、および[私のフィード]がタブ設定で表示されます。[私のフィード]タブを表示するには、コミュニティメンバーはログインする必要があります。

 **メモ:** Summer '16 より前では、このコンポーネントはホームページのタブと呼ばれていました。

1. 設定しているページで[主要トピック & フィード]コンポーネントを選択するか、[コンポーネント]パネルからコンポーネントをページにドラッグして追加します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
主要タブの表示ラベル	ユーザがトピックを表示するために選択するタブに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストは「主要」です。
ディスカッションタブの表示ラベル	ユーザがディスカッションを表示するために選択するタブに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストは「ディスカッション」です。
私のフィードの表示ラベル	ユーザがフィードを表示するために選択するタブに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストは「私のフィード」です。
ディスカッションタブのコンパクトフィード	[ディスカッション]タブでフィードのコンパクトバージョンを使用する場合は選択します。コンパクトフィードには質問のタイトルのみが表示されるため、ユーザはフィードを容易にスキャンできます。コンパクトフィードでは、検索条件をサポートしていません。

 例: 主要トピック & フィードコンポーネントのサンプル:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

知識のあるユーザ

コミュニティで直接エキスパートに質問できるように、トピックのエキスパートを強調表示します。知識のあるユーザコンポーネントには、質問および投稿に対する最良の回答、メンション、いいね!などの要素に基づいて選択された、最大5名のエキスパートが表示されます。

ページエディタの [トピック参照] ページで知識のあるユーザコンポーネントを設定できます。

1. [知識のあるユーザ] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ

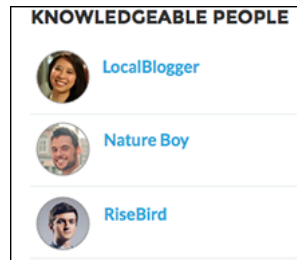
詳細

タイトル

コンポーネントのタイトルを入力します。デフォルトテキストは知識のあるユーザです。

プロパティ	詳細
トピック ID	デフォルトエン트리 <code>{!topicId}</code> には、各トピックの一意の知識のあるユーザが表示されます。代わりに、特定のトピックに基づいて知識のあるユーザを表示するには、トピック ID を入力します。

 例:



Spring '15 以前に作成されたコミュニティの場合、次の手順を実行して [知識のあるユーザ] コンポーネントを追加します。

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. [管理] > [個人設定] をクリックして [トピックに関する知識のあるユーザを有効にする] を選択します。
3. [管理] > [ページ] をクリックして Site.com Studio に移動します。
4. [サイトページ] セクションで、[メイン] ページをダブルクリックします。
5. 左側の [ビュー] タブで、[カスタマーサービス (Napili) トピックビュー] をダブルクリックします。
6. [ページ要素] タブ  をクリックして、知識のあるユーザコンポーネントを検索します。
7. コンポーネントを右クリックして、`div.cSecondaryContent` セクションに配置します。

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

言語ピッカー

言語ピッカーコンポーネントを使用すると、ゲストユーザはコミュニティのページで希望言語を選択できます。言語ピッカーは、ヘッダーやフッター、または任意のページの任意のセクションに追加できます。デフォルトではどのページにも含まれていません。言語ピッカーはゲストユーザにのみ表示されます。認証済みユーザの場合、コミュニティは自動的にユーザのプロファイル言語で表示されます。ゲストユーザの場合、コミュニティはコミュニティのデフォルト言語で表示されます。カスタマイズされた表示ラベルとナレッジ記事では、トランスレーションワークベンチでコミュニティ管理者が追加した翻訳が使用されます。

ゲストユーザが別の言語でのコミュニティの表示を希望する場合は、言語ピッカーを使用して希望言語を選択できます。言語ピッカーには、コミュニティでサポートされているすべての言語が表示されます。ユーザが言語を選択すると、ページはその言語で再読み込みされます。

メモ:

- Site.com Studio の [言語] ペインには、デフォルト言語とコミュニティでサポートされている言語のリストが表示されます。Site.com Studio でデフォルト言語以外の言語が設定されていない場合、言語ピッカーにはドロップダウンオプションなしでデフォルト言語が表示されます。Site.com Studio でのサイト言語の設定についての詳細は、「[マルチ言語サイトの作成](#)」を参照してください。
- ゲストユーザに表示される言語のリストを確認するには、コミュニティビルダーのブランドエディタにアクセスします。言語ピッカーが含まれるページを表示していることを確認します。その後、言語ピッカーでドロップダウンアイコンをクリックします。

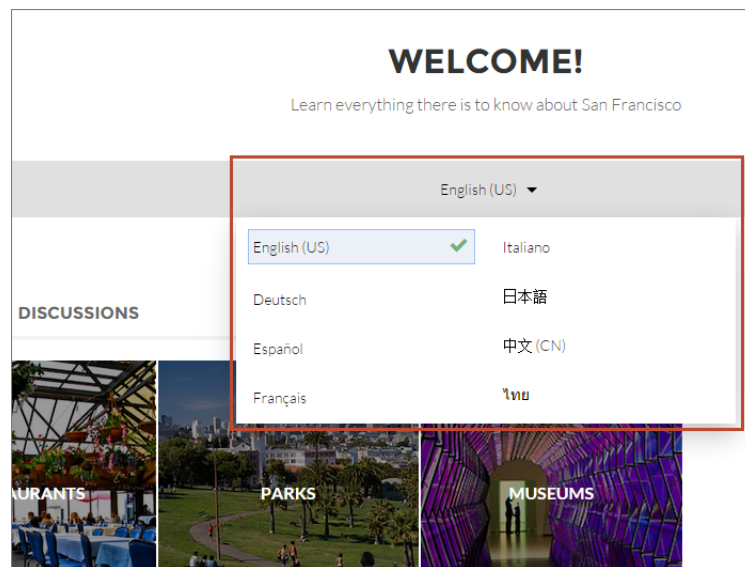
- 設定しているページで言語ピッカーコンポーネントを選択します。
- プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ

詳細

配置 (左、中央、または右)。 ページに言語ピッカーを配置する方法を指定するには、「左」、「中央」、または「右」を入力します。デフォルト値は、中央です。

例: ドロップダウン言語リストが表示された言語ピッカーコンポーネントの例:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

リード受信箱

リード受信箱コンポーネントを使用して、コミュニティでリードの共通プールをパートナーと共有します。


リード受信箱では、キューとキューに関連付けられているリストビューを使用してリードをパートナーに渡します。受信箱に表示する(キューに関連付けられている)デフォルトのリストビューを選択できます。キューとリストビューの表示設定に含められたパートナーは、リード受信箱からリードを表示して受け入れることができます。リードを受け入れると、ユーザはそのリードの所有者になります。

1. 設定しているページで [リード受信箱] コンポーネントをクリックします。デフォルトでは、リード受信箱コンポーネントは Partner Central テンプレートのホームページにあります。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
タイトル	リード受信箱のタイトルを指定します。デフォルトのタイトルはリード受信箱です。
リードの総数	リード受信箱に表示するリードの総数を指定します。デフォルト値は、5です。
並び替え順	リードのリストの並び替え順を選択します。リードが作成された日付の昇順または降順で並び替えることができます。
リードのリストビューにリンク	リード受信箱でリードのリストビューへのリンクを示す場合に選択します。
リンク済みリストビュー	前のオプションを選択した場合、リンクを示すリードのリストビューを指定します。デフォルトでは、組織の最初のリードのリストビューが選択されています。

例: リード受信箱コンポーネントのサンプル


Lead Inbox



Jim Harwood

Corning LP · VP Sales · 650-555-5555 ·
Fremont, CA


Accept



Nancy Lane

JetStream Engines Co. · Director of Sales
Enablement · 415-568-3367 · San Jose,
California


Accept



Ryan Low

Kaleidoscope Consulting · Marketing Manager
· 650-890-2214 · Davis, CA

Accept



Nicholas Kirkwood

BGC Tech Co · Design Director · 415-900-3329
· San Francisco, CA

Accept

[My Open Leads](#)

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

メンバープロフィール

メンバープロフィールコンポーネントを使用して、コミュニティメンバーは自分の取引先情報を容易に編集できます。何よりもよい点は、メンバーのすべての重要な情報が1つの場所にあることです。プロフィール情報とさまざまな設定が1つの便利なコンポーネントに含まれています。これはユーザとその会社にとってどのような意味があるのでしょうか? ユーザが更新に関する簡単な問い合わせをコールセンターに行う頻度が減るでしょう。


標準では、メンバープロフィールコンポーネントはヘッダーのデフォルト画像を使用します。コミュニティビルダーのコンポーネントのプロパティを使用して、デフォルト画像を表示しないように選択できます。

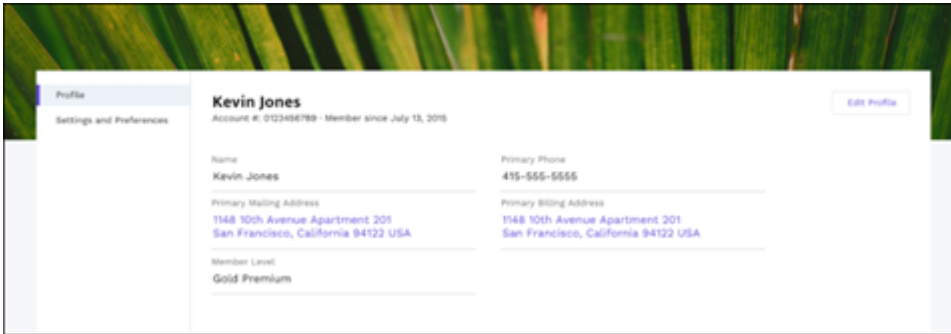
メンバープロフィールコンポーネントに表示する項目は、Salesforce 設定 (設定) > [ユーザ] > [ページレイアウト] > [ユーザプロフィールページレイアウト] で指定します。

カスタマー取引先ポータルを使用して作成されたコミュニティの[ユーザプロフィール]ページでメンバープロフィールコンポーネントを使用します。

1. 設定しているページで[メンバープロフィール]コンポーネントを選択します。
2. コンポーネントプロパティを表示するには、プロパティペインを選択します。

プロパティ	詳細
ユーザ ID	認証されたユーザが自分の情報を表示できるように、この値はシステムによって提供されます。この値は更新しないでください。
バナー画像を上部に表示	メンバープロフィールコンポーネントの上部にバナー画像を表示します。選択解除すると、バナー画像は表示されません。
バナー画像を編集	メンバープロフィールコンポーネントの上部に表示するバナー画像を選択します。
設定タブを表示	コンポーネントに設定タブを表示します。
プロフィールタブの表示ラベル	プロフィールタブの表示ラベルを入力します。デフォルトテキストは「プロフィール」です。
設定タブの表示ラベル	設定タブの表示ラベルを入力します。デフォルトテキストは「設定 & 優先設定」です。

 例: メンバープロフィールコンポーネントのサンプル。




メッセージ通知

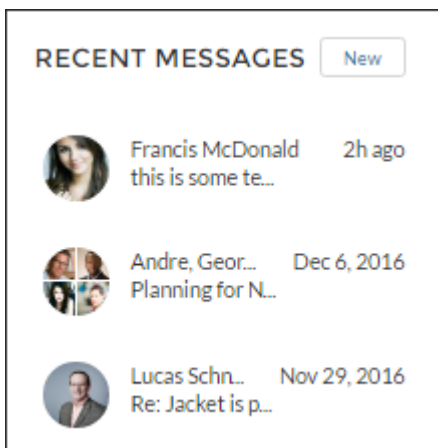
コミュニティページにメッセージ通知コンポーネントを追加すると、メッセージのリストビューの外部から最新メッセージを表示できます。メッセージ通知コンポーネントには最大3つの最新メッセージが表示され、ユーザは新規メッセージを送信できます。

メッセージ通知コンポーネントをコミュニティのホームページに追加して、ページエディタで設定します。

1. [メッセージ通知] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ヘッダーの表示ラベル	コンポーネントのタイトルを入力します。デフォルトテキストは最新メッセージです。

 例: メッセージ通知コンポーネントのサンプル:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


ナビゲーションバー

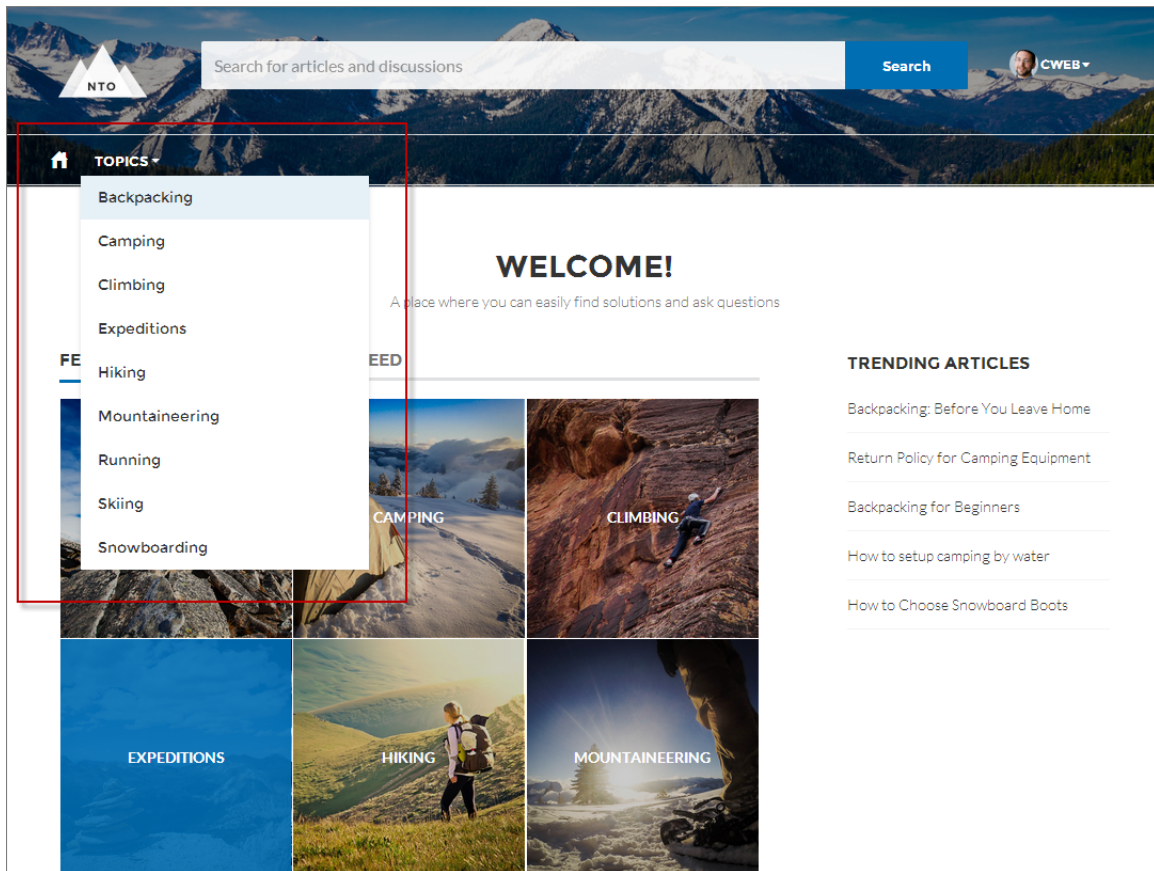
ナビゲーションバーコンポーネントにより、ユーザがさまざまなトピックを選択して参照できるようにしたり、コミュニティのホームページに戻れるようにしたりすることができます。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートのバージョンが Winter'16 以降の場合、このコンポーネントは [ナビゲーションメニュー](#) に置き換えられています。

1. 設定しているページで [ナビゲーションバー] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
トピックメニューラベル	ナビゲーションバーに表示されるトピックのドロップダウンリストの表示ラベルとして表示するテキストを入力します。

 例: ナビゲーションバーコンポーネントのサンプル:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ナビゲーションメニュー




ナビゲーションメニューコンポーネントを使用すると、コミュニティのナビゲーション機能をナビゲーショントピックの範囲を超えて拡張できます。ナビゲーションメニュー項目には、Salesforce オブジェクト、トピック、コミュニティのページ、外部サイトへの URL、メニューの表示ラベルが含まれることができます。メニューの表示ラベルは親ヘッダーで、その下に他のネストメニュー項目を作成できます。また、アプリケーションランチャーを有効にし、メンバーがコミュニティと Salesforce 組織を簡単に切り替えられるようになります。

ナビゲーションメニューを設定するときは、次の点に留意してください。

- ナビゲーションメニュー項目は 20 個まで追加できます。1 行のナビゲーションメニューに収まらないメニュー項目は、[さらに表示] オーバーフローメニュー項目に表示されます。
- ナビゲーショントピックをメニュー項目に対応付ける場合、まず [コミュニティ管理] で設定しておく必要があります。

ナビゲーションメニュー項目を作成または変更する手順は、次のとおりです。


1. 設定しているページでナビゲーションメニューコンポーネントを選択します。
2. 既存のコミュニティでアプリケーションランチャーを表示するには、[コミュニティヘッダーにアプリケーションランチャーを表示しない] をオフにします。
3. テキストの代わりにホームのアイコンを表示するには、[ホームテキストをアイコンに置換] を選択します。
4. プロパティエディタで、[ナビゲーションメニュー] をクリックします。
フロート表示されるメニューエディタで、既存のメニュー項目を編集、削除、または新規作成できます。
5. メニュー項目を追加する手順は、次のとおりです。
 - a. [メニュー項目を追加] をクリックします。
 - b. ナビゲーションメニューでこの項目に使用する名前を入力します。
 - c. 移動先の項目の種別を選択します。
次のオプションがあります。
 - コミュニティページ — 相対 URL を使用してコミュニティ内のページにリンクします(例: `/contactsupport`)。
 - 外部 URL — コミュニティ外の URL へのリンクです(例: `http://www.salesforce.com`)。
 - メニューの表示ラベル — ナビゲーションメニューの親ヘッダーを追加します。メニューの表示ラベルのネスト項目。
 - ナビゲーショントピック — コミュニティのナビゲーショントピックへのリンクを示すドロップダウンです。ナビゲーショントピックは、[コミュニティ管理] で設定します。
 - Salesforce オブジェクト — 使用可能なオブジェクトとして、取引先、ケース、キャンペーン、契約、取引先責任者、ダッシュボード、グループ、リード、商談、価格表、商品、見積、レポート、ToDo、作業指示、およびカスタムオブジェクトが含まれます。

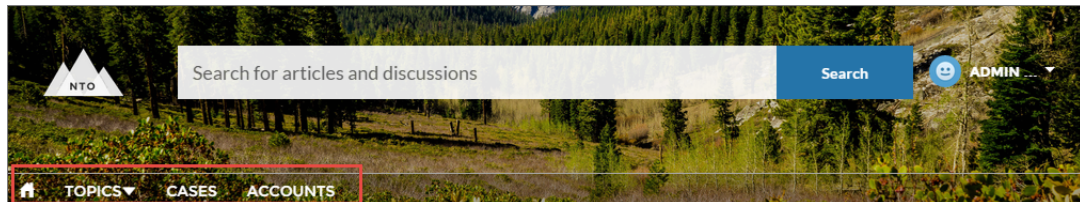
 **ヒント:** このオプションを選択すると、選択したオブジェクトのリストビューページが作成されます。このオプションは、最小限の設定でコミュニティに Salesforce レコードデータを公開する最も簡単な方法です。
 - d. 選択した種別に基づいて、項目に入力します。
 - [Salesforce オブジェクト] を選択した場合、表示するデフォルトのリストビューを選択します。
 - [コミュニティページ] を選択した場合、ドロップダウンリストでリンク先のコミュニティページを選択します。選択内容に基づいて、ページの相対 URL が自動的に URL 項目に入力されます。
 - [外部 URL] を選択した場合は、完全修飾 URL を入力します。移動をコミュニティ内に制限するには、[同じタブでリンクを開く] チェックボックスをオンにします。
 - ナビゲーションメニュー項目をコミュニティのメンバーではないゲストユーザーに表示する場合は、[一般公開] を選択します。
6. 項目を移動するには、 をクリックして、メニューで表示する場所にドラッグします。そのメニューの表示ラベルの下に他のメニューの表示ラベルをドラッグすることでネストします。
7. メニュー項目を削除するには、その項目の上にマウスポインターを置くか、クリックして、 をクリックします。

8. 変更内容を保存します。

コミュニティがすでに有効な場合は、[変更を公開]ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、新しいナビゲーションメニューの変更内容がコミュニティメンバーにすぐに表示されます。

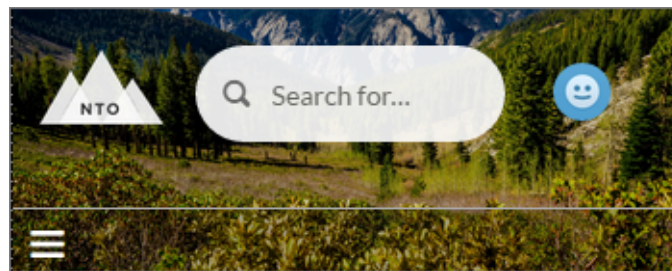
コミュニティがまだ[プレビュー]状況の場合は、[変更を保存]ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、変更内容が保存され、コミュニティを有効にしたときに表示されます。

 例: ナビゲーションメニューコンポーネントのサンプル:



モバイルデバイスでは、画面が小さいためコミュニティのナビゲーションメニューは折りたたまれます。

モバイルデバイスのナビゲーションメニューコンポーネントのサンプル:



コミュニティが異なる言語を話すユーザをホストする場合は、トランスレーションワークベンチを使用してナビゲーションメニューを翻訳できます。トランスレーションワークベンチの使用についての詳細は、Salesforce ヘルプの「用語の翻訳」を参照してください。

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


[新規メッセージ] ボタン

コミュニティページ上に[新規メッセージ]ボタンをドラッグアンドドロップして、コミュニティメンバーがその場所からダイレクトメッセージによる会話を開始できるようにします。

新規メッセージボタンコンポーネントをコミュニティページに追加して、ページエディタで設定します。

1. [新規メッセージボタン]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ユーザ ID	メッセージを送信しているユーザの ID。この値は自動的に検出されて入力されます。
表示ラベル	コンポーネントのタイトルを入力します。デフォルトテキストはメッセージを送信です。

 **例:** 新規メッセージボタンコンポーネントのサンプル:




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

パス

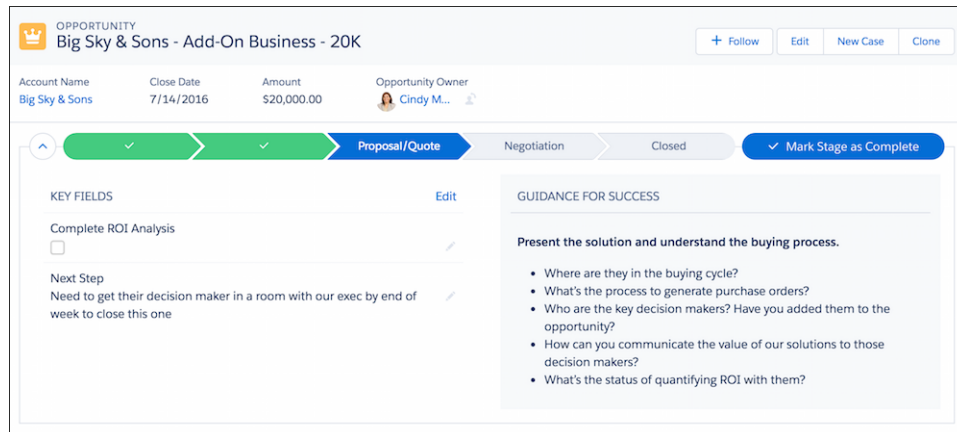
コミュニティの商談、リード、キャンペーン、契約、注文、およびカスタムオブジェクトの詳細ページでパスコンポーネントを使用して、ビジネスプロセスのさまざまなフェーズを表示できます。

パスコンポーネントは、幅の広い列のレイアウトに適しています。全体の幅の列が最適ですが、少なくとも 50% の幅の列に追加してください。

 **メモ:** モバイルデバイスでパスを表示するには、Salesforce 組織でカスタムパスを設定します。

1. [組織のセールスプロセス](#)を設定します。
2. [設定] メニューでパスを設定します。
 - a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「パス」と入力し、[パス設定] を選択します。
 - b. [有効化] をクリックしてから、[新しいパス] をクリックしてパスを作成します。
3. コミュニティビルダーで (パスをサポートするオブジェクトに対して) [オブジェクトページ](#)を作成します。
4. 設定している詳細ページに [パス] コンポーネントをドラッグします。

例: パスコンポーネントのサンプル



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

プロフィールヘッダー


プロフィールヘッダーコンポーネントには、ユーザの名前(またはニックネーム)とプロフィール写真が表示されます。ユーザがプロフィールに移動したり、ケースを開いたり、ロケールおよびメール通知設定にアクセスしたり、コミュニティからログアウトするためのドロップダウンも表示されます。外部ユーザも、アカウントにアクセスしてアカウントを管理できます。ユーザがログインしていない場合は、ヘッダーに[ログイン]ボタンが表示されます。


プロフィールヘッダーでプロフィール写真機能をカスタマイズすることはできません。プロフィール詳細ページからすべてのプロフィール情報を編集する必要があります。

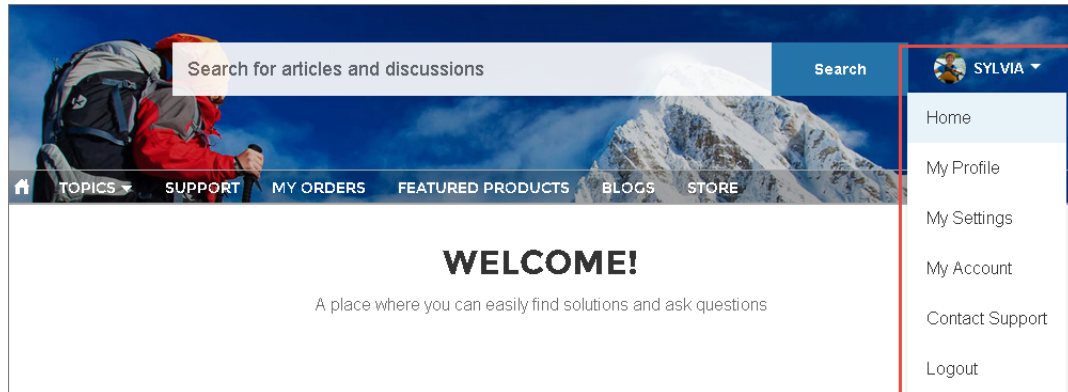
メモ: コミュニティでニックネームの表示が有効になっている場合、このコンポーネントはユーザの名前の代わりにニックネームを表示します。ユーザの評価レベルは、コミュニティで評価が有効になっている場合にのみ表示されます。

1. 設定しているページで[プロフィールヘッダー]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ケース検索条件名または ID	<p>ユーザのケースを表示するリストビューの名前または ID。この値は、ユーザのケースリストを表示するためにコミュニティ全体にわたって使用されます。</p> <p>メモ: デフォルトでは、テンプレートは、ユーザが表示権限を持つすべてのオープンケースを表示できる AllOpenCases ビューを使用します。共有を設定して、ユーザが、自分が属するケースのみを表示できるようにします。他の事前定義リストビューを使用したり、カスタムリストビューを作成することもできます。</p>

プロパティ	詳細
【カスタマーサポートへの連絡】を含める	プロフィールからエージェントに連絡するオプションを含めるには、このチェックボックスをオンにします。
ホームの表示ラベル	ユーザのナビゲーションメニューからコミュニティのホームページへのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはホームです。
プロフィールの表示ラベルの表示	プロフィール詳細ページへのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはプロフィールを参照です。
【カスタマーサポートへの連絡】の表示ラベル	ユーザがケースをオープンできるページへのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトのテキストは「サポートに連絡」です。
ログインの表示ラベル	コミュニティにログインするためのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはログインです。
ログアウトの表示ラベル	コミュニティからログアウトするためのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはログアウトです。
コミュニティ管理	[コミュニティ管理] ページへのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはです。このリンクは、コミュニティを管理する権限を持っているユーザにのみ表示されます。
コミュニティ設定の表示ラベル	コミュニティの設定ページへのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはコミュニティ設定です。このリンクは、コミュニティの管理設定を作成または変更する権限を持っているユーザに表示されます。
ユーザ設定 (カスタマーサービス (Napili) テンプレートのみ)	コミュニティの認証ユーザの個人設定にアクセスするためのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストは私の設定です。
ユーザ設定をメニューに表示 (カスタマーサービス (Napili) テンプレートのみ)	[プロフィール] ドロップダウンリストにユーザ設定を表示する場合、このチェックボックスをオンにします。
マイアカウントの表示ラベル (カスタマーサービス (Napili) テンプレートのみ)	外部ユーザがアカウントレコードを表示するためにクリックするリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはマイアカウントです。この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Spring '16 以降のバージョンで使用できます。
	 メモ: [マイアカウント] リンクにアクセスする外部コミュニティメンバーには、レコード詳細ページの設定に基づいて各自のアカウントの詳細が表示されます。

 例: プロファイルヘッダーコンポーネントのサンプル:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


おすすめ

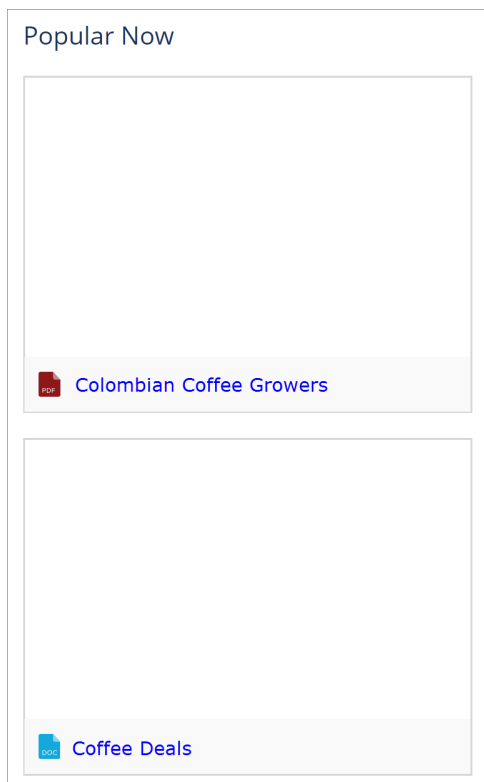
おすすめコンポーネントには、コミュニティで人気のあるファイルが表示されます。人気度は、ファイルを最近参照したユーザ数、ファイルにテキストが含まれるか、およびファイルがライブラリ内にあるかによって決定されます。

おすすめコンポーネントは、おすすめを使用できるリソースページにデフォルトで表示されます。

1. [おすすめ] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
タイトル	コンポーネントのタイトルを入力します。デフォルトテキストは「現在人気がある」です。

 例: おすすめコンポーネントのサンプル




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

おすすめのカルーセル

[おすすめのカルーセル]コンポーネントには、カスタムのおすすめと、コミュニティに対するシステム生成のトピックのおすすめが表示されます。

 **メモ:** Winter '18 より前では、このコンポーネントは「おすすめ」と呼ばれていました。

[おすすめのカルーセル]コンポーネントは、おすすめを使用できるページに表示されます。

1. [おすすめのカルーセル]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。


プロパティ

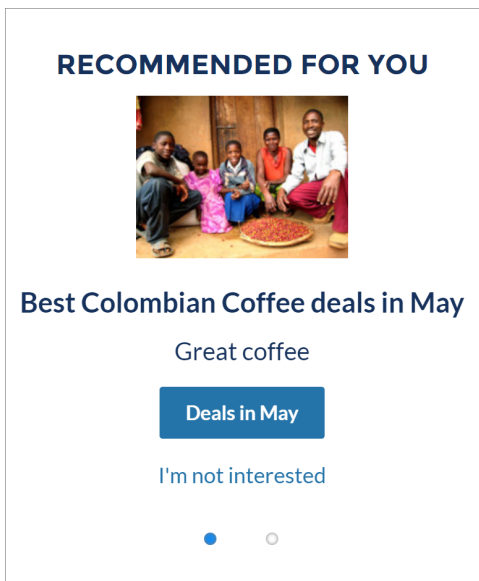
詳細

タイトル

コンポーネントのタイトルを入力します。デフォルトテキストは**推奨**です。

プロパティ	詳細
おすすめチャンネル	<p>おすすめチャンネルを選択します。デフォルトは、デフォルトチャンネルです。カスタムチャンネルで作成したおすすめを表示するには、そのチャンネルを選択します。</p> <p>これらのチャンネル値を使用します。名前を変更したり、別のチャンネルを作成したりすることはできません。</p>

 例: [おすすめのカルーセル] コンポーネントのサンプル



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)
[コミュニティのおすすめ情報のカスタマイズ](#)


レコードバナー

レコードバナーコンポーネントは、レコード名、主要なレコードの特長、レコードを編集または削除するためのアクションボタンを表示します。

Summer '16 より前では、このコンポーネントはレコードの見出しと呼ばれていました。カスタマーサービス (Napili) テンプレートは、設定なしですぐに使用できるレコード詳細ページをサポートしています。事前に割り当てられたレコード詳細ページのないコミュニティ内のすべてのオブジェクトでは、「レコード詳細」という汎用のページを使用してレコードデータが表示されます。たとえば、ユーザに (事前に割り当てられたケース詳細レイアウトを使用する) ケース詳細ページが表示され、そこでユーザが関連レコードの取引先責任者をクリックするとします。取引先責任者のカスタムレコード詳細ページを作成していない場合、取引先責任者情報


は汎用のレコード詳細ページを使用して表示されます。内部的には、レコード詳細ページは、レコードバナーコンポーネントとレコード情報タブコンポーネントを使用してレコードデータを表示します。

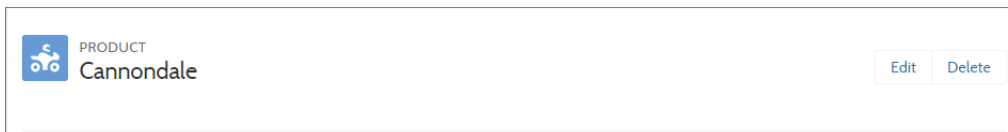
- レコードバナーコンポーネントは、作成するカスタムレコード詳細ページで使用できます。レコード情報タブコンポーネントと併用することをお勧めします。
- オブジェクトのコンパクトページレイアウトで [強調表示パネル] レイアウトをカスタマイズすることで、レコードバナーコンポーネントに表示する項目を変更できます。
- 必要な権限を持つコミュニティメンバーは、編集ボタンと削除ボタンを使用してレコードを変更または削除できます。これらのボタンは、モバイルデバイスには表示されません。

 **メモ:** 外観を最適化するために、このコンポーネントをコミュニティページに配置するときは列幅 [大] を選択します。

- コミュニティビルダーの [ページ] メニューで、レコード詳細またはカスタムレコード詳細ページを選択します。
- [レコードバナー] コンポーネントを選択するか、コンポーネントを [コンポーネント] パネルからページにドラッグして追加します。
- プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
レコード ID	表示されたレコードのID。通常、この項目には値が自動的に入力されます。

 **例:** カスタマーサービス (Napili) テンプレートでのレコードバナーコンポーネントのサンプル。




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

レコードの詳細


このコンポーネントを使用し、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成されたコミュニティでレコード詳細を共有します。

レコード詳細コンポーネントをコミュニティのレコード詳細ページまたはカスタムページにドラッグするだけで、Salesforce に保存されたレコード情報が入力されます。このコンポーネントは、最も情報を必要とするコミュニティメンバー (パートナーなど) と情報共有する優れた手段です。モバイルデバイスでコミュニティにアクセスするユーザは、レコード詳細ページからアクションにアクセスできます。たとえば、取引先の作成および編集アクセス権を持つパートナーユーザは、必要に応じて取引先を作成または更新できます。

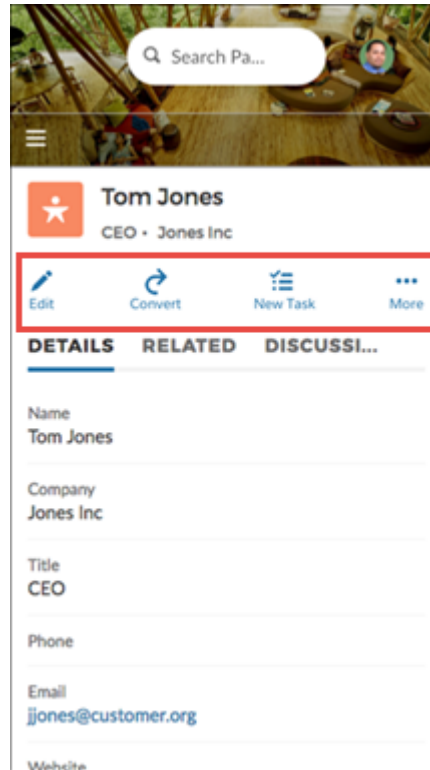
 **メモ:** レコードフィードを表示するには、いずれかのフィードコンポーネントとフィードパブリッシャーコンポーネントを併せて使用します。関連レコードを表示するには、**関連レコードリスト**コンポーネントを使用します。レコード詳細、関連リスト、レコードフィードの組み合わせを一緒に表示するには、**複合レコード情報タブ**コンポーネントを使用することをお勧めします。

1. 設定しているページで [レコード詳細] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
レコード ID	レコード ID。一般に、この項目ではページの読み込み時にレコード ID が自動的に選択されます。

 **例:** コミュニティでのレコード詳細コンポーネントの例。

Account Owner Scott Clark	Change Account O...	Phone (905) 555-1212
Account Name Global Media		Fax
Parent Account		Website
ADDITIONAL INFORMATION		
Type Prospect		Employees 14,668
Industry Media		Annual Revenue



モバイルデバイス上のアクションの例。


レコード情報タブ

レコード情報タブコンポーネントは、詳細レコード情報、関連レコードのリスト、およびレコードフィードを表示します。

Summer '16 より前では、このコンポーネントはレコード情報と呼ばれていました。レコード情報タブコンポーネントは、レコード詳細ページとレコードバナーコンポーネントを使用してレコードデータを表示します。より詳しく見てみましょう。


カスタマーサービス(Napili)テンプレートは、設定なしですぐに使用できるレコード詳細ページをサポートしています。事前に割り当てられたレコード詳細ページのないコミュニティ内のすべてのオブジェクトでは、「レコード詳細」という汎用のページを使用してレコードデータが表示されます。たとえば、ユーザに(事前に割り当てられたケース詳細レイアウトを使用する)ケース詳細ページが表示され、そこでユーザが関連レコードの取引先責任者をクリックするとします。取引先責任者のカスタムレコード詳細ページを作成していない場合、取引先責任者情報は汎用のレコード詳細ページを使用して表示されます。

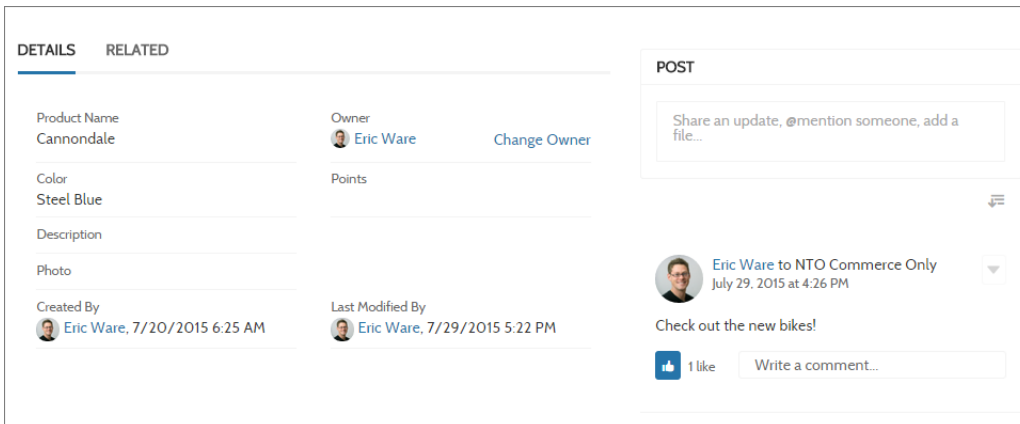
- レコード情報タブコンポーネントは、作成するカスタムレコード詳細ページで使用できます。レコードバナーコンポーネントと併用することをおすすめします。
- オブジェクトのページレイアウトをカスタマイズすることで、レコード情報タブコンポーネントに表示する項目を変更できます。
- 権限を持つコミュニティメンバーは、新しい関連レコードを作成して [関連] タブからメールを送信できます。関連レコードのリストを展開して、長いリストを表示することもできます。これらの詳細は、一般的な関連レコードリストページに表示されます。

 **メモ:** メールは、取引先、取引先責任者、リード、商談、キャンペーンでサポートされます。

1. コミュニティビルダーの [ページ] メニューで、レコード詳細またはカスタムレコード詳細ページを選択します。
2. [レコード情報タブ] コンポーネントを選択するか、コンポーネントを [コンポーネント] パネルからページにドラッグして追加します。
3. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
レコード ID	レコードの ID。この値は自動的に入力されます。
詳細タブの表示ラベル	レコード詳細を示すタブの表示ラベル。デフォルトの表示ラベルは詳細です。
関連タブの表示ラベル	関連レコードのリストを示すタブの表示ラベル。デフォルトの表示ラベルは関連です。
ディスカッションタブの表示ラベル	レコードフィードを示すタブの表示ラベル。デフォルトの表示ラベルはディスカッションです。この表示ラベルは、モバイルデバイスでのみ使用されます。

 **例:** カスタマーサービス (Napili) テンプレートでのレコード情報タブコンポーネントのサンプル。




関連トピック:



[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

レコードリスト

レコードリストコンポーネントは、レコードリストページ上のレコードのリストを表示します。レコードを表示したり、レコードリストビューを切り替えたり、リストビューから直接レコードを作成できます。特定のリストビューへのアクセス権がない場合、代わりに最近使用したリストビューが表示されます。

 **メモ:** Summer '16 より前では、このコンポーネントはレコードリストビューと呼ばれていました。

Salesforce オブジェクトタイプを使用してカスタムのナビゲーションメニュー項目を作成すると、選択したオブジェクトのレコードのリストを表示するページに自動的にリンクされます。カスタマーサービス (Napili) テンプレートは、このようなレコードのリストを表示する標準のページを提供します。この一般的なページは、レコードリストページと呼ばれます。カスタムページが割り当てられていないコミュニティのすべてのオブジェクトに使用されます。

- レコードリストコンポーネントは、取引先、ケース、取引先責任者、キャンペーン、キャンペーンメンバー、グループ、リード、商談、カスタムオブジェクトをサポートします。
 - レコードリストコンポーネントは、コミュニティのどのページでも使用できます。作成するカスタムリストビューに追加することをお勧めします。内部ページ URL でそのページにリンクするナビゲーションメニュー項目を作成することもできます。
 - レコードリストコンポーネントはフルレイアウトとコンパクトレイアウトの2つのレイアウトで使用できるため、ニーズに最適なレイアウトを選択できます。コンパクトレイアウトは、幅の狭い列に短い情報リストを表示する場合や、モバイルデバイスにコミュニティを表示する場合に適しています。フルレイアウトを使用するページをモバイルデバイスで表示すると、ページは自動的にコンパクトレイアウトに切り替わります。
 - 必要な権限を持つコミュニティメンバーは、コンポーネントで新規ボタンを使用してレコードを作成できます。このボタンは、モバイルデバイスには表示されません。
 - コミュニティメンバーは  をクリックして、リストビューを絞り込んだり検索条件を削除したりできます。 をクリックして関連グラフを表示することもできます。これらのボタンは、モバイルデバイスには表示されません。
 - 関連リストの行レベルアクションは、Lightning コミュニティのモバイルでは使用できません。
- [レコードリスト] ページで [レコードリスト] コンポーネントを選択します。
 - プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
レコード数	<p>リストビューに表示する取得済みエントリの数。デフォルト値は 25 です。コンパクトレイアウトを選択した場合、これは表示されるレコード数です。レコードが 25 より多くある場合、リンクをクリックしてレコードの完全なリストを表示できます。コンパクトレイアウトの最大レコード数は 100 です。</p> <p>フルレイアウトを選択した場合、これは最初に表示されたレコード数です。下にスクロールすると、より多くのレコードが表示されます。フルレイアウトのページあたりの最大レコード数は 100 です。</p>
レイアウト	<p>フルレイアウトまたはコンパクトレイアウトを選択します。レイアウトを選択するときには、次の点を考慮してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> コンパクトレイアウトは、任意のサイズの列で機能します。フルレイアウトの場合、少なくともページの 50% の列幅が使用されます。

プロパティ

詳細


- フルレイアウトを使用する場合は、ページのレコードリストコンポーネントの下にコンポーネントを配置しないことをお勧めします。
 - フルレイアウトの高さの最小値は700ピクセルです。フルレイアウトのレコードリストコンポーネントの下にコンポーネントを配置すると、レコードリストコンポーネントと下のコンポーネントが重なる可能性があります。
 - フルレイアウトでは無限スクロールが使用されます。多くのレコードが含まれるオブジェクトを表示する場合、無限スクロールにより、コミュニティメンバーにレコードリストコンポーネントの下のコンポーネントが表示されなくなる可能性があります。

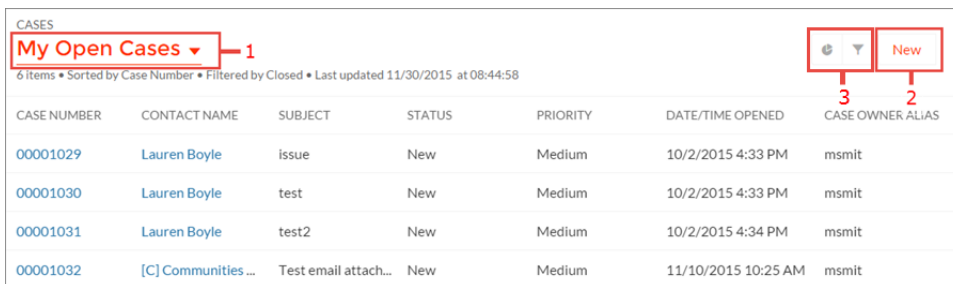
ページのオブジェクト名

レコードを表示する Salesforce オブジェクト。ドロップダウンには、サポートされるオブジェクト (取引先、キャンペーン、キャンペーンメンバー、ケース、取引先責任者、グループ、リード、商談、カスタムオブジェクト) が表示されます。

ページの検索条件名

選択されたオブジェクトを示すリストビュー。ドロップダウンには、選択したオブジェクトに対して有効なリストビューのみが表示されます。

 例: レコードリストコンポーネントのサンプル (フルレイアウト):

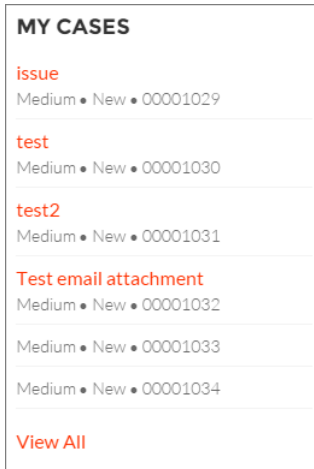


CASE NUMBER	CONTACT NAME	SUBJECT	STATUS	PRIORITY	DATE/TIME OPENED	CASE OWNER ALIAS
00001029	Lauren Boyle	issue	New	Medium	10/2/2015 4:33 PM	mssmit
00001030	Lauren Boyle	test	New	Medium	10/2/2015 4:33 PM	mssmit
00001031	Lauren Boyle	test2	New	Medium	10/2/2015 4:34 PM	mssmit
00001032	[C] Communities ...	Test email attach...	New	Medium	11/10/2015 10:25 AM	mssmit

コミュニティメンバーは、以下を行うことができます。

- メニュー (1) を使用して、リストビューを変更する。
- [新規] ボタン (2) を使用して、レコードを作成する。ユーザがレコード詳細を入力および保存できるウィンドウがポップアップします。
- ボタン (3) を使用して、リストビューを絞り込んだり、関連するグラフを表示したりする。外部コミュニティユーザには「リストビューの作成およびカスタマイズ」権限を割り当てることができないため、これらのユーザはリストビューを絞り込むことができません。

レコードリストコンポーネントのサンプル (コンパクトレイアウト):



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


関連レコードリスト

関連レコードリストコンポーネントには、レコードに関連する他のレコードのリストが表示されます。たとえば、取引先の場合、その取引先の取引先責任者関連リストが表示されます。レコード詳細ページまたはカスタムページで関連レコードリストコンポーネントを使用し、関連レコードのリストを表示します。メンバーは、リストまたはルックアップからレコードを作成できます。


ユーザが関連レコードのリストを展開すると、関連レコードリストコンポーネントを内部で使用する [関連レコードリスト] ページが表示されます。

1. 設定しているページで [関連レコードリスト] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
親レコード ID	親レコードの ID。
関連リスト名	関連リストの名前。

 例: 関連レコードリストコンポーネントのサンプル:

ACCOUNTS > EDGE COMMUNICATIONS			
Contacts New			
8 items • Sorted by Last Name			
CONTACT NAME	TITLE	EMAIL	PHONE
Michael Chang		michaelcalf@gmail.com	
Sean Forbes	CFO	sean@edge.com	(512) 757-6000
Rose Gonzalez	SVP, Procurement	rose@edge.com	(512) 757-6000

 **メモ:** レコード関連リストの行レベルアクションは、Lightning コミュニティのモバイルでは使用できません。

関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


関連記事リスト

関連記事リストコンポーネントには、ユーザが表示している記事に関連する記事が表示されます。

ページエディタで、[記事の詳細] ページに関連記事リストコンポーネントを設定できます。

1. [関連記事リスト]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
記事の数	リストに表示する記事の最大数を入力します。記事は 10 件まで表示できません。デフォルト値は、5 です。
タイトル	関連記事のリストのタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「関連記事」です。
ビュー数を表示	記事の参照回数()を表示する場合に選択します。クリアすると、ビュー数が非表示になります。

 例: 関連記事リストコンポーネントのサンプル:



関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


関連質問リスト

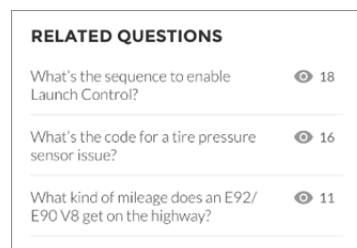
関連質問リストコンポーネントには、ユーザが表示している質問に関連する質問が表示されます。

ページエディタで、[質問の詳細]ページに関連質問リストコンポーネントを設定できます。このコンポーネントを使用するには、コミュニティに少なくとも1つの質問に対する最良の回答がある必要があります。

1. [関連質問リスト]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
質問数	リストに表示する質問の最大数を入力します。質問は10件まで表示できます。デフォルト値は、5です。
タイトル	関連質問のリストのタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「関連質問」です。
ビュー数を表示	質問の参照、いいね!、またはコメントの数()を表示する場合に選択します。クリアすると、ビュー数が非表示になります。

 例: 関連質問リストコンポーネントのサンプル:




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

関連トピックリスト


関連トピックリストコンポーネントには、ユーザが参照しているトピックに関連する他のトピックが表示されます。

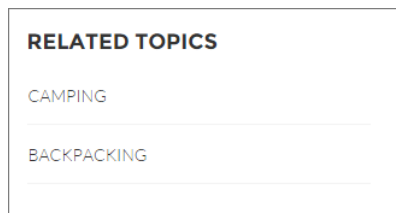
 **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは「関連トピック」と呼ばれていました。

ページエディタで、[トピックビュー] ページに関連トピックリストコンポーネントを設定できます。

1. [関連トピックリスト] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
タイトル	関連トピックのリストのタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「関連トピックリスト」です。
トピック ID	この項目には、トピック ID が動的に入力されます。
トピックを使用しているユーザ数を表示します	トピックを使用しているユーザ数を表示します。

 **例:** 関連トピックリストコンポーネントのサンプル:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

レポートグラフ

レポートグラフコンポーネントを使用して、Salesforce 組織の公開フォルダに設定したレポートをコミュニティページにドラッグアンドドロップできます。

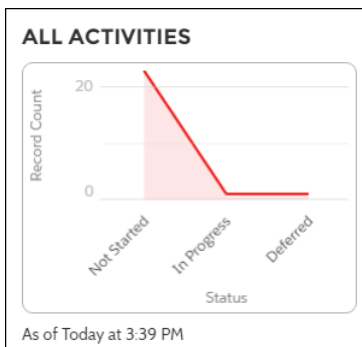
レポートをクリックすると、レポートの詳細ページが表示され、そこにレポート集計コンポーネントが含まれています。レポート集計には、Salesforce のソースレポートからの詳細が含まれています。

 **メモ:** グラフのあるレポートのみがレポートのプロパティのドロップダウンリストに表示されます。

1. 設定しているページで [レポートグラフ] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
レポート名	コミュニティで使用できるグラフ付きレポート。
フィルタ条件	レポートグラフデータでの検索条件の設定は、レポートページでのみサポートされます。検索条件オプションを設定すると、レポートグラフコンポーネントには絞り込まれたデータのみが表示されます。
更新時間 (分)	レポートが更新されるまでの分数。
レポート名を表示	コミュニティページにレポート名を追加します。
[更新] ボタンを表示	ユーザがグラフを更新できるように、更新ボタンを表示します。

 **例:** レポートグラフコンポーネント:



レポートリスト

レポート一覧コンポーネントには、リスト形式のレポートが表示されます。


レポート一覧は、次の条件で絞り込みできます。


- 最近
- 自分が作成
- 非公開レポート
- すべてのレポート

さらに、ユーザはレポートフォルダにアクセスできます。フォルダには次のものがあります。

- 自分が作成
- 自分と共有されている
- すべてのフォルダ

レポート一覧コンポーネントに編集可能なプロパティはありません。

 **メモ:** レポート一覧コンポーネントは、[レポート一覧] ページにのみ使用できます。

 例: レポート一覧コンポーネントのサンプル:

[画像を挿入]

レポート集計

レポート集計コンポーネントで、ソースレポートからレポートの詳細のスナップショットを表示できます。

[レポートの詳細] ページでレポート集計コンポーネントを使用し、レポートの詳細を表示します。このコンポーネントを使用して、メンバーはレポートグラフの表示、データの絞り込み、フィールドの表示、レポートの更新、または設定の変更ができます。また、十分な権限を持つユーザは、レポートをコピー、保存、エクスポート、登録することもできます。

1. [レポートの詳細] ページで [レポート集計] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
レポート ID	この項目には、レポートのレコード ID が自動的に入力されます。


評価ランキング表

評価ランキング表コンポーネントには、評価ポイントが高いコミュニティメンバーのリストが表示されます。ページエディタで、[ホーム] ページに評価ランキング表コンポーネントを設定できます。

1. [評価ランキング表] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
タイトル	評価ランキング表のタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「ランキング表」です。
ユーザ数	表示するユーザの最大数を入力します。ユーザは 10 人まで表示できます。デフォルト値は 5 です。
ユーザのランクを表示	ランキング表に表示されたユーザのランクを表示します。
ログインユーザを表示	<ul style="list-style-type: none"> • ログインユーザがランキング表に含まれていない場合、そのユーザはランキング表の一番下の行に表示されます。 • ログインユーザがランキング表に含まれており、かつ [ユーザのランクを表示] チェックボックスがオンで、さらに [知識とポイント] または [知識と最終活動] が表示されている場合、ランクに関するメッセージがユーザに表示されます。たとえば、「おめでとうございます! 2位にランクされました!」






プロパティ	詳細
ヘルプバブルを表示	マウスポインタを置くと詳細が表示される疑問符アイコンをランキング表の上部に表示します。
内部ユーザを除外	ランキング表から内部メンバーを除外します。
ヘルプバブルテキスト	疑問符アイコンの上にカーソルを置いたときに表示されるメッセージを入力します。メッセージの文字数は、最大 500 文字です。デフォルトテキストは、「コミュニティに貢献してポイントを獲得し、新たなレベルに進みましょう!」です。
ユーザを表示:	<p>ランキング表に表示するユーザに関する情報を指定します。次のオプションがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> レベルとポイント — ユーザの評価レベル、および評価ポイントの合計を表示します。 知識とポイント — ユーザの評価ポイントの合計、およびユーザが知識のあるトピックを表示します。 知識と最終活動 — ユーザが知識のあるトピック、およびユーザが最後にいつ活動したのかを表示します。
トピックに関する知識の表示ラベル (最大文字数 20)	ランキング表に知識が表示されている場合、ユーザが知識のあるトピックの前にこのテキストが表示されます。デフォルトテキストは、「知識のある分野」です。たとえば、ユーザにバックパックに関する知識がある場合、ランキング表のエントリには「知識のある分野:バックパック」と表示されます。






 例: 評価ランキング表コンポーネントのサンプル:







レベルとポイント

トピックとポイント

トピックと最終活動

LEADERBOARD	
	Eric Ware Knows about: Camp & Hike, ... 646 Points
	Sylvia Knows about: Outdoor Packs, ... 332 Points
	Sether No recent topic activity 292 Points
	Tahome Knows about: Camp & Hike, ... 278 Points
	Patricia Knows about: Backpacking P... 224 Points

LEADERBOARD	
	Eric Ware Knows about: Camp & Hike, ... Active 8 hours ago
	Sylvia Knows about: Outdoor Packs, ... Active 30+ days ago
	Sether No recent topic activity Active 30+ days ago
	Tahome Knows about: Camp & Hike, ... Active 30+ days ago
	Patricia Knows about: Backpacking P... Active 30+ days ago

LEADERBOARD ?		
1.	 Eric Ware Squirrel	646 Points
2.	 Sylvia Salamander	332 Points
3.	 Sether Salamander	292 Points
4.	 Tahome Salamander	278 Points
5.	 Patricia Salamander	224 Points
	 MSmith Salmon	142 Points

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

リッチコンテンツエディタ

リッチコンテンツエディタコンポーネントを使用すると、書式設定されたカスタムテキストを画像や動画と共にコミュニティページに追加できます。

HTMLでコンテンツを作成および編集する場合は、HTMLエディタコンポーネントを使用します。

1. コミュニティビルダーで、リッチコンテンツエディタコンポーネントをコンポーネントパネルからページにドラッグします。

エディション

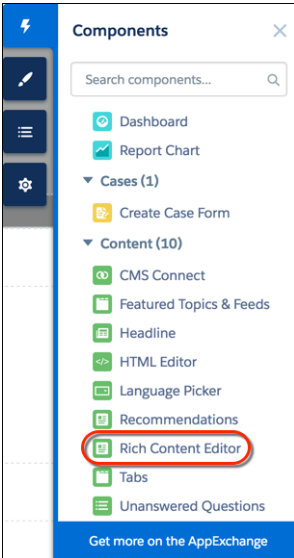
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

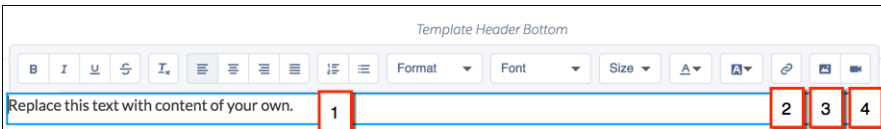
ユーザ権限

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設定」および「設定・定義の参照」




2. テキストを追加および書式設定し (1)、エディタで直接リンク (2)、画像 (3)、および YouTube または Vimeo 動画 (4) を追加します。



画像を初めてコミュニティに追加するときには、アセットファイルが自動的に作成され、組織アセットライブラリに保存されます。

- メモ:** コミュニティビルダーのページまたはコミュニティレベルで公開アクセスが有効になっている場合、[管理] > [個人設定] で [ゲストユーザは公開ページとログインページでアセットファイルを表示できる] 設定が有効になっています。この設定は、公開アクセスが有効になっている限り、有効になっています。コミュニティのログインページで使用する画像をアップロードする場合、この個人設定が有効になっていることを確認してください。


画像や動画は、Spring '16 リリース以降に追加されたリッチコンテンツエディタコンポーネントでのみサポートされます。

 例: リッチコンテンツエディタコンポーネントでのサンプルの YouTube ビデオ:

Add a Video

Bring your community to life with a YouTube or Vimeo video.

YouTube or Vimeo URL



Cancel OK


関連トピック:

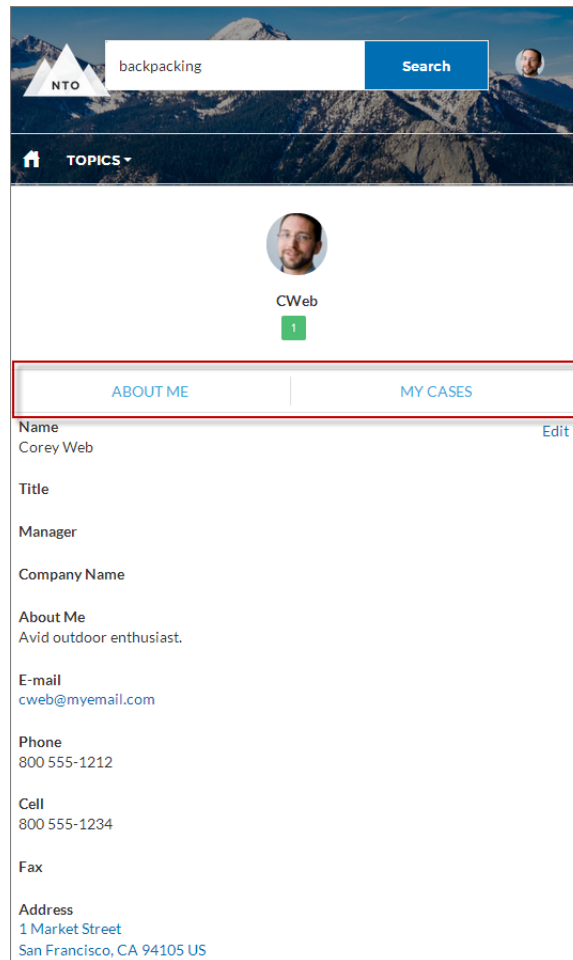
[コミュニティビルダーでのアセットファイルの検索と作成](#)
[HTML エディタ](#)

スクロール先

カスタマーサービス (Napili) テンプレートの [プロフィール] ページでカスタムコードを使用すると、ユーザのプロファイルページから選択したコンポーネントにスクロールできます。モバイルユーザは自分のデバイスに現在表示されていないプロフィールコンポーネントまでスクロールしなければならない手間が省けます。

1. [プロフィール] ページで、ユーザプロフィールヘッダーの下のカスタムコード領域を右クリックし、[編集] をクリックします。
2. [コードを編集] ページで、モバイルユーザが自分のプロフィールから移動できる表示ラベルを変更できます。

 例: スクロール先コンポーネントのサンプル:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

検索

検索コンポーネントで、ユーザは表示しているページのコンテキスト内の記事を検索できます。

ユーザが検索テキストボックスに入力すると、検索ボックスに入力された文字に一致する推奨記事と検索文字列が返されます。

1. 設定しているページで [検索] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ

詳細

プレースホルダテキスト

検索バーに表示されるテキストを入力します。デフォルト値は「知りたいことは何ですか?」です。

プロパティ	詳細
カテゴリ名	記事のサブカテゴリを含む最上位カテゴリは、テンプレートのカスタムプロパティで指定した最上位カテゴリを使用する表現を使用して自動的に設定されます。
自動クエリ提案の最大数	一致あたりに返される検索クエリ数を選択します。
記事タイトルの一致する結果の最大数	一致あたりに返される記事数を選択します。

例: 検索コンポーネントのサンプル:


COOKLY 🔍 JON AMOS

How to cook Marinated Wild Salmon

"A delicious, healthy lemon-garlic marinade for salmon with cilantro and red chili flakes. Marinate at least 6 hours. Broil in the oven or grill 7 to 8 minutes per side."

© Apr 4, 2014 - How To

ADDITIONAL RESOURCES



Directions

1. Season filets with salt and pepper, onion powder, and red pepper flakes. Set aside in a baking dish.
2. In a medium bowl, mix together olive oil, lemon juice, garlic, balsamic vinegar, sugar, green onions, and cilantro. Pour marinade over salmon cover, and refrigerate overnight, or at least 6 hours.
3. Preheat oven to 450 degrees F (230 degrees C).
4. Arrange salmon on a broiling sheet. Place in a preheated oven, and bake for 5 minutes. Increase heat to 500 degrees F (260 degrees C), turn filets, and broil 5 minutes more.

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


検索パブリッシャーと投稿パブリッシャー

検索パブリッシャーと投稿パブリッシャーコンポーネントで、ユーザはコミュニティメンバーが利用可能で、検索可能な記事、ディスカッション、およびオブジェクトを検索できます。また、探している情報が見つからない場合、ユーザは質問したり、カスタマーサポートに問い合わせたりできます。

オートコンプリート検索結果は、ユーザが入力したテキストがディスカッション、記事のタイトル、またはレコードに含まれているかどうかに基づいています。検索では、部分的に一致する語や隣接しない語が考慮されます。たとえば、「best backpack」の結果には「Which backpack is best for day hikes?」というタイトルの質問が含まれます。「backpack」の結果には「Backpacking Tips」というタイトルの記事が含まれます。ユーザが[検索]をクリックして全文検索を実行すると、検索エンジンは質問の説明と記事のテキストの一致する用語もスキャンします。


コミュニティのニーズに合わせて、検索パブリッシャーと投稿パブリッシャーをカスタマイズします。オートコンプリート検索をオンにして検索結果をユーザに推奨し、探している内容が見つからない場合はカスタマーサポートに問い合わせることができるようにフッターを追加し、ユーザがコミュニティに質問を投稿するときのために投稿パブリッシャーをカスタマイズします。

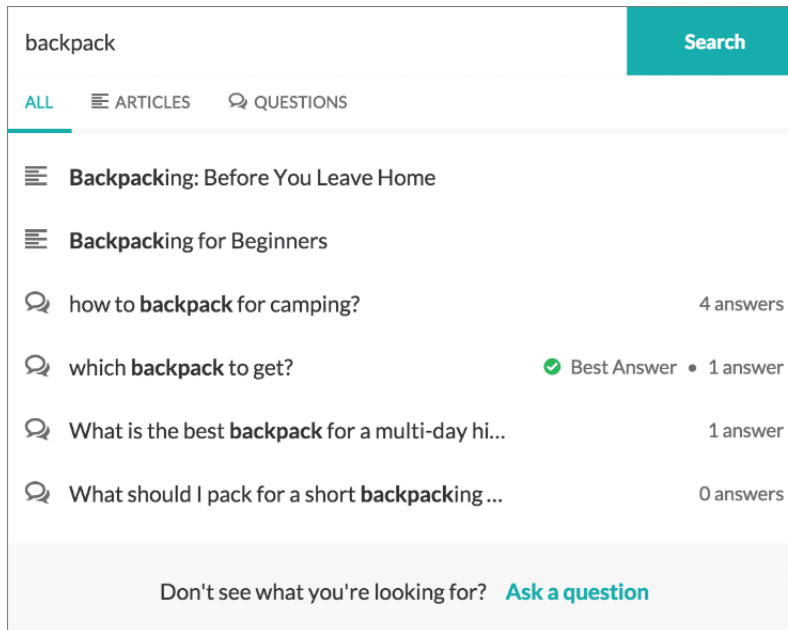
1. 設定しているページで [検索パブリッシャーと投稿パブリッシャー] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
オートコンプリート検索	クリックするとセクションが展開され、オートコンプリート検索のプロパティが表示されます。
検索項目のプレースホルダテキスト	検索ボックスに表示されるテキストを指定します。デフォルトテキストは、「検索...」です。
検索でオートコンプリートを使用	ユーザが検索語を入力しているときに、推奨検索結果を表示する場合は、このオプションを選択します。
オートコンプリートの結果を1つのリストに表示	コミュニティメンバーが検索語を入力しているときに、推奨検索結果を1つのリストに表示する場合は、このオプションを選択します。選択しない場合、推奨結果はタブに表示されます。  メモ: オートコンプリート検索結果が関連性で並び替えられるようにするには、このオプションを有効にする必要があります。
オートコンプリートの結果の最大数	検索中に各タブに表示される推奨結果の最大数を入力します。デフォルト値は6です。組み合わせた結果のタブには、同じ数の質問、記事、オブジェクトが表示されますが、いずれかのタイプの結果が不足している場合は、最大数に達するまで別のタイプの結果が追加で表示されます。この機能は、コミュニティテンプレートの Winter '16 以降のバージョンでのみ使用できません。
記事の前にディスカッションの結果を表示	デフォルトで、組み合わせた検索結果には質問の上に記事が表示され、記事の結果のタブは質問の結果のタブより前に表示されます。質問を記事の前に表示、およびタブの順序を変更する場合は、このオプションを選択します。この機能は、コミュニティテンプレートの Winter '16 以降のバージョンでのみ使用できます。
オートコンプリートの結果: 関連性で並び替え	クリックすると、検索可能な Salesforce オブジェクトをオートコンプリートの結果に追加し、結果を関連性で並び替えるようにできるセクションが展開されます。
オートコンプリートの結果のオブジェクト	[追加] をクリックして、検索可能な Salesforce オブジェクトをコミュニティのオートコンプリートの結果に追加します。
オートコンプリートの結果: オブジェクトでグループ化	クリックすると、オートコンプリート結果のオブジェクト別グループ化を設定できるセクションが展開されます。

プロパティ	詳細
すべての結果の表示ラベル	コミュニティ内の検索可能な記事、ディスカッション、オブジェクトすべてから結果を表示する検索結果タブの名前を入力します。デフォルトテキストは、「すべて」です。この機能は、コミュニティテンプレートの Winter '16 以降のバージョンでのみ使用できます。
記事の結果の表示ラベル	記事のみを表示する検索結果タブの名前を入力します。デフォルトテキストは、「記事」です。この機能は、コミュニティテンプレートの Winter '16 以降のバージョンでのみ使用できます。
ディスカッションの結果の表示ラベル	ディスカッションのみを表示する検索結果タブの名前を入力します。デフォルトテキストは「ディスカッション」です。この機能は、コミュニティテンプレートの Winter '16 以降のバージョンでのみ使用できます。
コミュニティに質問	クリックするとセクションが展開され、コミュニティへの質問に関するプロパティが表示されます。
検索時にフッターを表示	メンバーがコミュニティに質問できるオプションを含むフッターを表示する場合は、このオプションを選択します。
コミュニティに質問する投稿	コミュニティまたはカスタマーサポートに質問を投稿するようにユーザーに勧めるテキストを入力します。デフォルトテキストは、「探しているものが表示されませんか?」です。
質問プロンプトを作成	質問するためにユーザーがクリックするテキストを入力します。デフォルトテキストは、「質問する」です。
サインインプロンプトを作成	質問する前にユーザーをログインページに導くテキストを入力します。デフォルトテキストは、「Sign in to ask a question (サインインしてから質問してください)」です。
パブリッシャーに投稿	クリックするとセクションが展開され、投稿のプロパティが表示されます。
ディスカッションパブリッシャーのタイトル	質問を投稿するためにメンバーが使用するモーダルウィンドウのタイトルを入力します。
ナビゲーショントピックの対象を選択	ユーザーが質問のナビゲーショントピックを選択できるテキストを入力します。デフォルトテキストは、「ナビゲーショントピックへの投稿」です。
トピックに投稿	ユーザーが選択するナビゲーショントピック名の前に表示されるテキストを入力します。たとえば、ユーザーが「コーヒー」に質問を投稿する場合、画面に表示されるテキストは「コーヒーに投稿」となります。
トピック必須の表示ラベル	トピックを選択する必要があることを示すテキストを入力します。
添付ファイルを許可	ユーザーに質問へのファイルの添付を許可する場合は、このオプションを選択します。
カスタマーサポートへの連絡	クリックするとセクションが展開され、カスタマーサポートへの連絡に関するプロパティが表示されます。

プロパティ	詳細
メンバーからサポートへの連絡を許可	ユーザがカスタマーサポートに連絡し、ケースを作成できるようにする場合は、このオプションを選択します。
サポートケース作成の表示ラベル	ケースを作成するオプションに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストは、「【カスタマーサポートへの連絡】」です。
非公開サポートケース作成の表示ラベル	非公開メッセージでカスタマーサポートに問い合わせるオプションに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストは、「非公開」です。
ケースのアクション名	新しいケースを作成するアクションの名前を入力します。レイアウトに含める項目を指定するには、アクションレイアウトエディタを使用します。このアクションは、Web-to-ケースの設定にも含める必要があります。クイックアクションおよび Web-to-ケースについての詳細は、Salesforce ヘルプを参照してください。

 例: 検索パブリッシャーコンポーネントのサンプル:



The screenshot shows a search interface with the following elements:


- Search bar containing the text "backpack" and a teal "Search" button.
- Navigation tabs: "ALL" (selected), "ARTICLES", and "QUESTIONS".
- Search results list:
 - Backpacking: Before You Leave Home
 - Backpacking for Beginners
 - how to backpack for camping? (4 answers)
 - which backpack to get? (Best Answer • 1 answer)
 - What is the best backpack for a multi-day hi... (1 answer)
 - What should I pack for a short backpacking... (0 answers)
- Footer: "Don't see what you're looking for? [Ask a question](#)"

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


検索結果


検索結果コンポーネントには、検索パブリッシャーでトピックを選択または文字列を入力したときに返される記事とディスカッションのタブ付きリストが表示されます。

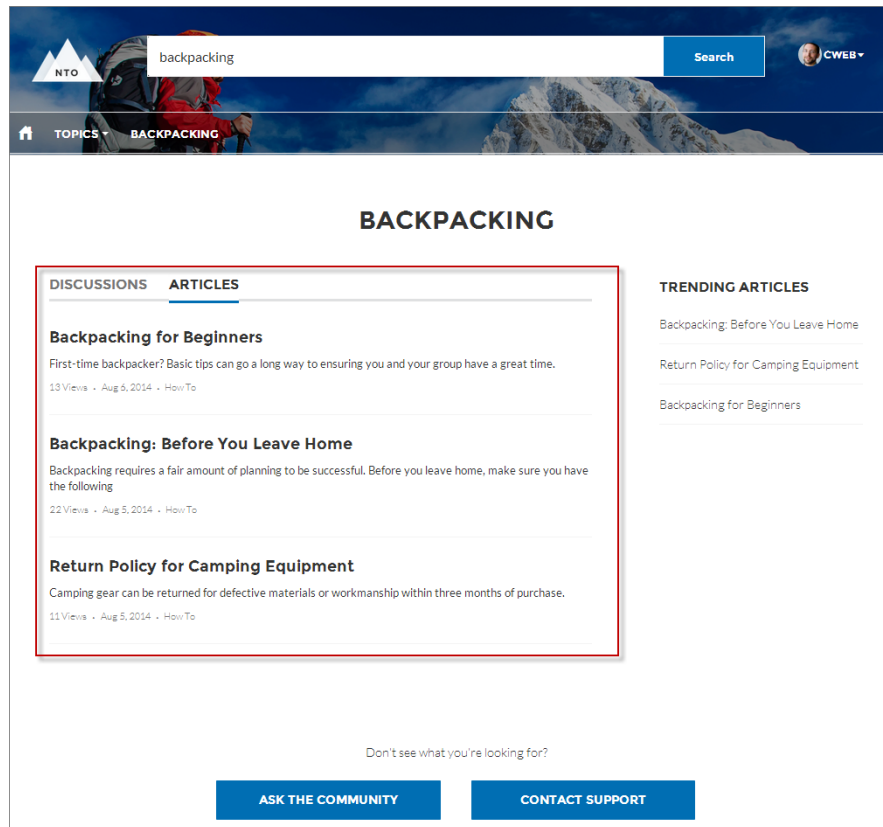
 **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは「結果リスト」と呼ばれていました。

1. 設定しているページで [検索結果] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
記事タブの表示ラベル	返された記事のリストを参照するためにユーザが選択するタブに表示されるテキストを入力します。デフォルトテキストは、「記事」です。
ディスカッションタブの表示ラベル	返されたディスカッションのリストを参照するためにユーザが選択するタブに表示されるテキストを入力します。デフォルトテキストは「ディスカッション」です。
トピック ID	[トピック ID] 項目の式には、トピックで絞り込むときにユーザが選択するトピック ID が使用されます。
検索語	この式では、検索クエリユーザを入力するときにユーザが使用するテキストに基づいて結果が返されます。
有効なタブ	ページの読み込み時に、コンテンツを公開し、選択された状態で表示するタブを指定します。この式では、ページの URL 内のクエリ文字列からパラメータが取得されます。記事の検索結果を最初に表示するには、「記事」と入力し、ディスカッションの検索結果の内容を最初に表示するには、「ディスカッション」と入力します。
記事の数	コンポーネント内に表示する記事の最大数を入力します。
記事タブを表示	Salesforce ナレッジが有効になっていて、コミュニティメンバーが記事を検索および参照できるようにする場合は、このチェックボックスをオンにします。

 **重要:** 検索結果コンポーネントに記事を表示するには、その記事がトピックに関連付けられている必要があります。

 例: 検索結果コンポーネントのサンプル:




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ケース状況設定ボタン

ケース状況設定ボタンコンポーネントでは、ユーザはボタンをクリックして、ケースを解決済みとマークしてクローズします。

 **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは「ケース状況ボタン」という名前でした。

1. 設定しているページで [ケース状況設定ボタン] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ

詳細

ケース ID

コンポーネントをカスタマイズして独自のクエリ文字列を追加する場合以外は、デフォルトのクエリ文字列のままにします。この項目のクエリ文字列は、システムによってケース ID を返すために使用されます。

プロパティ	詳細
有効な状況の表示ラベル	ケースが進行中の場合にボタンに表示されるテキストを入力します。たとえば、ボタンに「Close Case」(ケースをクローズ)や「Resolve Case」(ケースの解決)などの表示ラベルを付けることができます。
無効な状況の表示ラベル	ケースがクローズ済みの場合にボタンに表示されるテキストを入力します。たとえば、ボタンに「Re-Open Case」(ケースを再オープン)などの表示ラベルを付けることができます。

例: ケース状況設定ボタンコンポーネントのサンプル

The screenshot shows a Salesforce Community case page for 'COOKLY'. The case title is 'Where are the Christmas cookie recipes?' with status 'Medium', 'New', and ID '00001053'. A green 'Resolve Case' button is highlighted with a red box. The case details show the owner as Jon Amos and the contact name as Jon Amos. There is one attachment named 'IMG_0464.JPG'.

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

Snap-ins チャット

Snap-in チャットコンポーネントで、ユーザはサポートエージェントとのチャットを要求できます。

重要:

- このコンポーネントをコミュニティページに追加する前に、Live Agent と Snap-in チャットを設定してください。ヘルプが必要な場合は、Salesforce ヘルプの「Web サイトに Snap-Ins チャットを設定」を参照してください。
- [Snap-in チャット] コンポーネントを使用するコミュニティページから既存の Live Agent ボタンを削除します。Live Agent ボタンを削除しないと、コンポーネントが機能しません。

1. 設定しているページで [Snap-in チャット] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
チャットリリース	Snap-in チャットのリリースを選択します。
チャットボタンを表示	ユーザにチャットボタンを表示します。
ボタンの表示ラベル	チャットボタンの表示ラベルを入力します。ユーザがチャットを開始する前に表示されます。デフォルトの表示ラベルは [エキスパートとチャット] です。
オフラインボタンの表示ラベル	対応できるサポートエージェントがない場合のチャットボタンの表示ラベルを入力します。デフォルトの表示ラベルは [エージェントがオフライン] です。
待機中のチャットのメッセージ	チャットを要求し、エージェントを待っているときのチャットボタンの表示ラベルを入力します。デフォルトの表示ラベルは [読み込み中...] です。
待機中のチャットの背景画像の URL	エージェントを待機中のチャットウィンドウに表示される画像の URL を入力します。
エージェントのアバター画像の URL	チャットウィンドウに表示されるエージェントのアバター画像の URL を入力します。このアバターは、このボタンからチャットに対応するすべてのエージェントに適用されます。40 x 40 ピクセル以下の画像を使用することをお勧めします。
事前チャットの背景画像の URL	ユーザが事前チャットフォームに入力中にチャットウィンドウに表示されるバナー画像の URL を入力します。
会社のロゴ URL	エージェントを待機中に最小化されたチャットウィンドウに表示されるロゴの URL を入力します。25 x 25 ピクセル以下の画像を使用することをお勧めします。

ストリームの詳細

ストリームの詳細コンポーネントは、ストリームの詳細コンポーネントが誤って削除されたストリームの詳細ページを修正するために使用できます。

1. コミュニティビルダーで、設定しているページの [ストリームの詳細] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ストリーム ID	ストリーム ID には、ストリームリストページで選択された任意のストリームの ID を取得するデフォルトの変数値があります。この値はデフォルトの <code>{!recordId}</code> のままにしておくことをお勧めします。この値を変更すると、1人のコミュニティメンバーだけがアクセス権を持つ1つのストリームに表示が修正されます。それはつまり、ここで入力した固定 ID を持つストリームを作成したメンバーです。

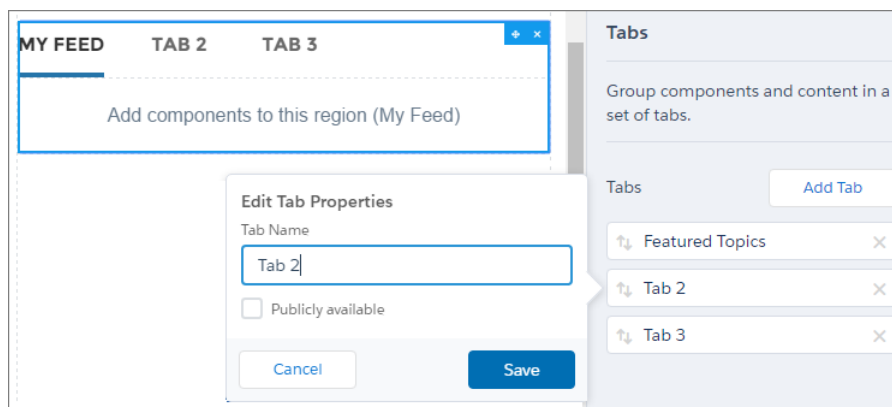
ストリームリスト

ストリームリストコンポーネントは、ストリームリストコンポーネントが誤って削除されたストリームリストページを修正するために使用できます。ストリームリストコンポーネントにはプロパティがありません。


Tabs


カスタマーサービス (Napili) テンプレートでタブコンポーネントを使用して、カスタマイズ可能なタブのセットに別のコンポーネントをグループ化し、構造化できます。必要な数のタブと必要なコンポーネントを追加します。タブの名前を変更したり、並び替えたり、コミュニティのゲストユーザに個々のタブを表示または非表示にするかどうかを選択したりできます。

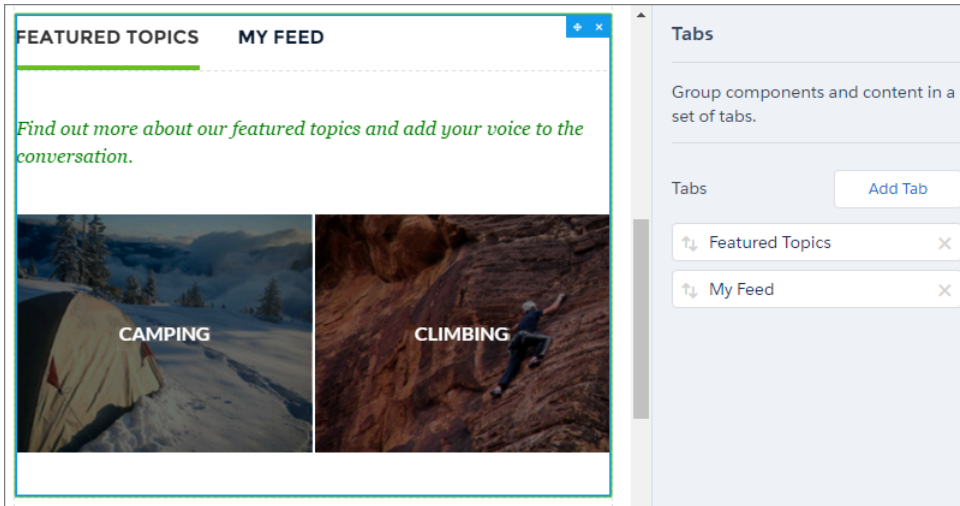
1. ページに [タブ] コンポーネントを追加、または設定しているページで選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントを設定します。
 - 別のタブを追加するには、[タブを追加] をクリックします。
 - タブの名前を変更、または一般に公開するかどうかを設定するには、そのタブを選択します。コミュニティ内のゲストユーザがタブを使用できるようにするには、[一般公開] を選択します。一般に公開するタブがない場合、タブコンポーネント全体がゲストユーザに非表示になります。
 - タブを並び替えるには、タイルを正しい位置にドラッグします。



3. 各タブに必要なコンポーネントを追加します。

 **メモ:** タブコンポーネントを別のタブコンポーネントに追加することはできません。

 **例:** [主要トピック]と[私のフィード]という名称に変更されたタブ2つを表示するタブコンポーネントのサンプル:




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

タイルメニュー (ベータ)

コミュニティビルダーのタイルメニューコンポーネントを使用して、カスタマー取引先のポータルに直感的で視覚的にインパクトのあるナビゲーション環境を追加できます。

タイルメニューを使用する顧客は、画像を使用して外部サイト、コミュニティページ、レコード、またはグローバルアクションにアクセスできます。たとえば、顧客が画像をクリックしたら、ケース登録ページや要求送信ページを表示できます。タイルメニューコンポーネントごとに最大8つの画像とリンクの組み合わせを設定できます。


 **メモ:** タイルメニューコンポーネントは、パッケージ化可能な Bolt ソリューションでは現在使用できません。



タイルメニューを設定するときは、次の点に留意してください。

タイルメニュー項目を作成または変更する手順は、次のとおりです。

1. 設定しているページで[タイルメニュー]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、[タイルメニューを編集]をクリックします。
フロート表示されるメニューエディタで、既存のメニュー項目を編集、削除、または新規作成できます。
3. メニュー項目を追加する手順は、次のとおりです。
 - a. [リンクを追加]をクリックします。

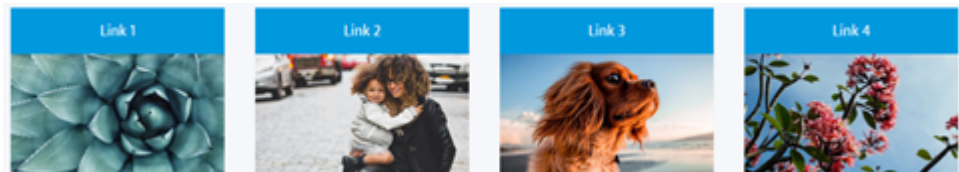
- b. [テキスト]に、タイトルメニューでこの項目に使用する名前を入力します。
- c. リンクに関連付ける画像をアップロードします。125 ピクセル (高さ) × 340 ピクセル (幅) の画像をお勧めします。
- d. 移動先の項目の種別を選択します。
次のオプションがあります。
 - コミュニティページ — 相対 URL を使用してコミュニティ内のページにリンクします(例: /contactsupport)。
 - 外部 URL — コミュニティ外の URL へのリンクです(例: <http://www.salesforce.com>)。
 - グローバルアクション — 画像にグローバルアクションを追加します。
 - Salesforce オブジェクト — 使用可能なオブジェクトとして、取引先、ケース、キャンペーン、契約、取引先責任者、ダッシュボード、グループ、リード、商談、価格表、商品、見積、レポート、ToDo、作業指示、およびカスタムオブジェクトが含まれます。
- e. 選択した種別に基づいて、項目に入力します。
 - [コミュニティページ] を選択した場合、ドロップダウンリストを使用してリンク先のコミュニティページを選択します。選択内容に基づいて、ページの相対 URL が自動的に URL 項目に入力されます。
 - [外部 URL] を選択した場合、完全修飾 URL を入力します。移動をコミュニティ内に制限するには、[同じタブでリンクを開く] チェックボックスをオンにします。
 - [グローバルアクション] を選択した場合、画像に関連付けるアクションを選択します。
 - [Salesforce オブジェクト] を選択した場合、表示するデフォルトのリストビューを選択します。
 - タイトルメニュー項目をコミュニティのメンバーではないゲストユーザーに表示する場合は、[一般公開] を選択します。

 **メモ:** タイトルメニューの画像がコミュニティユーザーに表示されるようにします。[ワークスペース]>[管理]で[ゲストユーザーは公開ページとログインページでアセットファイルを表示できる]を有効にします。次に、ドキュメントへの参照アクセス権を付与します。

4. 項目を移動するには、 をクリックして、メニューで表示する場所にドラッグします。
5. メニュー項目を削除するには、その項目の上にマウスポインターを置くか、クリックして、 をクリックします。
6. 変更内容を保存します。
コミュニティがすでに有効な場合は、[公開] ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、新しいタイトルメニューの変更内容がコミュニティメンバーにすぐに表示されます。



例タイトルメニューの例。




切り替えボタン

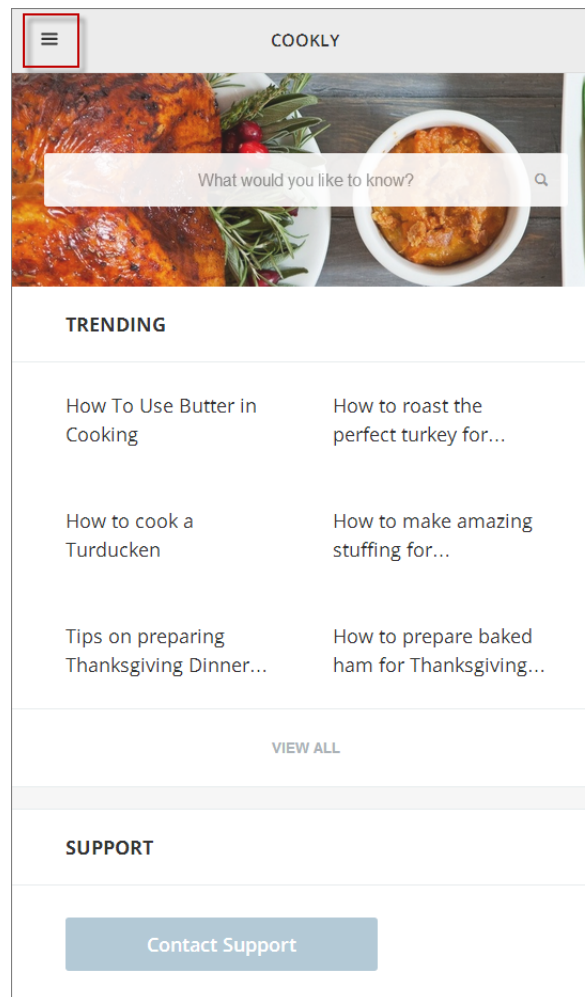
切り替えボタンコンポーネントで、ユーザはモバイルデバイスおよびタブレットで左側のナビゲーションメニューを表示または折りたたむことができます。これはデスクトップビューには表示されません。

[切り替えボタン]コンポーネントはテンプレートヘッダーにあります。

1. 設定しているページで[切り替えボタン]コンポーネントを選択します。

このコンポーネントに設定するプロパティはありません。

 例: 切り替えボタンコンポーネントのサンプル




関連トピック:

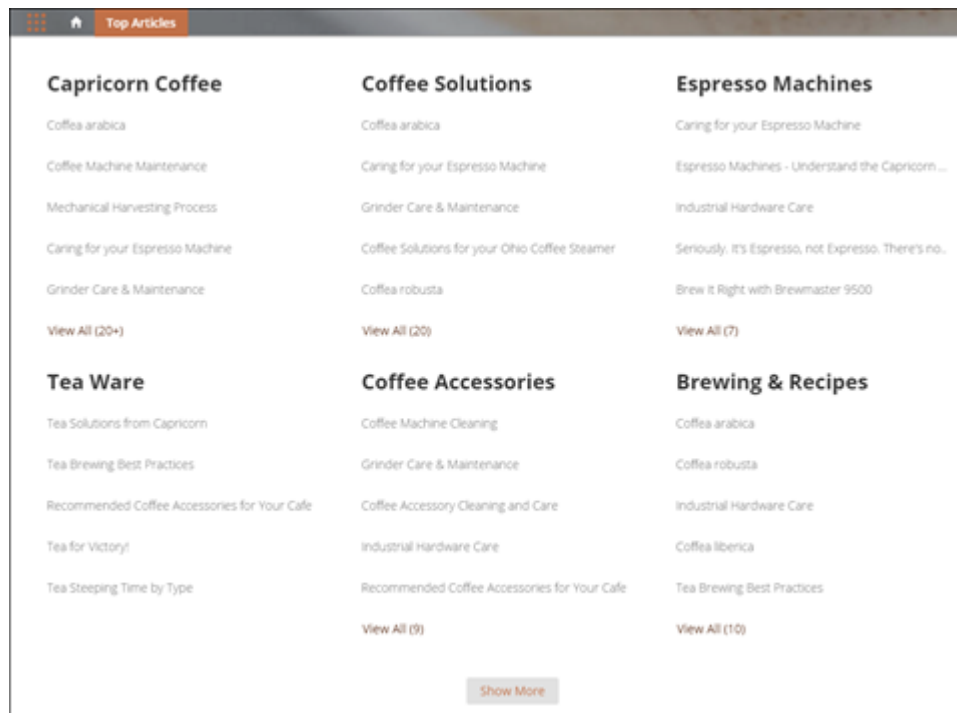
[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

トピック別上位の記事

顧客がナレッジ記事を閲覧するときに、記事を見つけやすくします。トピック別上位の記事コンポーネントを使用すると、トピックを1つのビューに整理できます。記事はトピックに分類され、参照カウントでランク付けされます。

1. [トピック別上位の記事] コンポーネントを選択します。
 2. プロパティエディタで、コンポーネントを設定します。
 - 別のトピックを追加するには、[追加] をクリックします。
 - トピックを一般に公開するかどうかを設定するには、そのトピックを選択します。コミュニティ内のゲストユーザがタブを使用できるようにするには、[一般公開] を選択します。
 - トピックを並び替えるには、タイトルを正しい位置にドラッグします。
 - 各トピックで表示する記事の数を指定します (最大 10)。
-  **メモ:** コミュニティからトピックを削除したけれども、そのトピックがトピック別上位の記事コンポーネントで参照される場合、トピック名は表示されません。ただし、記事は空白のトピック名の下に表示されます。記事がリストに表示されないようにするには、トピック別上位の記事コンポーネントからもトピック名を削除します。

 **例:** 使用中のトピック別上位の記事コンポーネント




トピックカタログ


トピックカタログコンポーネントで、コミュニティメンバーはコミュニティに設定されたナビゲーション可能な親トピックとサブトピックの完全なリストを表示できます。

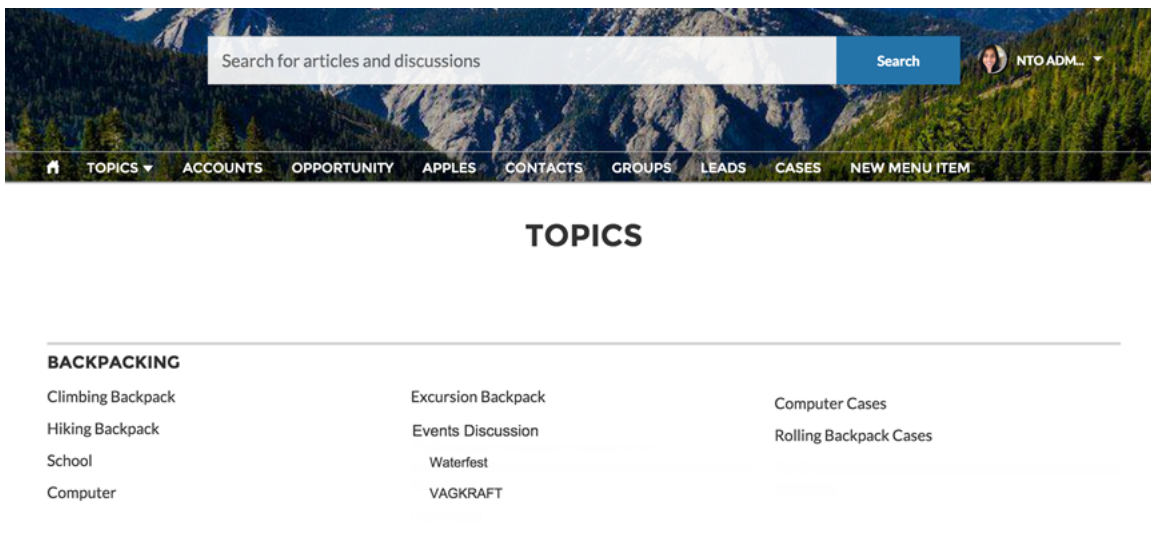
カスタマーサービス (Napili) コミュニティテンプレートで設定できるナビゲーショントピックおよびサブトピックの最大数を次に示します。

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

 **メモ:** トピックカタログにはナビゲーショントピックおよびサブトピックのみが表示され、トピックカタログは設定した後にのみ表示されます。

1. コミュニティ (通常はホームページ) でナビゲーションメニューコンポーネントを編集します
2. [[トピックをさらに表示...]] リンクを追加] を選択します。

 **例:** コミュニティメンバーがナビゲーションメニューのトピックリストから [トピックをさらに表示] リンクをクリックすると、トピックカタログが表示されます。



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


トピックの説明

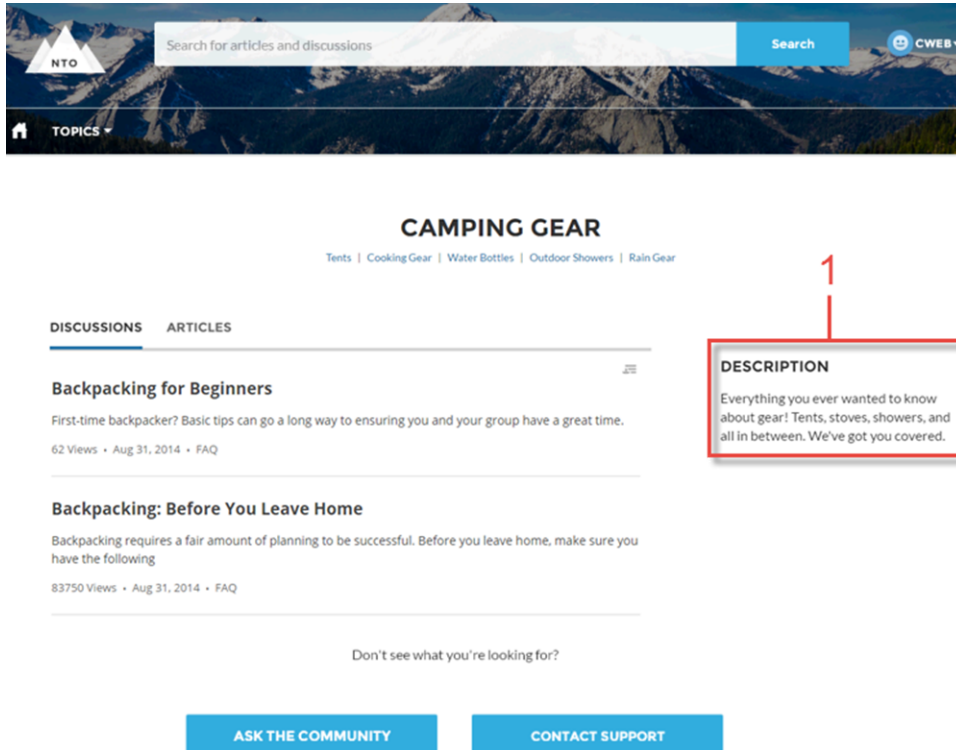
トピックの説明コンポーネントは、カスタマーサービス (Napili) コミュニティテンプレートの [トピックの詳細] ページで使用されます。このコンポーネントには、[コミュニティ管理] で入力されたトピックの説明が表示されます。

1. 設定しているページで [トピックの説明] コンポーネントを選択します。

2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
トピック ID	この値はシステムによって提供され、トピックの詳細ページに表示されるトピックに関連付けられた説明がコンポーネントに入力されます。
タイトル	タイトルのテキストを入力します。デフォルトテキストは、「説明」です。

 例: トピックの説明コンポーネントのサンプル



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

トピック総計値

トピック総計値コンポーネントで、コミュニティメンバーによるトピックの使用頻度を表示できます。

過去 60 日間のトピックの投稿数、記事数、フォローされている人数、およびトピックを使用したユーザ数を表示できます。トピックの詳細ページでトピック総計値コンポーネントを使用します。

1. 設定しているページで [トピック総計値] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
投稿を表示	トピックでタグ付けされた投稿の数を表示する場合は、この設定を有効にします。
記事を表示	トピックでタグ付けされた記事の数を表示する場合は、この設定を有効にします。
フォロワーを表示	トピックをフォローしている人数を表示する場合は、この設定を有効にします。
過去 60 日間にトピックを使用したユーザ数を表示します。	過去 60 日間にトピックを使用したコミュニティメンバーの数を表示する場合は、この設定を有効にします。
トピック ID	この項目には、トピック ID が動的に <input type="text"/> されます。

トレンド記事

トレンド記事コンポーネントには、コミュニティで最も人気のある記事が表示されます。記事は、カテゴリ別に並べ替えて表示したり、カテゴリに関係なく上位記事を表示したりできます。


記事の人気度は、最近の参照数に基づいています。このコンポーネントには、次の2つの表示オプションを指定できます。

- コミュニティの上位トレンド記事の2列のリスト。
 - データカテゴリごとに並べ替えられたトレンド記事の2列以上のリスト。データカテゴリにトレンド記事がない場合は、リストに表示されません。
1. 設定しているページで[トレンド記事]コンポーネントを選択します。
 2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
カテゴリ名	記事のサブカテゴリを含む最上位カテゴリは、テンプレートのカスタムプロパティで指定した最上位カテゴリを使用する表現を使用して自動的に設定されます。
記事の数	コンポーネント内に表示する記事の最大数を入力します。画像付きの2列ビューを使用している場合、これはコンポーネント内に表示される記事の合計数になります。データカテゴリ別に記事を表示する場合、子カテゴリあたりの記事数になります。
カテゴリ数	コンポーネント内に表示するカテゴリの最大数を入力します。この値は、トレンド記事をカテゴリ別に整理するかどうかを制御します。 <ul style="list-style-type: none"> • カテゴリ別に整理されていないトレンド記事のリストを表示するには、この項目に「0」と入力します。


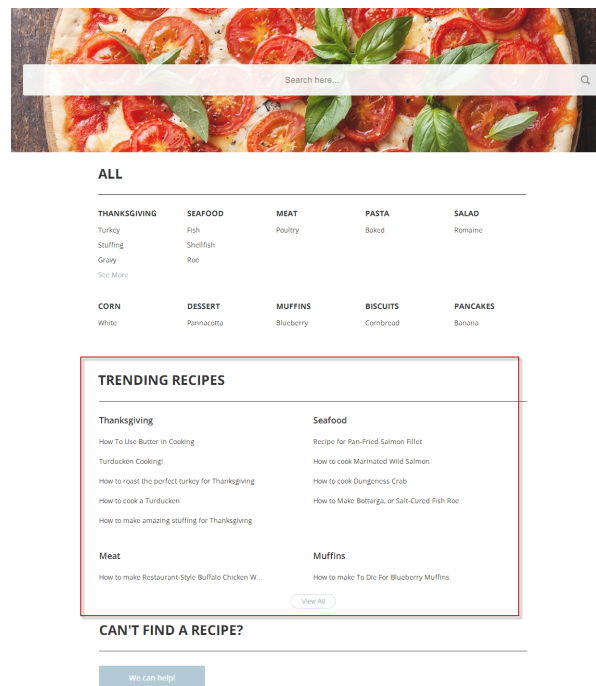
プロパティ

詳細

- データカテゴリ別に整理されたトレンド記事を表示する場合は、表示するカテゴリの数を指定します。
-  **メモ:** 子カテゴリがない親カテゴリを指定すると、この項目で数値を指定した場合でも、コンポーネントにはカテゴリのないトレンド記事が表示されます。

タイトル

コンポーネントのタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「トレンド」です。


 **例:** トレンド記事コンポーネントのサンプル:


関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

トピック別トレンド記事


トピック別トレンド記事コンポーネントには、コミュニティで最も人気のある記事がトピック別に整理して表示されます。

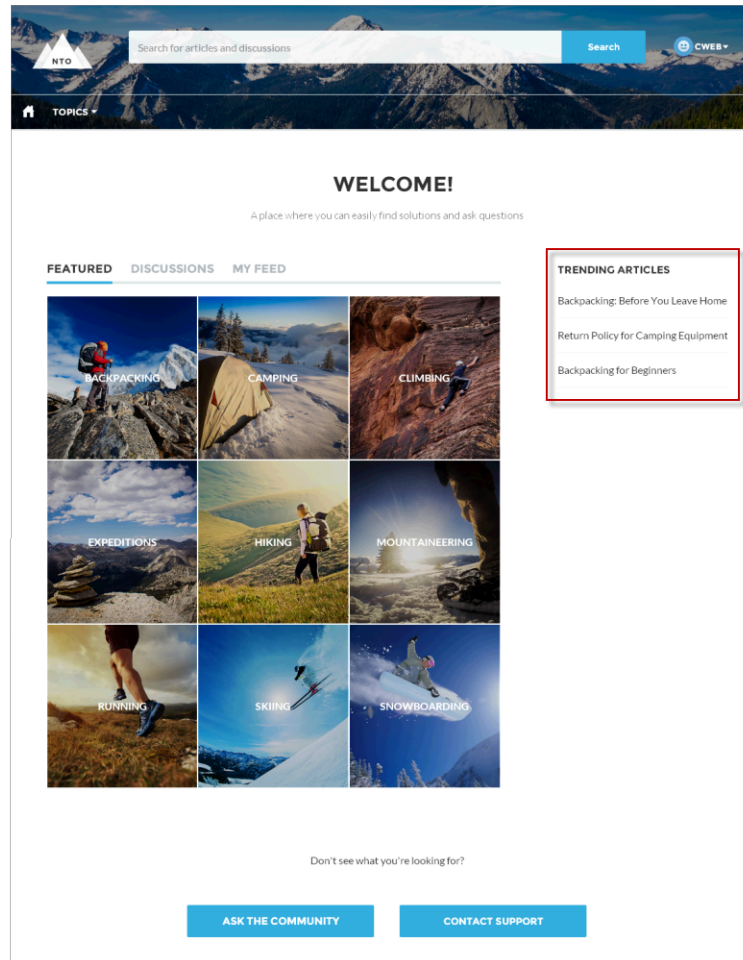
-  **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは「トピックのトレンド記事」と呼ばれていました。

topicID属性は省略可能です。設定されていない場合、コンポーネントには、すべての管理トピック範囲のトレンド記事が表示されます。記事の人気度は、最近の参照数に基づいています。

1. 設定しているページで[トピック別トレンド記事]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
タイトル	コンポーネントのタイトルのテキストを入力します。デフォルトテキストは、「トレンド記事」です。
記事の数	表示するトレンド記事の最大数を入力します。
トピック ID	この項目の式には、記事のリストを表示するためにユーザが選択するトピックのIDが使用されます。すべての管理トピックから記事を表示する場合は、この項目を空白のままにします。

 例: トピック別トレンド記事コンポーネントのサンプル:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

トピックのトレンド

トレンドトピックコンポーネントには、コミュニティで人気のあるトピックが表示されます。ページエディタのホームページでトレンドトピックコンポーネントを設定できます。

1. [トレンドトピック] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。


プロパティ

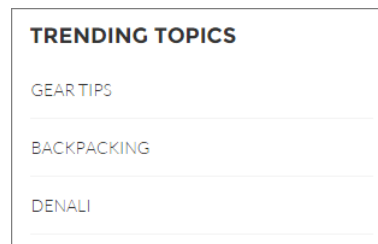
詳細

タイトル

トレンドトピックのリストのタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「トレンドトピック」です。

プロパティ	詳細
トピック数	表示するトレンドトピック数を入力します。一度に表示できるトピック数は最大5つです。

 **例:** トレンドトピックコンポーネントのサンプル:




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

未回答の質問

未回答の質問コンポーネントで、コミュニティで最も多く参照された未回答の質問を表示できます。このコンポーネントには、コミュニティ全体での参照カウントに基づいて上位の未回答の質問が表示されます。回答された質問は表示から削除されます。

 **メモ:** 未回答の質問コンポーネントには Spring '17 リリースより後に作成された質問のみが表示されます。

1. 設定しているページで [未回答の質問] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
タイトル	コンポーネントのタイトル。デフォルトテキストは、「Do you have the answer? (答えをご存知ですか?)」です。
質問数	リストに表示する質問数を入力します。デフォルト値は5です。
ビュー数を表示	ユーザが質問を参照した回数を表示します。

ユーザプロフィール

ユーザプロフィールコンポーネントには、ユーザの連絡先情報、プロフィール写真、Chatter統計、ユーザが知識のあるトピック、フォローしている人、フォローされている人など、ユーザの詳細が表示されます。

ユーザプロフィールコンポーネントでは、デフォルトで2列のレイアウトが使用されます。プロフィールの詳細とプロフィール画像は常に表示されますが、関連リスト、Chatter 統計、および知識のある分野の表示/非表示は選択することができます。また、表示ラベルをカスタマイズすることもできます。

このコンポーネントのレイアウトを使用すれば、モバイルデバイスでコミュニティを最適に表示することもできます。モバイルデバイスまたはタブレットで表示するときは、コンポーネントで4つのタブ([フィード]、[ケース]、[詳細]、[関連])が含まれる1列レイアウトが使用されます。ユーザが自分のプロフィールを参照するときは[ケース]タブのみが表示されます。すべてのタブの表示ラベルを編集できます。


コミュニティでニックネームの表示が有効になっている場合、ユーザが別のユーザのプロフィールを参照するときに氏名の代わりにニックネームが表示されます。ユーザが自分のプロフィールを参照するときは氏名が表示されます。

別のレイアウトを使用したり、ユーザプロフィールコンテンツの配置をより詳細に制御したりする場合は、カスタムコミュニティページを作成してユーザプロフィールのサマリー、ユーザプロフィールのタブ、ユーザプロフィールの統計、ユーザプロフィールの知識のある分野、およびユーザプロフィールの関連リストコンポーネントを使用します。

1. 設定しているページで[ユーザプロフィール]コンポーネントを選択します。
2. コンポーネントのプロパティを表示するプロパティペインを選択します。

プロパティ	詳細
ユーザ ID	認証されたユーザが自分の情報を表示できるように、この値はシステムによって提供されます。この値は更新しないでください。
レコードアクティビティを表示	フィード内のレコードへの投稿とコメントが表示されます。たとえば、ユーザがコミュニティ内のレコードにコメントし、あなたにそのレコードへのアクセス権がある場合、フィードに更新が表示されます。無効にすると、フィードにはコミュニティ内での質問と回答などの活動のみが表示されます。デフォルトでは、このオプションが無効になっています。
影響度を表示	ユーザの Chatter 統計を表示するかどうかを決定します。統計には、投稿とコメント、受信したいね!、フォローされている人、フォローしている人の数が含まれます。
影響度の表示ラベル	影響度リストのタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「影響度」です。
知識のある分野を表示	知識のある分野リストを表示するかどうかを決定します。
知識のある分野の表示ラベル	知識のある分野リストのタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「知識のある分野」です。
知識のあるトピックの最大数 (最大 10)	各ユーザの知識のある分野リストに表示されるトピックの最大数を入力します(10まで)。
関連リストを表示	関連リストを表示するかどうかを決定します。関連リストには、フォローされている人、フォローしている人、グループ、ファイルが含まれます。

プロパティ	詳細
フィードタブの表示ラベル	Chatter フィードを表示するためにユーザが選択するタブに表示されるテキストを入力します。デフォルトのテキストは「フィード」です。
ケースタブの表示ラベル	ケースを表示するためにユーザが選択するタブに表示されるテキストを入力します。これは、ユーザが自分のプロフィールを参照するときのみ表示されます。デフォルトテキストは、「ケース」です。
ケースタブのヘッダーの表示ラベル	ケースのリストの最上部に表示されるラベルのテキストを入力します。この項目のデフォルトは私のケースです。
ケース検索条件名または ID	ケースを表示するリストビューの名前を入力します。
ケースの表示ラベルの作成	ケースを作成するためにクリックするボタンに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはケースを作成です。
レコード詳細タブの表示ラベル (モバイルのみ)	タブがレコードの詳細に表示されるかどうかを決定します。レコードの詳細には、プロフィールの詳細、ユーザが知識のある分野、影響度が含まれます。タブの表示ラベルは「詳細」です。モバイルデバイスでコミュニティが表示されているときにのみ使用できます。
関連レコードタブの表示ラベル (モバイルのみ)	グループ、ファイル、フォローされている人、フォローしている人など、関連レコードのタブが表示されるかどうかを決定します。タブの表示ラベルは「関連」です。モバイルデバイスでコミュニティが表示されているときにのみ使用できます。


 例: ユーザプロフィールコンポーネントのサンプル

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ユーザプロファイルの詳細

[ユーザプロファイルの詳細] コンポーネントには、連絡先情報、プロフィール写真、Chatter 統計、ユーザが知識を有するトピックなど、ユーザに関する詳細が表示されます。他のユーザのプロファイルには、[フォローする] ボタンも表示されます。


 **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは [ユーザプロファイルの内容] という名前でした。

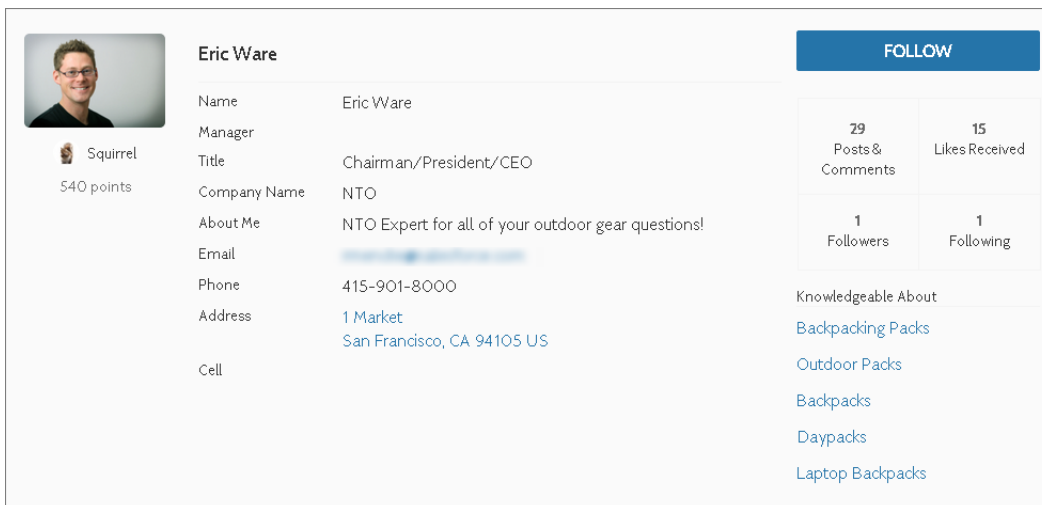
コミュニティの Chatter 統計には、投稿およびコメント数、いいね! と言われた数、フォロワー数、およびユーザがフォローしている人数が表示されます。[知識のある分野] には、ユーザが特に知識を有するトピックが表示されるため、コミュニティは専門分野をすぐに確認できます。トピックの知識は、質問や投稿に対する最良の回答、メンション、いいね! などの要素に基づいて計算されます。

コミュニティでニックネームの表示が有効になっている場合、ユーザが別のユーザのプロファイルを参照するときに氏名の代わりにニックネームが表示されます。ユーザが自分のプロファイルを参照するときは氏名が表示されます。

1. 設定しているページで [ユーザプロファイルの詳細] コンポーネントを選択します。
2. コンポーネントのプロパティを表示するには、プロパティペインを選択します。


プロパティ	詳細
ユーザ ID	認証されたユーザが自分の情報を表示できるように、この値はシステムによって提供されます。この値は更新しないでください。
知識のある分野を表示	知識のある分野リストを表示するかどうかを決定します。
タイトル	コンポーネントのタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「知識のある分野」です。
表示する最大トピック	各ユーザに表示する最大トピック数を入力します (最大 10)。

 例: [ユーザプロファイルの詳細] コンポーネントの例:



The screenshot shows a user profile card for Eric Ware. On the left is a profile picture of a man with glasses. Below it is a small icon of a squirrel and the text 'Squirrel' and '540 points'. To the right of the picture, the name 'Eric Ware' is displayed. Below the name are fields for Name, Manager, Title, Company Name, About Me, Email, Phone, Address, and Cell. The 'About Me' field contains the text 'NTO Expert for all of your outdoor gear questions!'. The 'Address' field shows '1 Market San Francisco, CA 94105 US'. On the right side of the card, there is a blue 'FOLLOW' button. Below the button are two columns of statistics: '29 Posts & Comments' and '15 Likes Received' in the top row, and '1 Followers' and '1 Following' in the bottom row. At the bottom right, there is a section titled 'Knowledgeable About' with a list of topics: Backpacking Packs, Outdoor Packs, Backpacks, Daypacks, and Laptop Backpacks.


デフォルトでは、ユーザのプロファイルのすべての情報は、ライセンスなしでコミュニティにアクセスしているゲストユーザも含めて、コミュニティのすべてのユーザに表示されます。メンバーの情報へのアクセスを制限するには、カスタムユーザプロファイルページレイアウトを使用して、電話、メール、役職、マネージャなど、機密情報を公開する項目を非表示にします。

 **メモ:** カスタムレイアウトで多くのユーザ項目を表示すると、プロフィール表示のパフォーマンスに影響がおきます。表示する項目の数を 8 以内に抑えることをお勧めします。


同じように、ライセンスのないゲストユーザプロファイルの項目を変更し、必要な情報のみを表示することを検討してください。たとえば、[マネージャ]項目を非表示にすることができます。ページレイアウトのカスタマイズに関する詳細な手順は、Salesforce オンラインヘルプを参照してください。

ユーザプロフィール画像

[ユーザプロフィール画像]コンポーネントには、ユーザの評価レベル、評価ポイント、プロフィール写真が表示されます。


 **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは [ユーザプロフィールヘッダー] という名前でした。

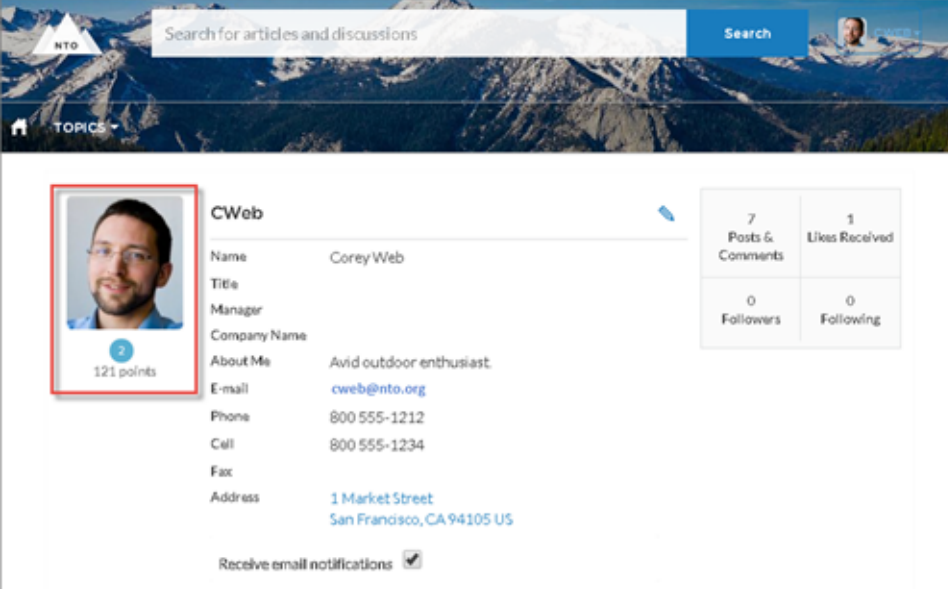
[ユーザプロフィール画像]コンポーネントは [プロフィール] ページにあります。ユーザは、このコンポーネントにより、コミュニティでプロフィール写真をアップロードできるようになります。

 **メモ:** ユーザの評価レベルと評価ポイントが表示されるのは、コミュニティで評価が有効になっている場合のみです。

1. 設定しているページで [ユーザプロフィール画像] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ユーザ ID	認証されたユーザが自分の情報を表示できるように、この値はシステムによって提供されます。この値は更新しないでください。

 **例:** [ユーザプロフィール画像] コンポーネントの例:



The screenshot shows a user profile for 'CWeb' (Corey Web) on a community page. The profile includes a profile picture (highlighted with a red box), a name, title, manager, company name, and contact information. The user has 121 points and 7 posts & comments. The profile is set to receive email notifications.

関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ユーザプロファイルの [知識のある分野]

コミュニティメンバーは、メンバーのプロファイルページでウィジェットを直接使用して、エキスパートを支持および評価できます。

コミュニティで[知識のあるユーザ]を有効にすると、メンバーはコミュニティのユーザプロファイルページでお互いに直接支持できます。ユーザプロファイルページには、コミュニティメンバーが知識のあるすべてのトピックと、各トピックで受け取った支持数も表示されます。コミュニティメンバーは、どのトピックについても、自分自身を支持することはできません。

コミュニティメンバーは既存のトピックについてお互いに支持します。また、ウィジェットを使用して、支持のために新しいトピックを入力することができます。ウィジェットには、知識のある各トピックについて、支持メンバーの数が表示されます。メンバーが支持されているか否かに基づいて、高評価ボタンをクリックして支持を追加または削除します。

 **メモ:** Summer '16 より前では、このコンポーネントは「次に関する知識がある」と呼ばれていました。Summer '16 より前に作成されたコミュニティのコンポーネント名は、「次に関する知識がある」のままです。

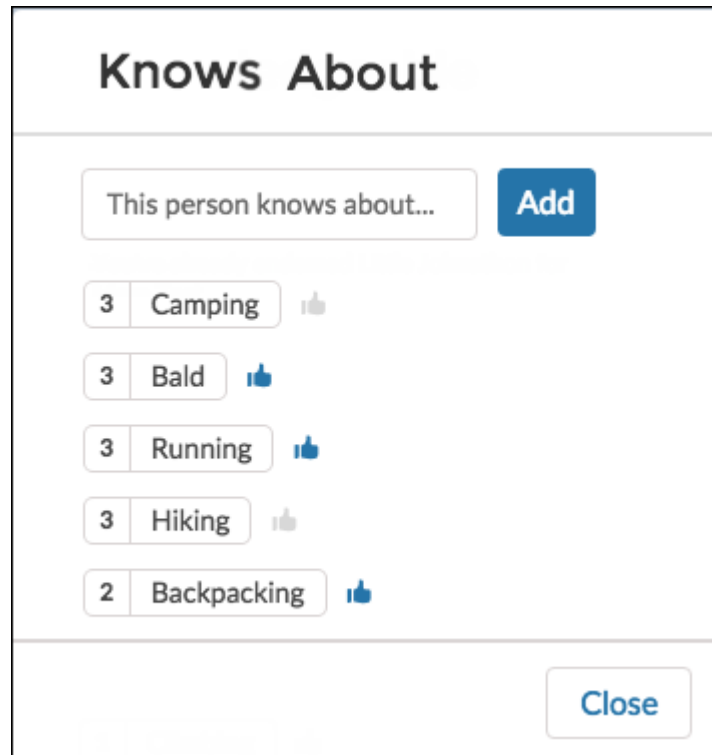
1. 次のいずれかの操作を実行します。

- ユーザプロファイルコンポーネント内の [知識のある分野] リストを表示するには、そのコンポーネントを選択します。
- リストをプロフィールページの他の場所に表示するには、ユーザプロファイルの [知識のある分野] コンポーネントを目的の場所にドラッグします。

2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ユーザ ID	ユーザプロファイル ID。通常、この項目にはページが読み込まれたときに自動的にレコード ID が入力されます。
タイトル	コンポーネントのタイトルを入力します。デフォルトテキストは知識のある分野です。
表示する最大トピック	各ユーザに表示する最大トピック数を入力します (最大 10)。

 例:




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

[ユーザプロフィール] 関連リスト

[[ユーザプロフィール]関連リスト]コンポーネントには、ユーザのファイル、グループ、フォロワー、フォローしている人のリストが表示されます。

ユーザの関連リストを表示するには、[[ユーザプロフィール]関連リスト]コンポーネントを[ユーザプロフィール]ページに追加します。ユーザは、リストの下部にある[すべて表示]をクリックして、関連リストの詳細を表示できます。ユーザは、[ファイル]関連リストのファイルの  をクリックしてファイルをアップロードできます。

[ユーザプロフィール]ページレイアウトを編集することで、コミュニティに表示される関連リストをカスタマイズできます。


1. [[ユーザプロフィール]関連リスト]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

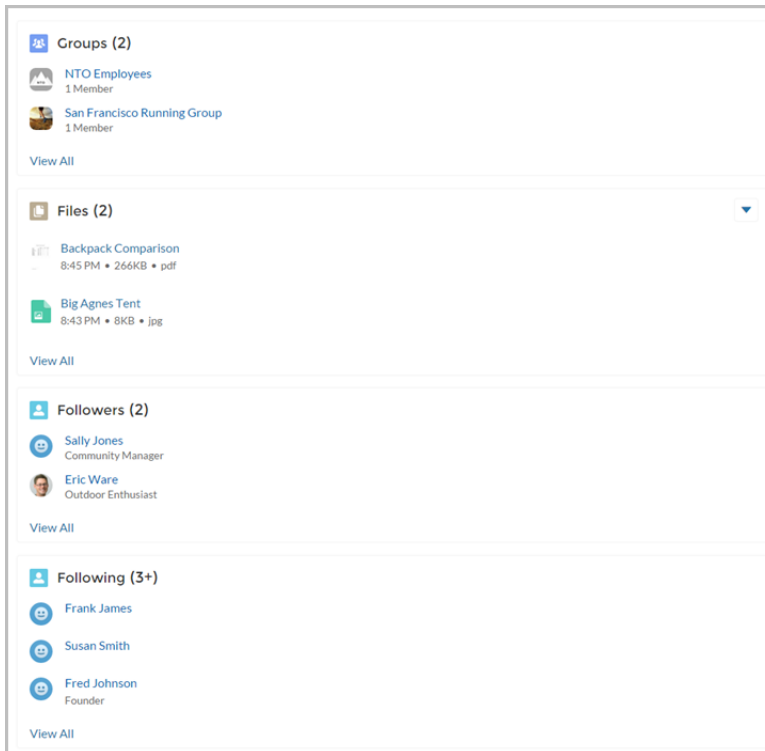
プロパティ

詳細

ユーザ ID

この値はシステムによって指定されます。この値は更新しないでください。

 例: [[ユーザプロフィール] 関連リスト] コンポーネントの例




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)


プロフィールヘッダー

プロフィールヘッダーコンポーネントには、ユーザの名前(またはニックネーム)とプロフィール写真が表示されます。ユーザがプロフィールに移動したり、ケースを開いたり、ロケールおよびメール通知設定にアクセスしたり、コミュニティからログアウトするためのドロップダウンも表示されます。外部ユーザも、アカウント(取引先情報)にアクセスしてアカウントを管理できます。ユーザがログインしていない場合は、ヘッダーに[ログイン] ボタンが表示されます。

プロフィールヘッダーでプロフィール写真機能をカスタマイズすることはできません。プロフィール詳細ページからすべてのプロフィール情報を編集する必要があります。

 **メモ:** コミュニティでニックネームの表示が有効になっている場合、このコンポーネントはユーザの名前の代わりにニックネームを表示します。ユーザの評価レベルは、コミュニティで評価が有効になっている場合にのみ表示されます。

1. 設定しているページで[プロフィールヘッダー]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ケース検索条件名または ID	<p>ユーザのケースを表示するリストビューの名前または ID。この値は、ユーザのケースリストを表示するためにコミュニティ全体にわたって使用されます。</p> <p> メモ: デフォルトでは、テンプレートは、ユーザが表示権限を持つすべてのオープンケースを表示できる AllOpenCases ビューを使用します。共有を設定して、ユーザが、自分が属するケースのみを表示できるようにします。他の事前定義リストビューを使用したり、カスタムリストビューを作成することもできます。</p>
【カスタマーサポートへの連絡】を含める	プロファイルからエージェントに連絡するオプションを含めるには、選択します。
ホームの表示ラベル	ユーザのナビゲーションメニューからコミュニティのホームページへのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはホームです。
私のメッセージを含める	メニューに未読メッセージ数を含めます。
私のプロフィールの表示ラベル	ユーザのプロファイルを示すために表示するテキストを入力します。デフォルトテキストは「私のプロフィール」です。
【カスタマーサポートへの連絡】の表示ラベル	ユーザがケースをオープンできるページへのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトのテキストは「サポートに連絡」です。
ログインの表示ラベル	コミュニティにログインするためのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはログインです。
ログアウトの表示ラベル	コミュニティからログアウトするためのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはログアウトです。
コミュニティ管理	[コミュニティ管理] ページへのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストは です。このリンクは、コミュニティを管理する権限を持っているユーザにのみ表示されます。
コミュニティ設定の表示ラベル	コミュニティの設定ページへのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはコミュニティ設定です。このリンクは、コミュニティの管理設定を作成または変更する権限を持っているユーザに表示されます。
ユーザ設定の表示ラベル	コミュニティの認証ユーザの個人設定にアクセスするためのリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストは私の設定です。
ユーザ設定をメニューに表示	[プロフィール] ドロップダウンリストにユーザ設定を表示する場合、このチェックボックスをオンにします。
マイアカウントの表示ラベル	外部ユーザがアカウントレコードを表示するためにクリックするリンクに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはマイアカウントです。この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Spring '16 以降のバージョンで使用できます。

プロパティ

詳細

- ☑ **メモ:** [マイアカウント] リンクにアクセスする外部コミュニティメンバーには、レコード詳細ページの設定に基づいて各自のアカウントの詳細が表示されます。

ユーザプロフィール統計

[ユーザプロフィール統計] コンポーネントには、投稿とコメントの数、受信したいいね!、フォロワー、フォローしている人など、コミュニティのユーザの Chatter 統計が表示されます。

ユーザの統計はコミュニティのすべてのメンバーに表示されるため、メンバーはコミュニティの他のメンバーがどれだけ活動的であるかを確認できます。

1. 設定しているページで [ユーザプロフィール統計] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ

詳細

ユーザ ID

この値はシステムによって指定されます。この値は更新しないでください。

👁 **例:** [ユーザプロフィール統計] コンポーネントの例:

The screenshot shows a user profile for 'CWeb' (Corey Web) with the following details:

- Name: Corey Web
- Title: Manager
- Company Name: [Redacted]
- About Me: Avid outdoor enthusiast.
- E-mail: cweb@nto.org
- Phone: 800 555-1212
- Cell: 800 555-1234
- Fax: [Redacted]
- Address: 1 Market Street, San Francisco, CA 94105 US
- Points: 121 points
- Receive email notifications:

The statistics box (highlighted with a red box) shows:


7 Posts & Comments	1 Likes Received
0 Followers	0 Following

関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ユーザプロフィールのサマリー

[ユーザプロフィールのサマリー]コンポーネントには、ユーザの連絡先情報、役職、マネージャの名前、住所が表示されます。コミュニティでニックネームの表示が有効になっている場合、ユーザが別のユーザのプロフィールを参照するときに氏名の代わりにニックネームが表示されます。ユーザが自分のプロフィールを参照するときは氏名が表示されます。


 **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは [ユーザプロフィールの詳細] という名前でした。

デフォルトでは、ユーザのプロフィールのすべての情報は、ライセンスなしでコミュニティにアクセスしているゲストユーザも含めて、コミュニティのすべてのユーザに表示されます。メンバーの情報へのアクセスを制限するには、カスタムユーザプロフィールページレイアウトを使用して、電話、メール、役職、マネージャなど、機密情報を公開する項目を非表示にします。

 **メモ:** カスタムレイアウトで多くのユーザ項目を表示すると、プロフィール表示のパフォーマンスに影響がおきます。表示する項目の数を 8 以内に抑えることをお勧めします。


同じように、ライセンスのないゲストユーザプロフィールの項目を変更し、必要な情報のみを表示することを検討してください。たとえば、[マネージャ]項目を非表示にすることができます。ページレイアウトのカスタマイズに関する詳細な手順は、Salesforce オンラインヘルプを参照してください。

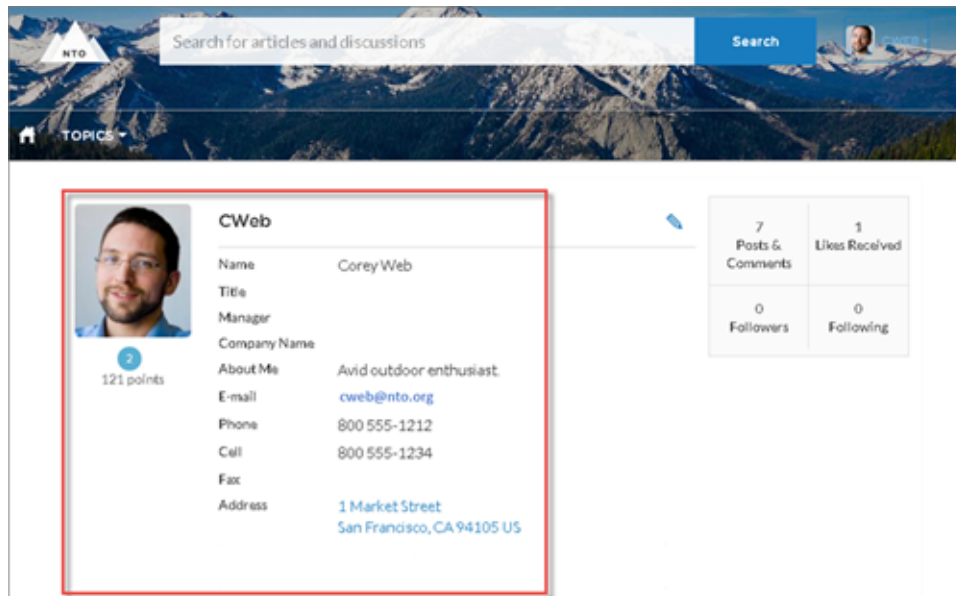
[ユーザプロフィールのサマリー]コンポーネントは [プロフィール] ページに追加できます。ユーザは、このコンポーネントにより、コミュニティからプロフィール情報を編集できるようになります。別のユーザのプロフィールを参照しているときは、住所をクリックして、Google マップでそのユーザの場所を確認できます。

 **メモ:** モバイルデバイスでコミュニティを表示しているとき、Google マップは住所の下に表示されます。

1. 設定しているページで [ユーザプロフィールのサマリー]コンポーネントを選択します。
2. コンポーネントのプロパティを表示するには、プロパティペインを選択します。

プロパティ	詳細
ユーザ ID	認証されたユーザが自分の情報を表示できるように、この値はシステムによって提供されます。この値は更新しないでください。

 例: [ユーザプロフィールのサマリー] コンポーネントの例:




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ユーザプロフィールのサマリーと画像


[ユーザプロフィールのサマリーと画像] コンポーネントには、ユーザの写真、連絡先情報、評価レベル、役職、マネージャの名前が表示されます。コミュニティでニックネームの表示が有効になっている場合、ユーザが別のユーザのプロフィールを参照するときに氏名の代わりにニックネームが表示されます。ユーザが自分のプロフィールを参照するときは氏名が表示されます。

 **メモ:** Spring '16 より前では、このコンポーネントは [ユーザプロフィールヘッダーの詳細] という名前でした。

デフォルトでは、ユーザのプロファイルのすべての情報は、ライセンスなしでコミュニティにアクセスしているゲストユーザも含めて、コミュニティのすべてのユーザに表示されます。メンバーの情報へのアクセスを制限するには、カスタムユーザプロフィールページレイアウトを使用して、電話、メール、役職、マネージャなど、機密情報を公開する項目を非表示にします。

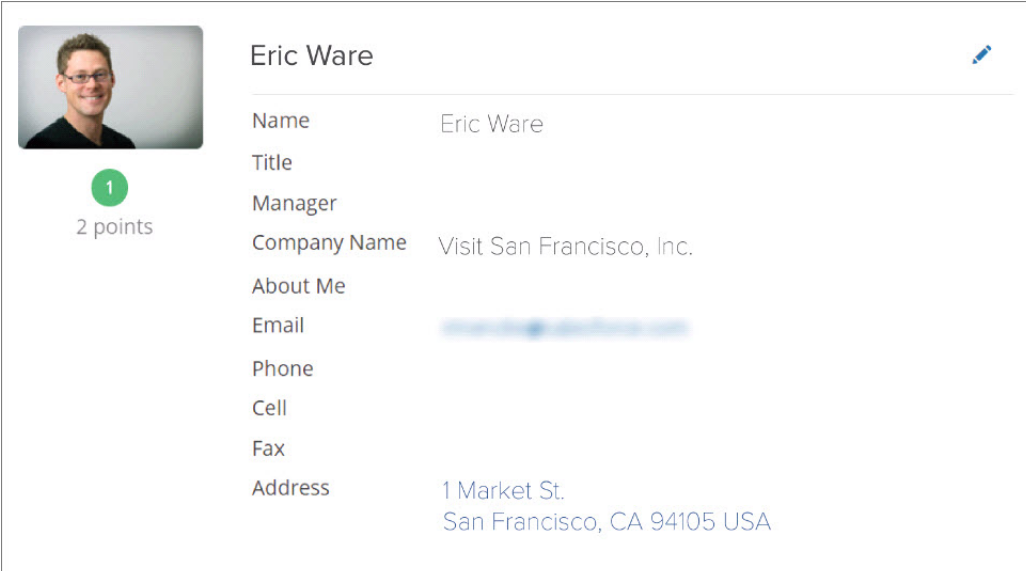
同じように、ライセンスのないゲストユーザプロフィールの項目を変更し、必要な情報のみを表示することを検討してください。たとえば、[マネージャ]項目を非表示にすることができます。ページレイアウトのカスタマイズに関する詳細な手順は、Salesforce オンラインヘルプを参照してください。

Koa および Kokuia コミュニティのユーザは、自分のプロフィールを表示するか、別のメンバーの名前をクリックしてユーザプロフィールの詳細にアクセスします。自分のプロフィールの場合、ユーザは鉛筆アイコンをクリックして連絡先情報を編集できます。別のユーザのプロファイルの場合、ユーザは[フォロー]をクリックして、そのユーザのコミュニティ活動をフィードから直接確認できます。別のユーザの住所をクリックすると、そのユーザの場所が Google マップで表示されます。


- 📌 **メモ:** モバイルデバイスでコミュニティを表示しているとき、Google マップは住所の下に表示されます。
 - 🚨 **重要:** 問題を避けるため、[ユーザプロフィールのサマリーと画像] コンポーネントと [ケースリスト] コンポーネントが[私のケース]ページの別々の領域を占めることを確認してください。デフォルトでは別々の領域を占めますが、自分のコミュニティで確認することをお勧めします。確認するには、コミュニティビルダーで[私のケース]を表示し、ページエディタに移動して  をクリックします。2つのコンポーネントが[コンテンツ]などの1つの領域に表示される場合は、片方を別の領域にドラッグします。
1. 設定しているページで [ユーザプロフィールのサマリーと画像] コンポーネントを選択します。
 2. コンポーネントのプロパティを表示するには、プロパティペインを選択します。

プロパティ	詳細
ユーザ ID	認証されたユーザが自分の情報を表示できるように、この値はシステムによって提供されます。この値は更新しないでください。

👁 **例:** [ユーザプロフィールのサマリーと画像] コンポーネントの例:



Eric Ware

 1
2 points


Name Eric Ware

Title

Manager

Company Name Visit San Francisco, Inc.

About Me

Email 

Phone

Cell

Fax

Address 1 Market St.
San Francisco, CA 94105 USA


ユーザプロフィールタブ


[ユーザプロフィールタブ]コンポーネントにより、ユーザはフィードとケースをプロフィールで確認できるようになります。プロフィールから直接フィードに投稿することもできます。別のユーザのプロフィールを参照しているときは、ユーザの活動を確認できますが、ケースは確認できません。

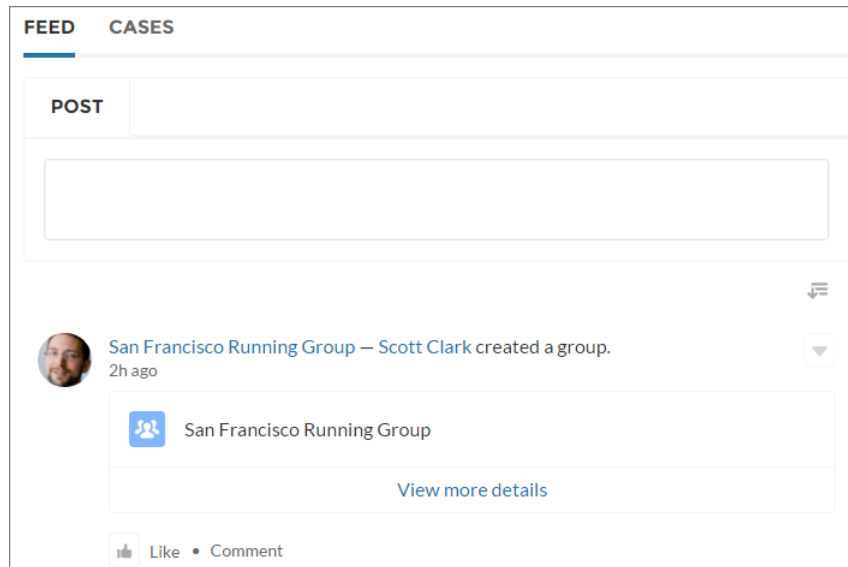
デスクトップとタブレットでは、25件までの最近のケースのリストビューがユーザに表示されます。リストの列を並び替えたり、ケース番号をクリックしてそのケースの詳細を参照したりすることができます。ページが複数であるときは、ナビゲーション矢印をクリックしてケースのリストを移動できます。モバイルデバイスで

はビューが最適化されて、ユーザはケースのリストをスクロールし、ケースを選択してその詳細を表示できます。

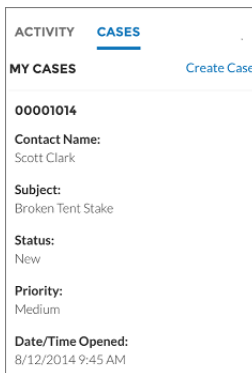
1. 設定しているページで [ユーザプロファイルタブ] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ユーザ ID	この値はシステムによって指定されます。この値は更新しないでください。
フィードタブの表示ラベル	Chatter フィードを表示するためにユーザが選択するタブに表示されるテキストを入力します。デフォルトのテキストは「フィード」です。
ケースタブの表示ラベル	ケースを表示するためにユーザが選択するタブに表示されるテキストを入力します。これは、ユーザが自分のプロフィールを参照するときのみ表示されます。デフォルトテキストは、「ケース」です。
ケース検索条件名または ID	ケースを表示するリストビューの名前を入力します。  メモ: デフォルトでは、テンプレートは、ユーザが表示権限を持つすべてのオープンケースを表示できる AllOpenCases ビューを使用します。共有を設定して、ユーザが、自分が属するケースのみを表示できるようにします。他の事前定義リストビューを使用したり、カスタムリストビューを作成することもできます。
ヘッダータイトル	ケースのリストの最上部に表示されるラベルのテキストを入力します。この項目のデフォルトは私のケースです。
ケースの表示ラベルの作成	ケースを作成するためにクリックするボタンに表示するテキストを入力します。デフォルトテキストはケースを作成です。
レコードアクティビティを表示	フィード内のレコードへの投稿とコメントが表示されます。たとえば、ユーザがコミュニティ内のレコードにコメントし、あなたにそのレコードへのアクセス権がある場合、フィードに更新が表示されます。無効にすると、フィードにはコミュニティ内での質問と回答などの活動のみが表示されず、デフォルトでは、このオプションが無効になっています。

 例: [ユーザプロフィールタブ] コンポーネントの例:



モバイルデバイスで表示したケースリスト:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ユーザ設定


ユーザ設定コンポーネントには、ユーザのユーザ名、メールアドレス、言語、ロケール、タイムゾーン、プロフィール表示、メール通知設定が表示されます。ユーザ設定を使用できるのは認証ユーザのみです。

[ユーザ設定]コンポーネントでは、ユーザは、言語、ロケール、タイムゾーンを変更し、コミュニティが適切にローカライズされるようにします。ユーザはユーザ名を表示して、メールやパスワードを変更することもできます。ユーザは、コミュニティにログインしていないゲストユーザにプロフィールの詳細を表示できます。コミュニティのイベントに基づいて、メールの受信を選択することもできます。コミュニティのイベントに関するメールを受信しない場合は、メール通知を無効にすることができます。

1. 設定しているページで [ユーザ設定] コンポーネントを選択します。

2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ユーザ ID	この値はシステムによって指定されます。この値は更新しないでください。

 例: [ユーザ設定] コンポーネントの例:

MY SETTINGS

ACCOUNT

Username

Email Address *

[Change Password](#)

LOCATION

Language

Locale

Time Zone

PROFILE VISIBILITY

Choose to show profile details to guest users who aren't logged into the community.

Make profile public [?](#)

EMAIL NOTIFICATIONS

Choose to receive emails so that you don't miss important updates.

Receive emails

Email me when someone...

- Follows me
- Likes a post or a comment I made
- Comments on my status or a change I made
- Comments on a post on my profile
- Comments after me
- Comments on an item I bookmarked
- Comments on an item I like
- Mentions me in a post
- Mentions me in a comment
- Posts on one of my cases

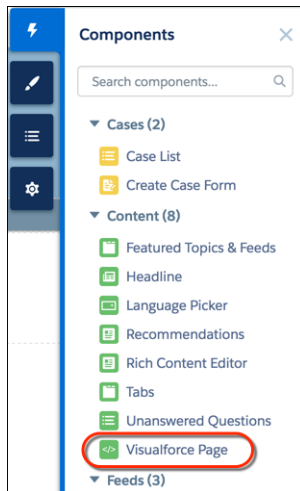
関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

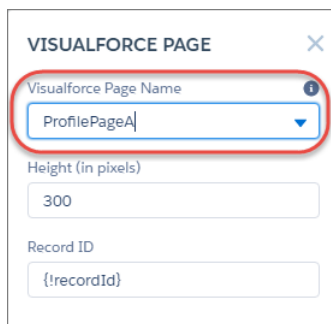
Visualforce ページコンポーネント

Visualforce ページコンポーネントを使用して、既存の Visualforce ページをカスタマーサービス (Napili) ベースのコミュニティのページに追加します。

1. コミュニティビルダーで、[コンポーネント] パネルから [Visualforce ページ] コンポーネントをページにドラッグします。



2. コンポーネントを編集して、使用する Visualforce ページを選択します。Salesforce CPQ (Steelbrick) アプリケーションをインストールしている場合、それらのページもここで選択できます。



3. 高さを調整します。
4. 必要に応じて、Visualforce ページの場合はレコード ID を指定します。通常、この値はコンテキストに応じて入力されます。

ヒント: Visualforce ページで取引先などのオブジェクトのレコード ID が必要な場合、取引先のオブジェクトページを作成します。次に、[Visualforce ページ] コンポーネントをオブジェクトの詳細ページにドラッグアンドドロップします。[レコード ID] 項目がオブジェクトの ID に調整されます。

Wave ダッシュボード

[Wave ダッシュボード] コンポーネントを使用して、Wave Analytics をコミュニティのページに追加します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」

1. 設定しているページで [Wave ダッシュボード] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ダッシュボード	使用可能なダッシュボードをドロップダウンリストから選択します。
高さ	ダッシュボードの高さ(ピクセル単位)を指定します。デフォルト値は300です。
共有アイコンを表示	共有アイコンをダッシュボードに追加します。ユーザはアイコンをクリックして [共有] ダイアログを開き、Chatter に投稿したり、画像やデータをダウンロードしたりすることができます。デフォルトは false です。
タイトルを表示	ダッシュボードタイトルの表示を制御します。デフォルトは true です。
リンクを新規ウィンドウで開く	ダッシュボードから他のアセットへのリンクをどのウィンドウで開くかを指定します。デフォルトは true です。
エラー時に非表示	エラーがある場合(ダッシュボードが見つからないなど)に、Wave Analytics ダッシュボードを表示するかどうかを制御します。デフォルトは false です。
検索条件	実行時に埋め込みダッシュボードに選択または条件を追加します。データセット項目を変数または指定した値で絞り込むことができます。条件はJSON文字列を使用して設定します。サイズの絞り込みには次の構文を使用します。

```
{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'],
'selection': ['$value1', '$value2']}, {'fields': ['field2'],
'filter': { 'operator': 'operator1', 'values': ['$value3',
'$value4']}}]}
```

基準の絞り込みには次の構文を使用します。


```
{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'],
'selection': ['$value1', '$value2']}, {'fields': ['field2'],
'filter': { 'operator': 'operator1', 'values':
[$value3]}}]}
```

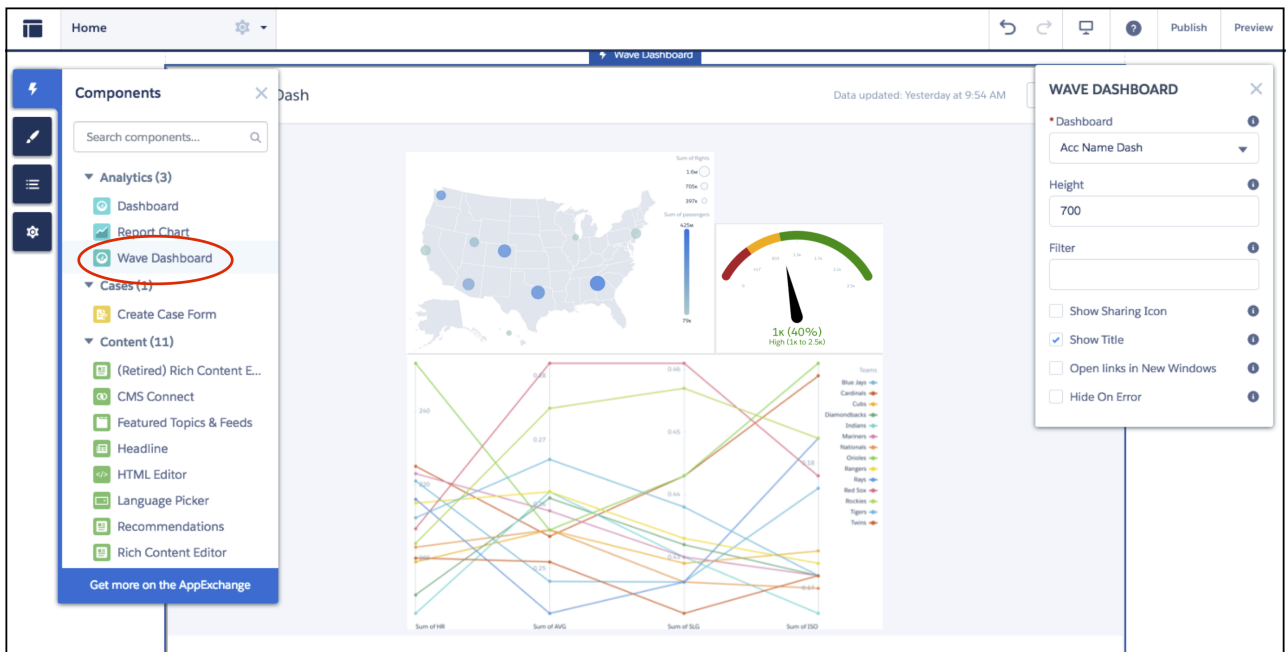
datasets は、データセットの編集ページの左パネルにあるデータセットシステム名を取ります。(組織に名前空間が定義されている場合は、データセットのシステム名の前に、名前空間プレフィックスとアンダースコアを2つ追加します)。**fields** は、データセットのサイズまたは基準を取ります。名前を見つけるには、探索アイコンをクリックしてウィジェットを開き、[オプション] メニューから [SAQL を表示] を選択します。**values** は、Salesforce オブジェクトの固有の値または項目にすることができます。項目の名前を見つけるには、[設定] に移動し、対象のオブジェクトを見つけて、[項目] を選択します。[項目名] (API 名とも呼ばれる) を使用します。カスタム項目の場合は、末尾に「_c」を付加した名前を使用します。**selection** オプションにより、ダッシュボードはそのすべてのデータで表示され、指定したサイズの値が強調表示されます。**selection** オプションは単独で使用したり、**filter** オプ

プロパティ

詳細

ションと併用したりできます。selection はディメンション値のみを取ります。このオプションを使用するには、指定されたディメンションでグループ化を行うリストウィジェット、日付ウィジェット、または切り替えウィジェットをダッシュボードに含める必要があります。filter オプションでは、ダッシュボードは絞り込まれたデータのみで表示されます。filter オプションは単独で使用したり、selection オプションと併用したりできます。filter はディメンション値または基準値を取ります。operator は filter オプションと併用します。サイズでサポートされる演算子は、in、not in、matches です。基準でサポートされる演算子は、=、>=、>、<=、< です。メモ: 条件や選択を適用できない場合、属性は無視されて、ダッシュボードはそのすべてのデータで選択なしで表示されます。

 例: [Wave ダッシュボード] コンポーネント:




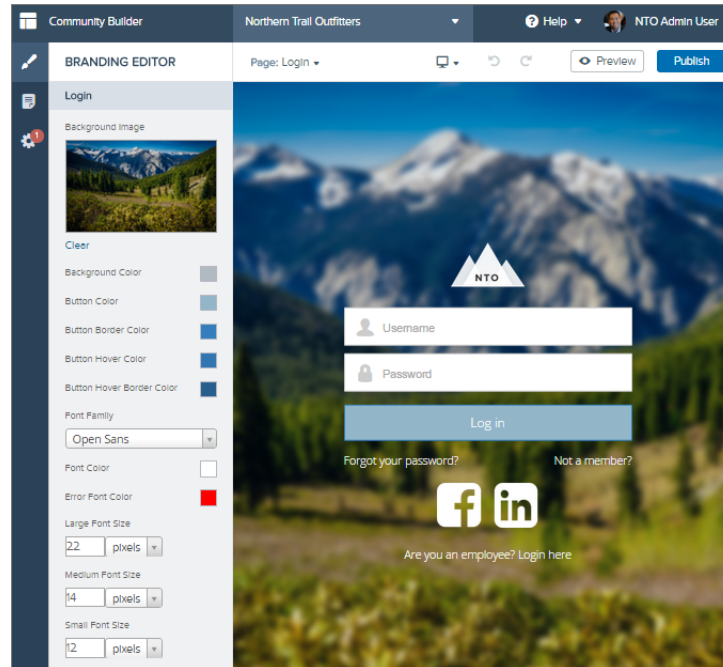
ログインコンポーネント

ログインページのブランド設定

コミュニティビルダーを使用し、独自の設計でログインページをカスタマイズしてブランド設定します。ログインページの外観を背景画像、色スキーマ、フォント設定で変更できます。コミュニティビルダーを使用して背景を設定します。個別ページ内で設定を上書きするまで、個人設定はすべてのログインページに適用されません。

1. [コミュニティビルダーに移動] がまだ表示されていない場合は選択します。
2. [移動] メニューから、[ログイン] を選択します。
3. 左ペインで背景の画像をアップロードし、必要に応じて色やテキストの個人設定を設定します。

 例: コミュニティビルダーでのブランドエディタの設定:




関連トピック:

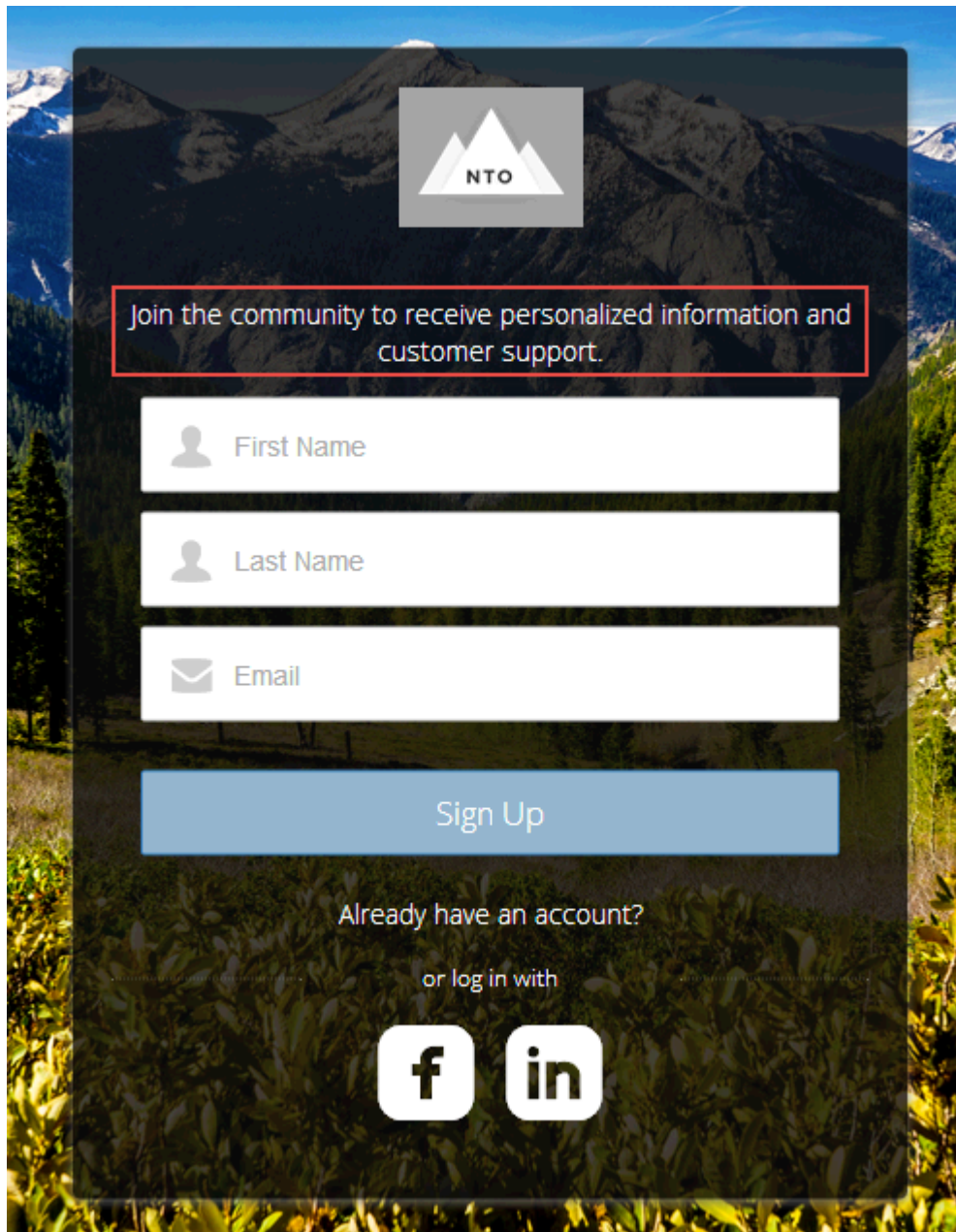
[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

コンテンツブロックの設定

コンテンツブロックコンポーネントを使用すると、ページにテキストを追加して、ユーザに手順や情報を提供できます。たとえば、フォームへの入力手順を提供したり、コンポーネントグループにタイトルを付けたりすることができます。

1. Site.com Studio で、設定しているページで [コンテンツヘッダー] または [コンテンツの説明] コンポーネントを選択します。
2.  をクリックします。
3. [HTML を編集] を選択します。
4. ページに表示するテキストを入力します。

👁 例: コンテンツブロックコンポーネントのサンプルとセルフ登録フォームの概要:



Join the community to receive personalized information and customer support.

First Name

Last Name

Email

Sign Up

Already have an account?
or log in with

f in

関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

カスタムコード

カスタムコードコンポーネントを使用して、コミュニティ内の特定ページにユーザを送信します。

カスタムコードコンポーネントには、JavaScript ナビゲーションが含まれます。このコンポーネントを使用して、他のページに移動するためのリンクをユーザーに提供します。JavaScript に習熟している場合は、既存のコードを編集してその他の機能を提供します。カスタムコードコンポーネントでは簡易なナビゲーションが提供されますが、このコンポーネントを使用してコミュニティに JavaScript 拡張を追加することもできます。


1. Site.com Studio の、設定しているページで [カスタムコード] コンポーネントを選択します。

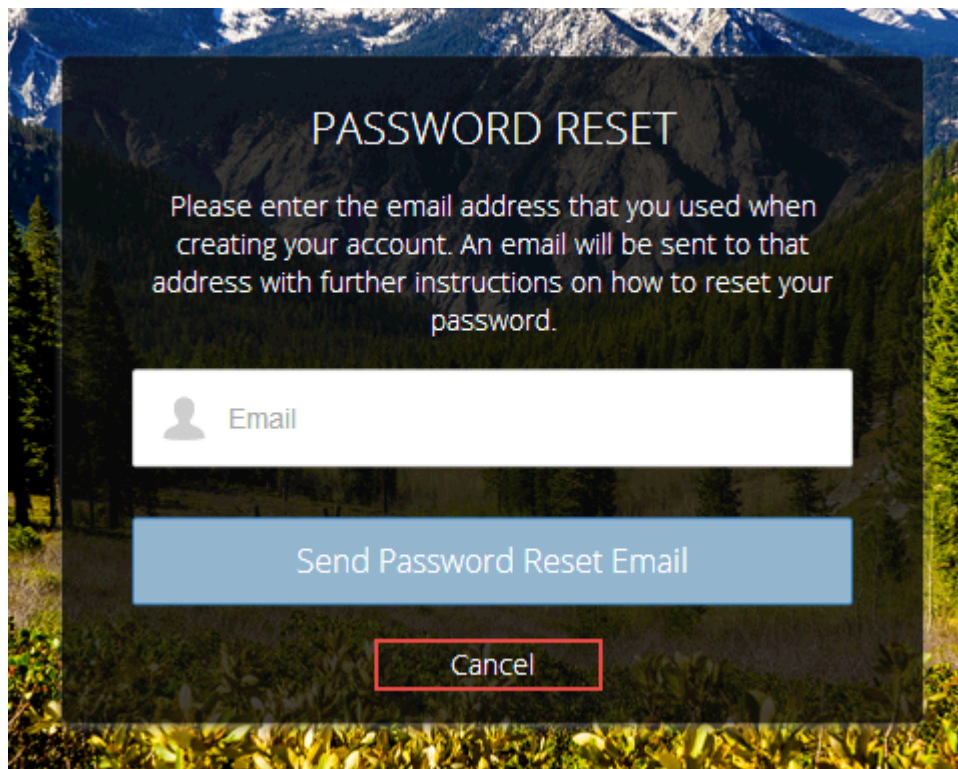
2.  をクリックします。

3. [編集] を選択します。

JavaScript コードを編集して、ユーザーがコンポーネントをクリックしたときのナビゲーションまたは動作を変更します。

4. [保存 & 閉じる] をクリックします。

 例: パスワードをリセットしない場合にメインログイン画面にユーザーを戻す [キャンセル] ボタンとしてのカスタムコードコンポーネントのサンプル:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

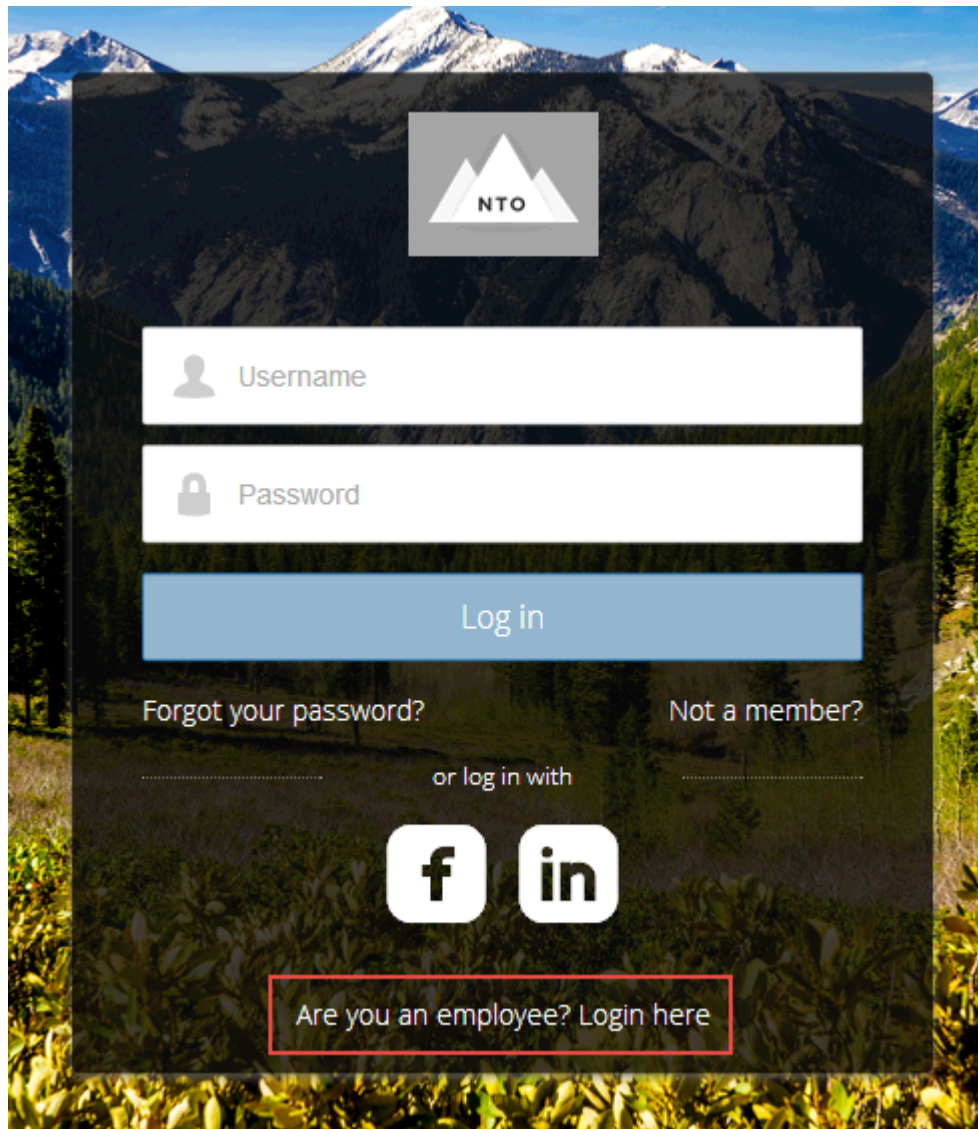
従業員ログインリンク

従業員ログインリンクコンポーネントを使用して、コミュニティの親組織にアカウントのあるユーザをログインページに誘導します。従業員またはコミュニティの親組織にアカウントのある他のユーザがコミュニティのログインページに移動したら、彼らをリンクでそれぞれのログインページに転送できます。これにより、彼らは組織のアカウントのすべての設定および権限を使用して、ログインできるようになります。

1. 設定しているページで [従業員ログインリンク] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
従業員ログインリンク	従業員のログインオプションを識別するテキストを入力します。表示ラベルがクリック可能テキストとしてページに表示されます。デフォルトテキストは「 <i>Are you an employee? Login here.</i> 」(従業員ならここでログインしてください)です。

 例: 従業員ログインリンクコンポーネントのサンプル:



関連トピック:


[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

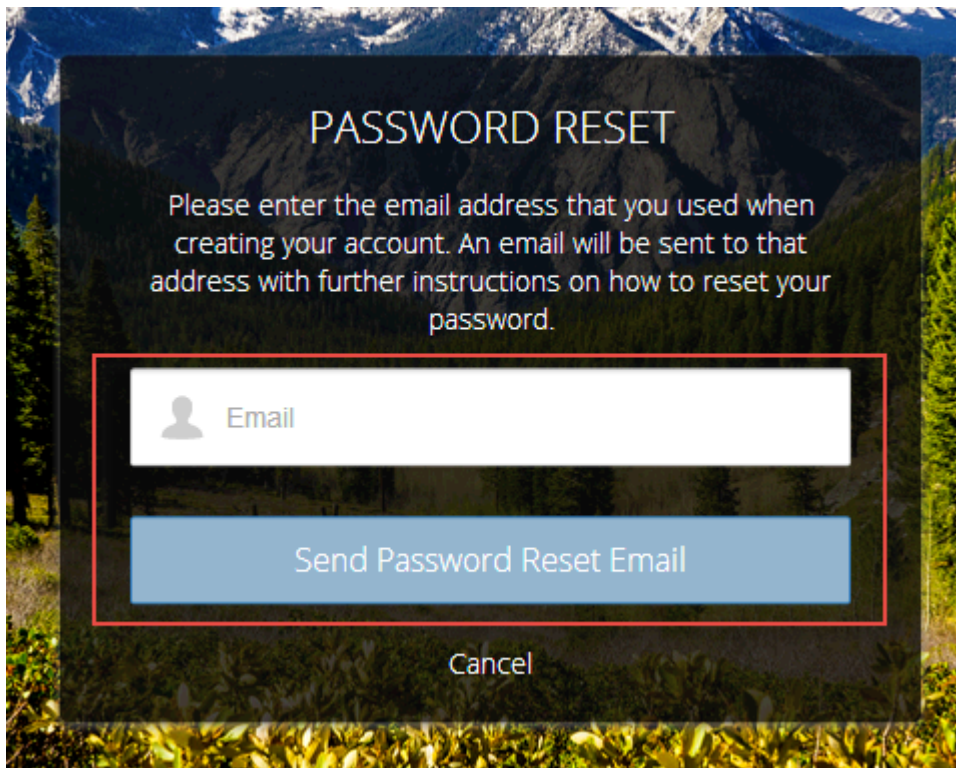
パスワードを忘れた場合

パスワードを忘れた場合コンポーネントを使用して、ユーザが新しいパスワードを要求できるようにします。ユーザが既存のパスワードを忘れてしまい、新しいパスワードが必要になることがあります。パスワードを忘れた場合コンポーネントにより、ユーザはシステム管理者に連絡せずに新しいパスワードを取得できます。アカウントに関連付けられているメールアドレスを入力し、ボタンをクリックすると、パスワードをリセットする手順がメールで送信されます。

1. 設定しているページで [パスワードを忘れた場合] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
メール確認 URL	パスワードがリセットされメールが送信されたときにユーザに通知するページのビューまたはパスを入力します。
ユーザ名の表示ラベル	ユーザが有効なユーザ名を入力する項目に表示されるテキストを入力します。ユーザがメールアドレス形式で識別される場合は、メールアドレス形式で入力できます。
[送信] ボタンの表示ラベル	パスワードリセット要求を行うためにクリックするボタンのテキストを入力します。

 例: パスワードを忘れた場合コンポーネントのサンプル:




関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ログインフォーム

ユーザがユーザ名とパスワードのログイン項目と、両方を送信するためのボタンでログインできるようにします。

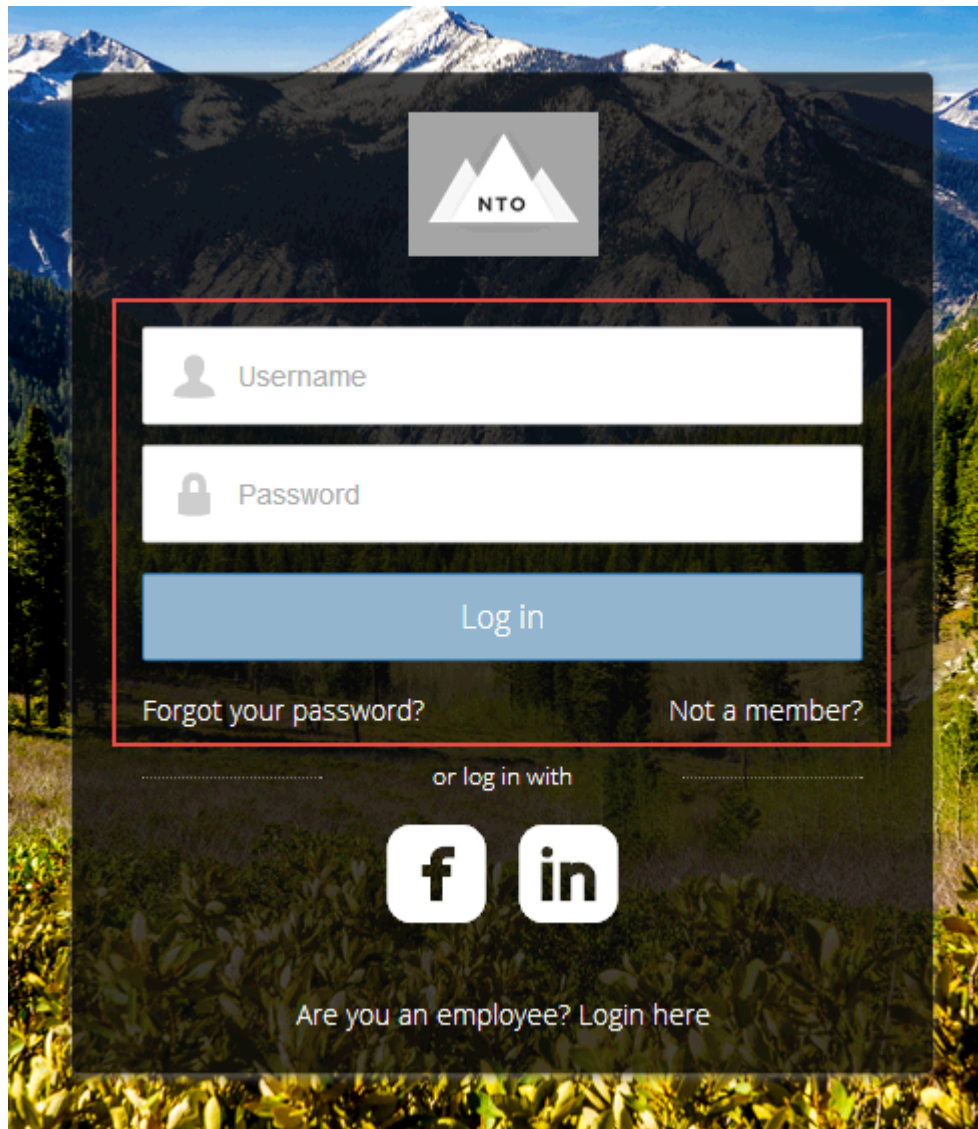
ログインフォームコンポーネントは、ユーザが既存のアカウントでコミュニティにログインするための、簡易なユーザ名とパスワードのフォームです。

 **メモ:** コミュニティのシステム管理者が [コミュニティ管理] で [管理] > [ログイン & 登録] ページのユーザ名とパスワードのチェックボックスをオフにした場合、ログインフォームは公開コミュニティに表示されません。詳細は、Salesforce ヘルプの「コミュニティログインのカスタマイズ」を参照してください。

1. 設定しているページで [ログインフォーム] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
開始 URL	ユーザが正常にログインした後に表示されるページのパスを入力します。これは、コミュニティのホームページです。
ユーザ名の表示ラベル	ユーザ名項目の表示ラベルのテキストを入力します。
パスワードの表示ラベル	パスワード項目の表示ラベルのテキストを入力します。
ログインボタンの表示ラベル	ログイン要求を送信するためにクリックするボタンのテキストを入力します。
パスワードを忘れた場合のリンクの表示ラベル	パスワードリセットを要求できるページへのリンクのテキストを入力します。
パスワードを忘れた場合の URL	パスワードリセットを要求できるページを入力します。
セルフ登録リンクの表示ラベル	セルフ登録フォームを入力できるページへのリンクのテキストを入力します。
セルフ登録 URL	セルフ登録フォームを入力できるページを入力します。

👁 例: ログインフォームコンポーネントのサンプル:



関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

セルフ登録

セルフ登録コンポーネントによりユーザは自分のアカウントを設定できるため、システム管理者が手動でアカウントを追加する必要はなくなります。情報をフォーム項目に入力し、[サインアップ]をクリックするとアカウントが作成されます。このコンポーネントには項目の基本セットがあり、カスタマイズしてさらに項目を追加できます。

このコンポーネントを表示するには、コミュニティ管理に移動し、[管理]>[ログイン&登録]>[外部ユーザにセルフ登録を許可]の順に選択します。

1. 設定しているページで [セルフ登録] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
取引先 ID	新しいユーザに関連付けるアカウント ID の変数式を入力します。
開始 URL	ユーザがログインした後に表示されるページのパスを入力します。このページは、コミュニティのホームページです。
登録確認 URL	セルフ登録フォームを送信した後に表示されるページのパスを入力します。
名の表示ラベル	ユーザの名の表示ラベルテキストを入力します。
姓の表示ラベル	ユーザの姓の表示ラベルテキストを入力します。
メールの表示ラベル	ユーザのメールアドレスの表示ラベルテキストを入力します。
パスワードの表示ラベル	パスワード項目の表示ラベルのテキストを入力します。
確認用パスワードの表示ラベル	パスワードを確認する項目のテキストを入力します。この項目は通常、入力されたパスワードが正しいことを確認するために、再入力することをユーザに要求します。
[送信] ボタンの表示ラベル	フォームの値を送信するボタンのテキストを入力します。
パスワード項目を含めますか?	セルフ登録しているユーザに自分のパスワードを選択させる場合は、このオプションを選択します。それ以外の場合は、フォーム送信後にパスワード情報を記載したメールを送信します。
追加項目の項目セット名	必要に応じて、フォームに項目を追加します。APIを使用して項目セットを作成した場合は、ここに、項目に関連付けられている変数を入力します。たとえば、電話番号などの情報を収集する項目セットを作成するコードを記述できます。

👁️ 例: セルフ登録コンポーネントのサンプル:

Join the community to receive personalized information and customer support.

First Name

Last Name

Email

Sign Up

Already have an account?
or log in with

f in

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

ソーシャルログイン

ソーシャルログインコンポーネントは、Facebook® や LinkedIn® などのサードパーティアカウントにログインするためにクリックするアイコンを提供します。組織に設定する認証プロバイダごとに、これらのアイコンを設定します。

一部のユーザは、新しいアカウントやパスワードを設定するのではなく、Facebookなどのサービスで既存のアカウントを使用してコミュニティにログインすることを好みます。サードパーティサービスは、ユーザのIDを確認する認証プロバイダです。ソーシャルログインコンポーネントを使用して、サポートされている各認証プロバイダのアイコンを追加します。ユーザはアイコンをクリックし、関連付けられているアカウントのユーザ名とパスワードを使用してログインします。

ソーシャルログインコンポーネントを追加する前に、各認証プロバイダを設定します。詳細は、Salesforce ヘルプの「認証プロバイダの設定」を参照してください。

1. 設定しているページで[ソーシャルログイン]コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ヘッダーを表示	認証ヘッダーアイコンの上にテキストヘッダーを表示する場合は、このオプションを選択します。
ヘッダーテキスト	ヘッダーテキストのテキストを入力します。

- 例: [または次を使用してにログイン]テキスト (1) と認証プロバイダアイコン (2) のあるソーシャルログインコンポーネントのサンプル:

Join the community to receive personalized information and customer support.

First Name

Last Name

Email

Sign Up

Already have an account?

or log in with

f in

関連トピック:

[各テンプレートで使用できるコンポーネント](#)

コミュニティビルダーを使用したコミュニティのカスタマイズ

テンプレートを使用してコミュニティをすばやく設定し、会社のブランドでカスタマイズしたり、コミュニティメンバーと Salesforce レコードを共有したり、ニーズに合ったコラボレーティブな空間でこれらのメンバーと連携したりできます。

このセクションの内容:

コミュニティビルダーの概要

コミュニティビルダーとセルフサービス用コミュニティテンプレートを使用すれば、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でのコミュニティのページとそのプロパティの管理

[ページ]メニューとページのプロパティで、ページの作成から利用者の条件に基づくページ表示までページに関する必要なあらゆる作業を一元化します。

Google Analytics トラッキング ID を使用したコミュニティユーザの追跡

Google Analytics™ トラッキング ID を追加してコミュニティのページビューを追跡します。Salesforce データにアクセスしてインサイトを深めることができます。その後、より正確に顧客にリーチするようにコミュニティのページを調整します。

コミュニティビルダーの概要

コミュニティビルダーとセルフサービス用コミュニティテンプレートを使用すれば、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では、次のことができます。

- **コミュニティのスタイルをすばやく設定し、会社のブランド設定に合わせる。**
- **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、ページ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、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。**

このセクションの内容:

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。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」

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 [ブランド] パネルを使用して、色やスタイルをコミュニティに効率的に適用します。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、デザインをカスタマイズします。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。

コミュニティビルダーでのアセットファイルの検索と作成

コミュニティビルダーでファイルセレクタを使用して、ヘッダー、ロゴ、リッチコンテンツエディタ、カスタムコンポーネントの画像をアップロードし、選択します。アップロードが完了すると、ファイルはパッケージ化可能なアセットファイルに変換され、組織アセットライブラリに保管されるため、簡単に参照して取得できます。

コミュニティビルダーの設定

[設定] 領域を使用して、使用しているテンプレートの追跡、コミュニティの状況の表示、およびテンプレートのカスタマイズを行います。カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用している場合は、ナビゲーショントピックや主要トピックの設定に簡単にアクセスできます。

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コミュニティを公開し、ブランド設定およびコンポーネントカスタマイズの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。

関連トピック:

[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の設定](#)

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。

コミュニティビルダーにアクセスする手順は、次のとおりです。

- コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] のグローバルヘッダーメニューから [コミュニティワークスペース] > [ビルダー] または [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。
- コミュニティから、プロファイルメニューで [コミュニティビルダー] をクリックします。

コミュニティビルダーでは、次のことができます。

- Lightning コンポーネントをページ (1) にドラッグアンドドロップする。[コンポーネント] パネルには AppExchange のカスタム Lightning コンポーネントが含まれます。
- 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 (2)。
- 現在のページにすべてのコンポーネントを表示する (3)。コンポーネントのプロパティを編集するには、コンポーネントを選択します。カスタムコンポーネントを削除したり、開発者コンソールから直接開いたりできます。
- **コミュニティ設定を編集** し、コミュニティのテンプレートへの **更新を受け入れる** (4)。
- [コミュニティ] メニュー (5) を使用して次の操作を実行できます。
 - 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。
 - コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] を開き、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。
 - [設定] に戻る。
- [ページ] メニューおよび [ページのバリエーション] メニューを使用して、編集するコミュニティページに移動する (6)。各ページのページの [プロパティ] で、ページの **管理**、**作成**、**削除**、**表示設定** を行います。
- 現在のページを更新します (7)。
- **さまざまなデバイスでコミュニティがどのように表示されるかを確認** する (8)。
- 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** する (9)。
- **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 (10)。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

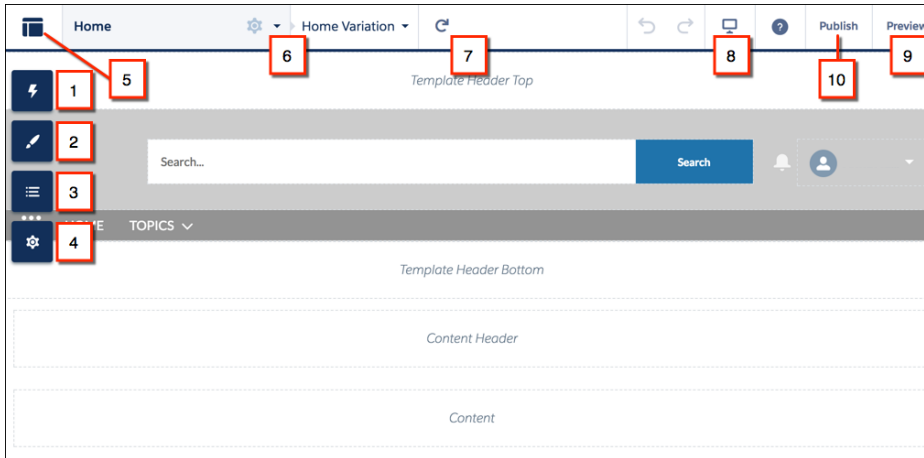
使用可能なエディション:

Enterprise Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

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設定」および「設定・定義の参照」



関連トピック:

[コミュニティビルダーの概要](#)

[コミュニティビルダーの設定](#)

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[ブランド]パネルを使用して、色やスタイルをコミュニティに効率的に適用します。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、デザインをカスタマイズします。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]パネル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、テンプレートに配色を適用する。
- テキスト、アクション、リンク、ナビゲーション、および境界線の色を選択する。
- 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。
- フォントのファミリー、スタイル、太さ、大文字、小文字を指定したり、カスタムフォントを追加したりする。
- ヘッダーおよびページの背景色を変更する。
- カスタム CSS を使用して独自のスタイルを適用する。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション:

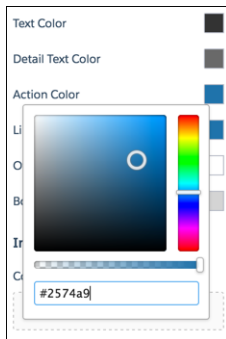
Enterprise Edition、
Performance Edition、
Unlimited Edition、および
Developer Edition

ユーザ権限

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設定」および「設定・定義の参照」

独自のロゴを[ブランド]パネル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. 上部のツールバーの [ページ] メニューで、ブランド設定するページを選択します。
2. ブランドを定義します。

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] パネルにある > [CSS を編集] 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。

画像を初めてコミュニティに追加するときには、アセットファイルが自動的に作成され、組織アセットライブラリに保存されます。

- ☑ **メモ:** コミュニティビルダーのページまたはコミュニティレベルで公開アクセスが有効になっている場合、[管理] > [個人設定] で [ゲストユーザは公開ページとログインページでアセットファイルを表示できる] 設定が有効になっています。この設定は、公開アクセスが有効になっている限り、有効になっています。コミュニティのログインページで使用する画像をアップロードする場合、この個人設定が有効になっていることを確認してください。

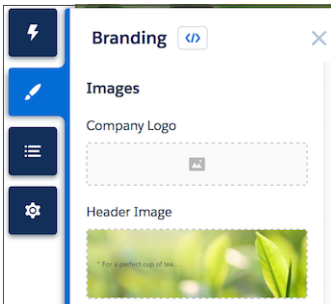
関連トピック:

- [コミュニティビルダーの概要](#)
- [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](#)
- [コミュニティビルダーでのアセットファイルの検索と作成](#)
- [コミュニティビルダーでのアセットファイルの検索と作成](#)

コミュニティビルダーでのアセットファイルの検索と作成

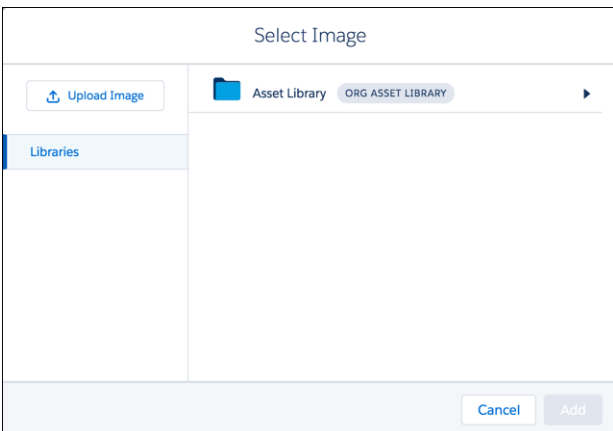
コミュニティビルダーでファイルセレクトアを使用して、ヘッダー、ロゴ、リッチコンテンツエディタ、カスタムコンポーネントの画像をアップロードし、選択します。アップロードが完了すると、ファイルはパッケージ化可能なアセットファイルに変換され、組織アセットライブラリに保管されるため、簡単に参照して取得できます。

1. コミュニティビルダーから、[ブランド]パネルの画像アイコンをクリックし、統合ファイルセレクトアを開きます。



ファイルセレクトアには画像ファイルのみが表示されるため、ロゴやヘッダーの画像をすべてのファイルの中から探し出す必要はありません。目的の画像ファイルがすでにアセットファイルである場合は、そのファイルはアセットライブラリ内に存在し、組織アセットライブラリバッジが付けられわかりやすくなっています。Salesforce 組織とすべてのコミュニティ用のアセットファイルは、組織アセットライブラリに保存されているため、他の場所にコピーを保持する必要がありません。

2. 既存のファイルを選択するか、[画像をアップロード]をクリックして新たに選択します。



画像を初めてコミュニティに追加するときには、アセットファイルが自動的に作成され、組織アセットライブラリに保存されます。システム管理者は、組織アセットライブラリへのフルアクセス権を持ち、アセットファイルを検索、タグ付け、登録することができます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

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設定」および「設定・定義の参照」

ユーザにライブラリアクセス権を付与するには、そのユーザを適切な権限を持つライブラリのメンバーとして追加します。これらの権限を持たないユーザには組織アセットライブラリは表示されません。組織アセットライブラリは、すべての新しい組織で使用でき、既存の組織でも自動的に有効になります。

 **メモ:** コミュニティビルダーのページまたはコミュニティレベルで公開アクセスが有効になっている場合、[管理] > [個人設定] で [ゲストユーザは公開ページとログインページでアセットファイルを表示できる] 設定が有効になっています。この設定は、公開アクセスが有効になっている限り、有効になっています。コミュニティのログインページで使用する画像をアップロードする場合、この個人設定が有効になっていることを確認してください。


関連トピック:

[ライブラリの作成](#)

[ライブラリ権限の管理](#)

コミュニティビルダーの設定

[設定] 領域を使用して、使用しているテンプレートの追跡、コミュニティの状況の表示、およびテンプレートのカスタマイズを行います。カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用している場合は、ナビゲーショントピックや主要トピックの設定に簡単にアクセスできます。

コミュニティビルダーの [設定] 領域にアクセスするには、左サイドバーの  をクリックします。

エディション

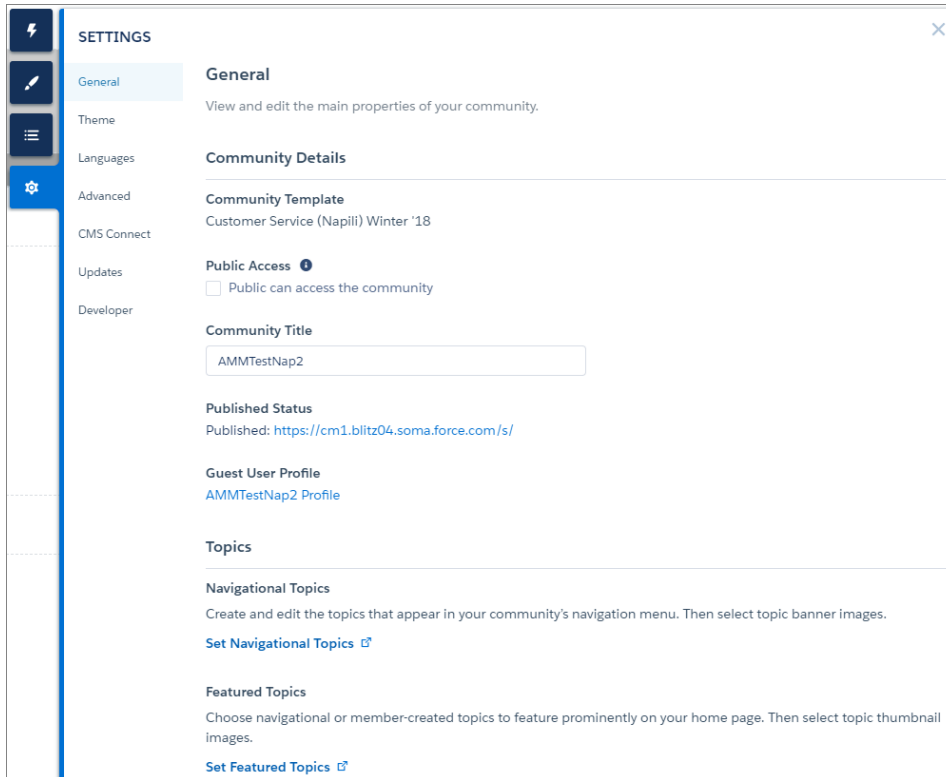
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

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設定」および「設定・定義の参照」



一般情報

[全般] 領域の設定には、次の設定が含まれます。

コミュニティテンプレート

コミュニティで使用しているテンプレートの名前とバージョンを表示します。

ページアクセス

ページへのアクセスのレベルを指定します。公開アクセスを有効にした場合、ゲストユーザはデフォルトで公開ページのアセットファイルを表示できます。プロファイルの設定がより制限されたユーザは、公開を選択した場合でもこのページを表示できません。

公開アクセスを有効にすると、[管理]>[個人設定]の[ゲストユーザは公開ページでアセットファイルを表示できる]個人設定が自動的に有効化されます。

コミュニティタイトル

コミュニティのタイトルを設定できます。コミュニティのホームページを読み込む前に、ブラウザのタイトルバーにこのタイトルが一時的に表示されます。

公開済み状況

コミュニティが公開されているかどうかを示します。公開されている場合は、このリンクをクリックすると、別のブラウザタブにライブのコミュニティが開きます。

優先ドメイン

コミュニティのページにインデックスを付けるために使用するドメインを選択し、検索エンジンの結果を改善できます。同じコミュニティに複数のドメインがあると、検索エンジンの結果が分散されてページランキングが低下する可能性があります。[優先ドメイン]ドロップダウンは、[設定]でコミュニティのドメインおよびカスタム URL を設定した後にのみ表示されます。

Site.com Studio の [サイトの設定] で [セキュアな接続 (HTTPS) が必要] オプションが有効になっている場合、設定できるのは HTTPS 優先ドメインのみです。

ゲストユーザプロフィール

関連付けられているゲストユーザプロフィールを表示します。このリンクをクリックすると、Salesforce の [設定] の [プロフィール] ページに移動し、ゲストユーザに付与する権限など、プロフィールの設定を変更できます。ゲストユーザプロフィールの設定についての詳細は、[『Using Templates to Build Communities \(テンプレートを使用したコミュニティの作成\)』ガイド](#)の「Configure the Guest User Profile for Unauthenticated Users (認証されていないユーザへのゲストユーザプロフィールの設定)」を参照してください。

主要トピックとナビゲーショントピックの設定 (カスタマーサービス (Napili) テンプレートのみ)

主要トピックとナビゲーションに使用されるトピックをコミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] で定義します。

テーマ

[テーマ] 領域では、コミュニティの各ページのレイアウトと外観を制御できます。

言語

[言語] 領域では Site.com にアクセスして、コミュニティの多言語プロパティを設定できます。多言語プロパティを設定すると、そのプロパティが [言語ピッカー] コンポーネントで使用され、ゲストユーザがコミュニティのページで希望言語を選択できるようになります。

高度な検索

[詳細] 領域では、[ページビューを追跡し](#)、[ページヘッドにマークアップを追加](#)し、[コンポーネント] パネルですべてのコンポーネントを表示することができます。

デフォルトでは、各ページの目的に応じて [コンポーネント] パネルで使用可能なコンポーネントが絞り込まれます。たとえば、[ケースコメントパブリッシャー] は [ケースの詳細] ページでのみ使用できます。[すべてのコンポーネントを表示] を有効にすると、任意のページ (ログインページは除く) で [コンポーネント] パネルを開くと、コンポーネントの完全なリストが表示されます。ただし、関連質問リストコンポーネントは質問の詳細ページ、関連記事リストコンポーネントは記事の詳細ページにのみ追加できます。

❗ 重要: 一部のコンポーネントは、ページで特定のパラメータが渡される必要があります。コンポーネントの絞り込みを解除すると、渡されるパラメータに依存するコンポーネントを値が渡されないページに追加できます。コンポーネントが正常に動作するには、コンポーネントのパラメータを手動で設定する必要があります。

たとえば、パラメータとして `{!recordId}` を取る一部のコンポーネントは、ページの URL からこの値が渡される必要があります。URL でこの値が渡されないページにこのコンポーネントを追加する場合、手動で値を指定する必要があります。

同様に、`{!recordId}` の値が必要な [グループの詳細] コンポーネントを [グループの詳細] ページではなく [ケースの詳細] ページに追加するとします。両方のページで `{!recordId}` の値が渡されますが、[ケースの詳細] で渡される ID は正しくありません。

更新

[更新] 領域では、[コミュニティのテンプレートを最新バージョンに更新](#)できます。

開発者

[開発者] 領域では、[カスタマイズした Bolt ソリューションとページをエクスポート](#)できます。

コミュニティのテンプレートの更新

リリースのたびに素晴らしい機能や機能強化が追加されていますので、コミュニティを最新の状態に保ってください。カスタマーサービス (Napili) テンプレートに対する機能の改善は、すべて Winter '18 バージョンで行われますので、乗り遅れないでください。通常、テンプレートが自動的に最新バージョンに更新されるため、最新機能をコミュニティにすぐに追加できます。ただし、変更が重要な場合は、テンプレートを手動で更新する必要があります。

メモ: Spring '17 以降、Winter '16 (2015 年 10 月) より前のバージョンの Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートがサポートされなくなりました。

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。使用しているコミュニティのバージョンがわからない場合は、コミュニティビルダーで各コミュニティの [設定] ページを確認してください。



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。

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。

重要: Sandbox 環境で更新の影響をテストすることを強くお勧めします。コミュニティを更新して公開すると、古いバージョンに戻せなくなります。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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	Winter '18 への更新時に想定される影響
Spring '17 のカスタマーサービス (Napili)、Partner Central、および Lightning Bolt ソリューション	<ul style="list-style-type: none"> • コミュニティヘッダーから検索ボックスが切り離され、コミュニティ内に独自の検索環境を挿入しやすくなる。 ☑ メモ: カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '18 バージョンの検索ページには、標準で見出しコンポーネントは含まれません。コミュニティの検索ページに見出しコンポーネントが含まれている場合は、アップグレードの一環として削除されます。 • すっきりとした見出しコンポーネントで、コミュニティのモバイル環境が改善され、コミュニティで重要なことを表示する領域が確保される。 • テキスト項目のスペースの改善など、標準の UI の機能強化。 • ピアツーピアコミュニティの合理化された新しいグローバル検索。 • スタイル設定オプションが追加され、CSS を上書きする必要がなくなった、アップグレードされた高性能ナビゲーションメニュー。CSS カスタマイズを適用した場合は、アップグレードされたナビゲーションメニューに移行します。 ☑ メモ: CSS の上書きは推奨されません。ナビゲーションメニューのスタイル設定を更新する最善の方法は、コミュニティビルダーで [ブランド] パネルを使用することです。 <p>CSS カスタマイズを Sandbox 環境でテストし、期待どおりに動作することを確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • すべてのコンテンツレイアウトにおける Lightning Design System の原理の導入。 • 2つの新しいブランドオプション(ナビゲーションの背景色とナビゲーションのテキスト色)。
Winter '16 から Spring '17 へのカスタマーサービス (Napili)	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • Spring '17 から Winter '18 への更新に適用される上記のすべての変更。
Winter '16 より前の Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili)	<p>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、</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。 • カスタマーサービス (Napili) の場合は、トピックの定義が継承されません。 • Spring '17 から Winter '18 への更新に適用される上記のすべての変更。

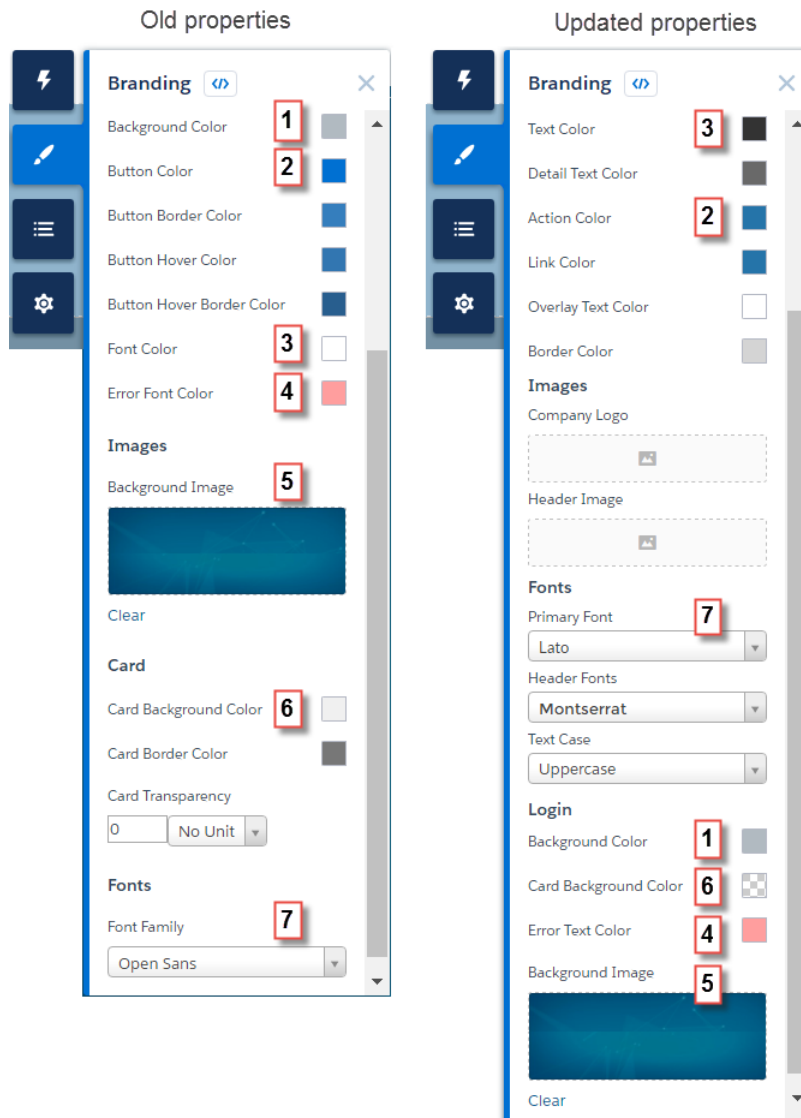
テンプレートの種類とバージョン	Winter '18 への更新時に想定される影響
Spring '16 より前の Aloha テンプレート	コミュニティビルダーのブランドエディタを使用して定義されたブランドプロパティは大半が保持されます。ただし、コミュニティの色が一部デフォルト値にリセットされます。テンプレートを更新後にブランドプロパティを確認し、リセットされた箇所があれば更新してください。
Salesforce タブ + Visualforce	Salesforce タブ + Visualforce を使用したコミュニティのテンプレート更新は、コミュニティビルダーからは管理されません。

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、『[テンプレートを使用したコミュニティの作成](#)』ガイドの「各テンプレートで使用できるコンポーネント」を参照してください。

テンプレートを更新する手順は、次のとおりです。

1. コミュニティビルダーで  > [更新] をクリックします。
2. [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。
3. ログインページが適切であることを確認し、欠落しているブランドプロパティ、カスタムコード、コンポーネントのカスタマイズがあれば再設定します。
4. [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。

テンプレートの更新後、一部の古いブランドプロパティは[ブランド]パネルには含まれず、その他は異なるプロパティに対応付けられます。詳しく見てみましょう。



以前のログインブランドプロパティ	対応付けられる更新されたブランドプロパティ
背景色 (1)	背景色 (1)
ボタンの色 (2)	アクションの色 (2)
ボタンの境界線の色	—
ボタンのフロート表示の色	—
ボタンのフロート表示境界線の色	—
フォントの色 (3)	テキストの色 (3)
エラーフォントの色 (4)	エラーフォントの色 (4)
背景画像 (5)	背景画像 (5)

以前のログインブランドプロパティ	対応付けられる更新されたブランドプロパティ
カードの背景色 (6)	カードの背景色 (6) カードの透明度も制御
カードの境界線の色	—
カードの透明度	—
フォントファミリ (7)	主要フォント (7)

関連トピック:

[コミュニティビルダーの設定](#)

[コミュニティビルダーの概要](#)

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。


- **メモ:** Winter '17 以降、テンプレートの変更機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティではサポートされなくなります。これらのテンプレートで機能は引き続き使用できますが、代わりに新しいコミュニティで最初から始めることをお勧めします。テンプレートを Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) から別の種類のテンプレートに変更する場合、問題が発生しても Salesforce カスタマーサポートはサポートできません。
- テンプレートを変更すると、Salesforce オブジェクトデータは継承されますが、一部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。必要に応じてカスタマイズをやり直す準備をしてください。
- コミュニティテンプレートを変更すると、コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] のナビゲーションオプ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使用可能なすべてのナビゲーションオプションを表示するには、[管理][設定]>[コミュニティワークスペースまたは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 タブと Visualforce テンプレートから他の種類のテンプレートに切り替えた場合、コミュニティ URL が変更されます。具体的には、/s がコミュニティ URL に追加されます。コミュニティへのすべてのリンクを、更新された URL に更新してください。
- 有効なコミュニティの場合
 - Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) テンプレートに切り替えると、テンプレートの変更はドラフトバージョンで保存されます。コミュニティビルダーでコミュニティをさらにカスタマイズするには、このドラフトバージョンを使用します。コミュニティは、変更を公開した後にのみ更新されます。
 - Salesforce タブと Visualforce テンプレートに他のテンプレートから切り替えると、変更はすぐに有効なコミュニティに反映されます。この場合、テンプレートを変更する前にコミュニティを無効化することをお勧めします。すべての変更を加えたら、コミュニティを再有効化します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

- テンプレートが「なし」としてリストされている場合、事前定義されたテンプレートを使用していないか、いずれかのテンプレートの変更されたバージョンを使用していることを示します。

 **メモ:** Koa および Kokua テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer '17 で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokua を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokua に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokua コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

コミュニティテンプレートの使用についての詳細は、「[テンプレートを使用したコミュニティの作成](#)」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。

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。

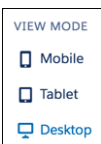
- ブラウザウィンドウでコミュニティをプレビューするには、ツールバーの「プレビュー」をクリックします。



- プレビューモードでポップアウトボタンをクリックすると、独自のブラウザタブに、顧客に表示されるとおりにコミュニティを表示できます。



- さまざまなデバイスでコミュニティをプレビューするには、 メニューのオプションを使用します。
 - 電話の場合は、[携帯]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、[デスクトップ]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 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

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設定」および「設定・定義の参照」

関連トピック:

[コミュニティビルダーの概要](#)

[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コミュニティを公開し、ブランド設定およびコンポーネントカスタマイズの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。

重要: Lightning コミュニティを初めて公開すると、コミュニティの URL が有効になり、コミュニティメンバーのログインアクセスが有効になります。このコミュニティを有効にする必要はありません。

1. コミュニティビルダーで **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。
2. 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。

関連トピック:

[コミュニティビルダーの概要](#)

[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](#)

エディション

使用可能なインターフェース: 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


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設定」および「設定・定義の参照」

コミュニティビルダーでのコミュニティのページとそのプロパティの管理

[ページ]メニューとページのプロパティで、ページの作成から利用者の条件に基づくページ表示までページに関する必要なあらゆる作業を一元化します。

[ページ]メニュー (1) から次の操作を実行できます。

- ページを検索して、 (2) をクリックし、[そのプロパティを編集する](#) (3)。
- 選択したページの別のバリエーションを作成し、カスタマーサービス (Napili) で利用者の条件に基づくページ表示を設定する (4)。
- [カスタムページを作成する](#) (5)。
- [別のレイアウトに切り替え](#) (ページ 366) で、コミュニティのページの外観を変更する (6)。
- [選択したページとそのバリエーションを削除する](#) (7)。

エディション

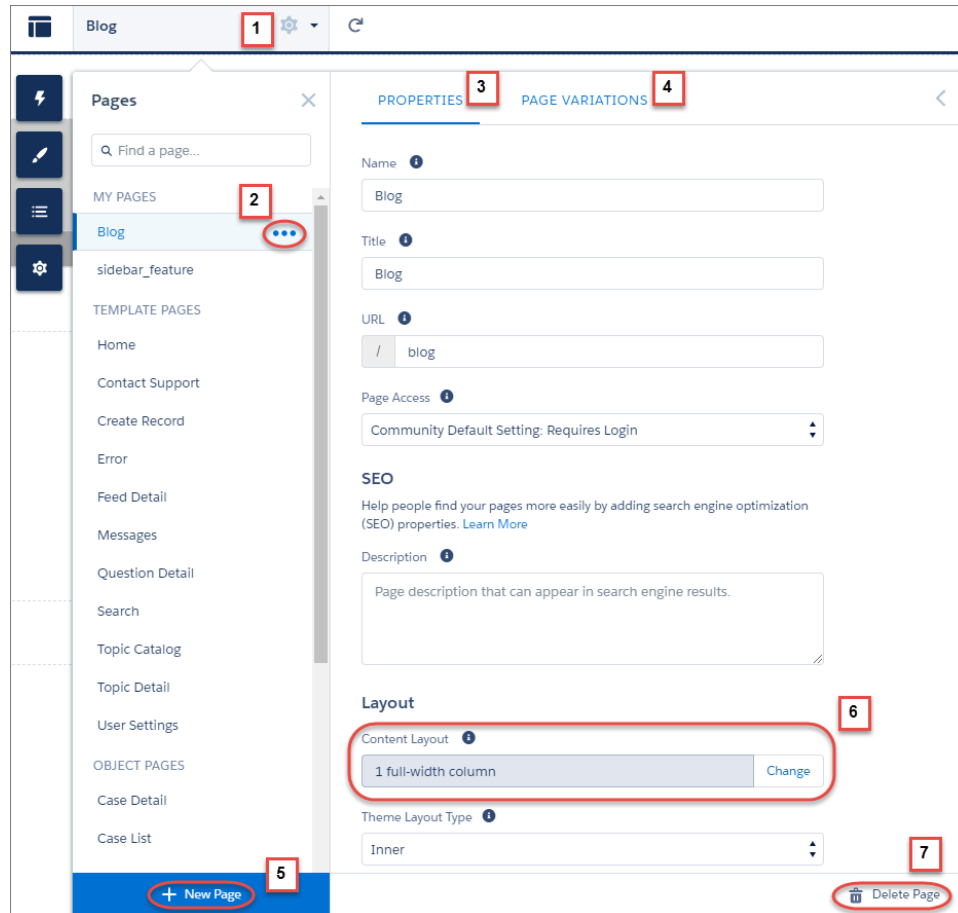
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

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設定」および「設定・定義の参照」



このセクションの内容:

コミュニティビルダーでのページプロパティと種別

[ページ]メニューとページのプロパティを使用して、コミュニティを構成する各種ページのプロパティを表示および編集します。

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。

コミュニティビルダーを使用したカスタムページの作成

カスタムページを作成し、カスタムのレコード詳細、リスト、関連リストページを追加してコミュニティテンプレートを拡張することで、Salesforce データを最大限に活用します。

コミュニティ内の各ページの公開アクセスの制御

コミュニティページに対するページ固有のアクセス権を設定し、必要に応じてアクセスを制限または解放できるようにします。

ページの <head> へのマークアップの追加によるコミュニティのカスタマイズ

コミュニティビルダーでページの <head> にカスタムマークアップを追加して、カスタム分析を追加したり、SEO結果を向上させたりします。たとえば、検索エンジンのみに参照されるSEOメタタグを含めたり、お気に入りアイコンまたは Web ページアイコンを追加できます。

ページとグループに対するページバリエーションと利用者ターゲティング

条件に基づくページ表示を使用すると、ページのさまざまなバージョンを作成でき、特定の利用者およびグループに公開できます。

カスタムテーマレイアウトとテーマレイアウト種別

テーマレイアウトとテーマレイアウト種別の組み合わせによって、コミュニティの各ページの外観と構造をより詳細に制御できます。会社のスタイルに合わせてレイアウトのヘッダーとフッターをカスタマイズし、テーマプロパティを設定するか、カスタム検索バーとユーザプロフィールメニューを使用します。その後テーマレイアウト種別を使用して、1か所から、テーマレイアウトを個々のページに適用したり、すばやくレイアウトを変更したりすることができます。コンサルティングパートナーであるか ISV であるか、または単に独自のコミュニティを改良するかに関わらず、カスタムテーマレイアウトで簡単にブランドを変更できます。

コミュニティビルダーでのコンテンツレイアウトの変更

別のレイアウトに切り替えて、コミュニティのページの外観をすばやく変更します。開発者コンソールで独自のカスタムレイアウトを作成し、インポートしてコミュニティで使用することもできます。

エディタの更新

ページコンテンツの編集方法を改善するために、HTML の編集が専用の HTML エディタコンポーネントに移動しました。

Lightning コミュニティでの Visualforce の使用

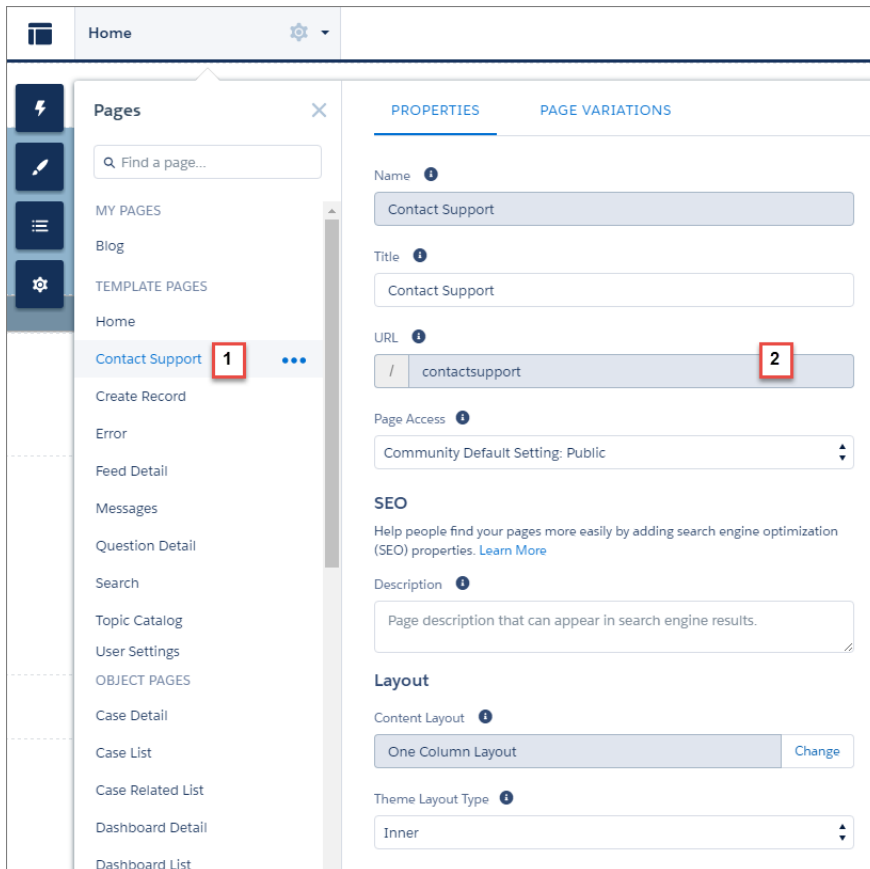
Salesforce タブ + Visualforce テンプレートベースのコミュニティに Visualforce ページ、アクション、ボタン、リンク、キャンバスアプリケーションを作成した場合、Lightning コミュニティでそれらの要素を再利用できます。

コミュニティへのストリームの追加

コミュニティメンバーはストリーム内で複数のフィードを結合し、関連情報への単一のアクセスポイントを作成できます。上位の寄稿者のフィードや、特定の製品ラインに関するディスカッションを結合します。ディスカッション、グループ、トピック、プロフィールのほか、あらゆる種類のオブジェクト(ケース、商談、取引先など)からのフィードを結合するストリームを作成します。誰かが言ったことを感じ取るのにフィード間を移動する必要はありません。各メンバーは最大 100 個のストリームを作成できます。

コミュニティビルダーでのページプロパティと種別

[ページ]メニューとページのプロパティを使用して、コミュニティを構成する各種ページのプロパティを表示および編集します。



エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」

ページ種別 (1)

[ページ]メニューではコミュニティのページが種別ごとにグループ化されています。

私の Apex ページ

ユーザが作成する標準ページです(作成したオブジェクトページは[オブジェクト]に表示されます)。

テンプレートページ

コミュニティテンプレートに付属するデフォルトのページです。

オブジェクト

コミュニティのオブジェクトのページで、オブジェクトのレコード詳細、リスト、関連リストページが含まれます。

汎用レコードページ

カスタマーサービス (Napili) テンプレートのみ付属するデフォルトのレコード詳細、リスト、関連リストページです。これらの汎用ページは、カスタムオブジェクトページが存在しない場合に、Salesforce オブジェクトのレコード情報を表示するために使用されます。

ログインページ

コミュニティテンプレートに付属するデフォルトのログインページです。

ページプロパティ (2)

各ページで使用可能なプロパティは、選択したページ種別によって異なります。

名前

ページの名前。コミュニティビルダーにこのとおり表示されます。ユーザが作成した標準ページでのみ編集できます。

タイトル

ページのタイトル。ブラウザのタブまたはウィンドウのタイトルにこのとおり表示されます。ページのブックマークに使用され、検索エンジンの結果にも表示されます。

動的にタイトルを設定するテンプレートページセクションのページ (記事の詳細ページやトピックの詳細ページなど) では使用できません。

デフォルトでは、オブジェクトセクションの詳細ページとリストページのタイトルは動的に設定されます。そのため、タイトル項目はありますが、その値は上書きされません。ただし、ページのデフォルトコンポーネントを、ページタイトルを動的に設定しないカスタム Lightning コンポーネントで置き換えた場合、ここで設定したタイトルが使用されます。

URL

ページの URL。カスタムの標準ページでのみ編集可能です。

BaseURL

オブジェクトに関連付けられているすべてのページ (レコード詳細、リスト、関連リスト) の URL を同時に変更できます。すべてのオブジェクトページで同じ URL プレフィックスが共有されるため、一貫性が向上します。カスタムオブジェクトページでのみ編集可能です。

ページアクセス

ページへのアクセスのレベルを指定します。公開アクセスを有効にした場合、ゲストユーザはデフォルトで公開ページのアセットファイルを表示できます。プロファイルの設定がより制限されたユーザは、公開を選択した場合でもこのページを表示できません。

公開アクセスを有効にすると、[管理] > [個人設定] の [ゲストユーザは公開ページでアセットファイルを表示できる] 個人設定が自動的に有効化されます。

説明

検索エンジン最適化の目的で使用され、検索エンジンの結果に表示されます。[カスタマーサポートへの連絡]、[エラー]、[ホーム]、[トピックカタログ] テンプレートページと、[私の Apex ページ] および [ログインページ] に表示されるすべてのページで使用できます。

コンテンツレイアウト

2列レイアウトなど、ページのコンテンツ領域を定義します。

テーマレイアウト種別

テーマレイアウト種別および関連付けられているテーマレイアウトをページに適用します。

関連トピック:

[コミュニティのページのテーマレイアウトの変更](#)

[コミュニティビルダーでのコンテンツレイアウトの変更](#)


[コミュニティのSEOの設定](#)

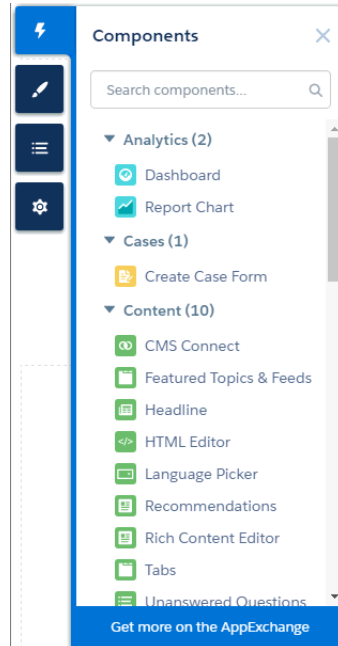
[Lightning コンポーネント開発者ガイド: コミュニティのカスタムコンテンツレイアウトコンポーネントの作成](#)

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。

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. 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。
2.  をクリックして [コンポーネント] パネルを開きます。



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設定」および「設定・定義の参照」


[コンポーネント] パネルには、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、ユーザプロファイ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。

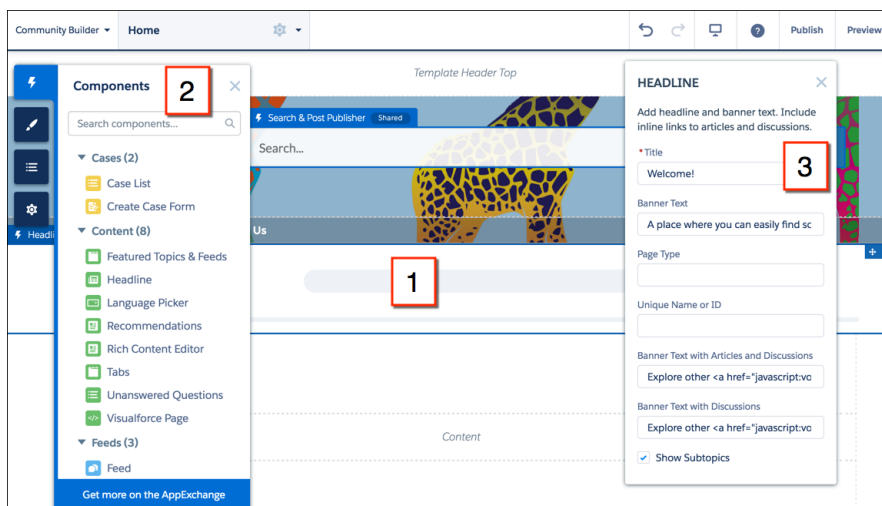
3. 必要なコンポーネントを [コンポーネント] パネルからページの編集可能な領域にドラッグします。

コンポーネントをコンテンツレイアウト範囲またはテーマレイアウト範囲にドラッグすると、範囲の識別に役立つ表示ラベルが表示されます。テーマレイアウト範囲のコンポーネントは、そのテーマレイアウト範囲を使用するすべての場所で共有され、コンポーネント名には [共有] 表示ラベルが追加されます。コンテンツレイアウト範囲のコンポーネントはページに固有のコンポーネントです。



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] パネル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、フロート表示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。

 **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:

- AppExchange で一連のカスタム Lightning コンポーネントを参照し、コミュニティビルダーから直接組織に追加できます。[ページ]メニューで [AppExchange で追加コンポーネントを取得] をクリックします。コミュニティの Lightning ページに追加できるコンポーネントが表示されます。コンポーネントを追加すると、組織内のテンプレートベースのすべてのコミュニティの [コンポーネント] パネルに表示されます。
- 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。

このセクションの内容:

コミュニティビルダーでのデータがないページのエラーメッセージ

コミュニティビルダーで Lightning コンポーネントを使用してテンプレートベースのコミュニティページを作成すると、ページが正しく読み込まれない状況になることがあります。このエラーが表示される理由と修正方法について確認します。ページを表示するには、コンポーネントに基礎となるデータがあることを確認します。


コミュニティビルダーでのデータがないページのエラーメッセージ

コミュニティビルダーで Lightning コンポーネントを使用してテンプレートベースのコミュニティページを作成すると、ページが正しく読み込まれない状況になることがあります。このエラーが表示される理由と修正方法について確認します。ページを表示するには、コンポーネントに基礎となるデータがあ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 および
Lightning Experience

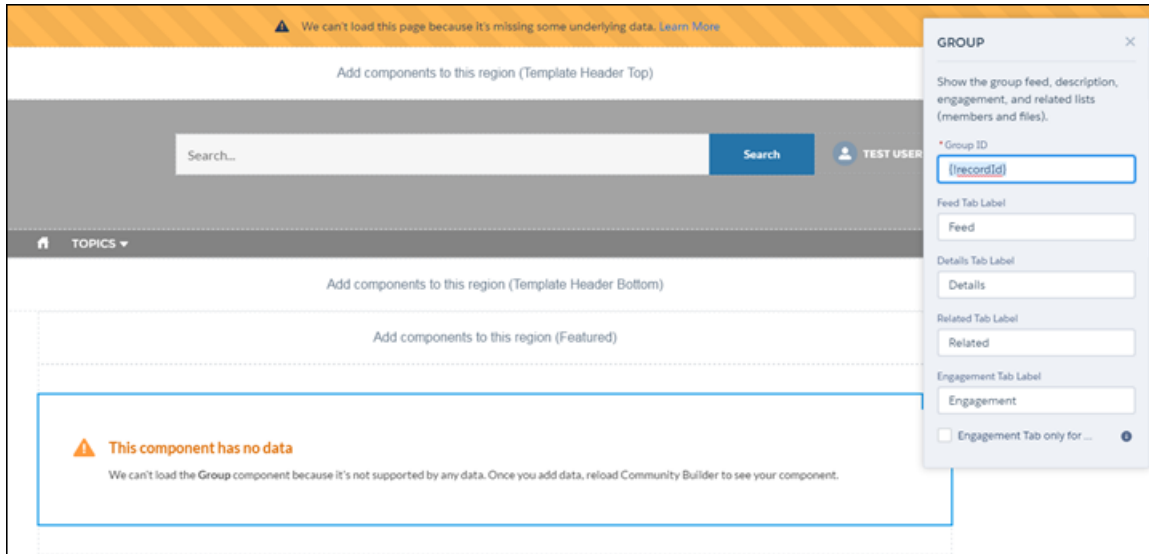
使用可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、
Unlimited Edition、および
Developer Edition

 We can't load this page because it's missing some underlying data. [Learn More](#)

次の3つのいずれかの場合にコミュニティページでエラーが発生します。

- ページにコンポーネントがない
- ページに1つ以上のコンポーネントがあり、それらのコンポーネントに基盤となるデータがない

コンポーネントが動的データに依存しており、描画対象の基盤となるデータが見つからない場合、このエラーが表示されます。たとえば、グループIDが見つからない[グループ]コンポーネントやレコードIDが見つからないレコードでエラーが表示されます。



このようなエラーが表示される理由

ほとんどの場合、ページは情報が存在しない場所に情報を描画しようとします。たとえば、取引先オブジェクト用のレコード詳細ページを作成するとします。Salesforce で取引先を設定していない場合、エラーが表示されます。または、グループ詳細ページを設定したが、新しいコミュニティにグループがないとします。この場合もエラーが表示されます。

修正方法

カスタマーサービス (Napili) テンプレートはトピックを使用してコミュニティのコンテンツを整理します。トピックの詳細ページを表示するには、まず [\[コミュニティ管理\]](#) で [\[ナビゲーショントピック\]](#) を設定します。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートの次のデフォルトページで、このようなエラーが表示される可能性があります。修正方法について次のヒントを参考にしてください。

- 記事の詳細: Salesforce ナレッジ記事を組織に少なくとも1つ作成します。
- トピックの詳細: ナビゲーショントピックを作成します。
- 質問の詳細: ナビゲーショントピックを作成します。[質問する] ボタンを使用して質問を作成します。
- フィードの詳細: [投稿パブリッシャー] または [質問する] ボタンを使用して投稿または質問を作成します。
- グループの詳細: コミュニティのグループを作成します。

Koa テンプレートの次のデフォルトページで、このようなエラーが表示される可能性があります。修正方法について次のヒントを参考にしてください。

- ホーム: データカテゴリとテンプレートを関連付けます。
- 記事の詳細: Salesforce ナレッジ記事を組織に少なくとも1つ作成します。
- 記事リスト: Salesforce ナレッジ記事を組織に少なくとも1つ作成します。
- カテゴリホーム: データカテゴリを組織に少なくとも1つ作成します。
- 検索: Salesforce ナレッジのデータカテゴリおよび記事を組織に少なくとも1つ作成します。

Kokua テンプレートの次のデフォルトページで、このようなエラーが表示される可能性があります。修正方法について次のヒントを参考にしてください。

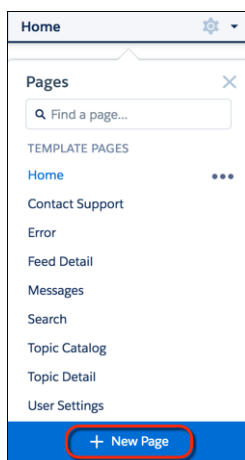
- ホーム: データカテゴリとテンプレートを関連付けます。

- 記事の詳細: Salesforce ナレッジ記事を組織に少なくとも1つ作成します。
- 記事リスト: Salesforce ナレッジ記事を組織に少なくとも1つ作成します。
- ケースの詳細: ケースをコミュニティまたは組織に少なくとも1つ作成します。
- カテゴリホーム: データカテゴリを組織に少なくとも1つ作成します。
- フィードの詳細: [投稿パブリッシャー] を使用して投稿または質問を作成します。
- 私のケース: ケースをコミュニティまたは組織に少なくとも1つ作成します。
- 検索: Salesforce ナレッジのデータカテゴリおよび記事を組織に少なくとも1つ作成します。

コミュニティビルダーを使用したカスタムページの作成

カスタムページを作成し、カスタムのレコード詳細、リスト、関連リストページを追加してコミュニティテンプレートを拡張することで、Salesforce データを最大限に活用します。

1. コミュニティビルダーの上部のツールバーで [ページ] メニューを開きます。
2. [ページ] メニューの下部の [新規ページ] をクリックします。



3. ページを作成する手順は、次のとおりです。

- 空白のレイアウトまたは事前設定されたページ(使用可能な場合)に基づく標準ページについては、[標準ページ] をクリックします。

事前設定されたページがない場合、空白のレイアウトを選択します。または、(カスタムページのエクスポートまたはインポートを行ったため)事前設定されたページがある場合、カスタマイズするページを選択するか、[新しい空白のページ] をクリックして空白のレイアウトを選択します。

[次へ] をクリックし、ページに一意の名前を付けて、ページの URL の静的部分を指定します。

- いずれかの Salesforce オブジェクトに関連付ける詳細、リスト、関連リストページについては、[オブジェクトページ] をクリックします(カスタマーサービス(Napili)のみ)。ページに関連付けるオブジェクトを選択します。

エディション

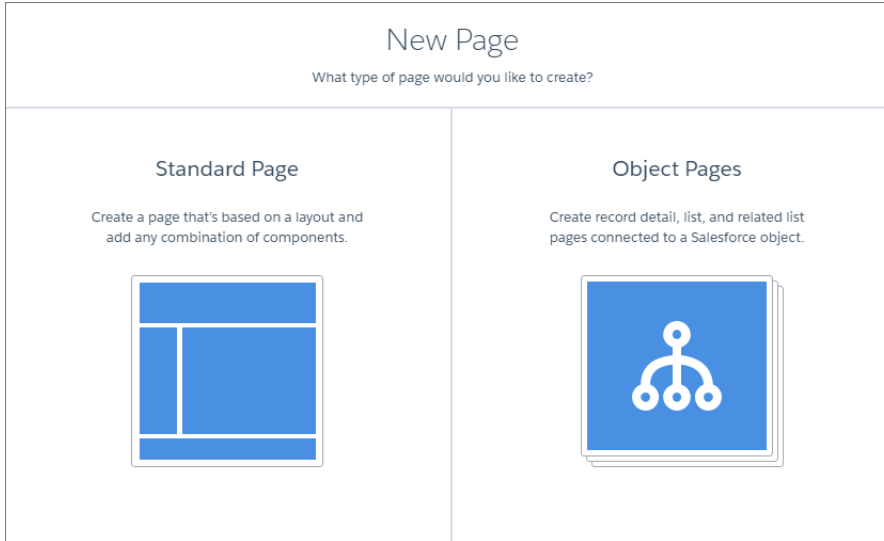
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

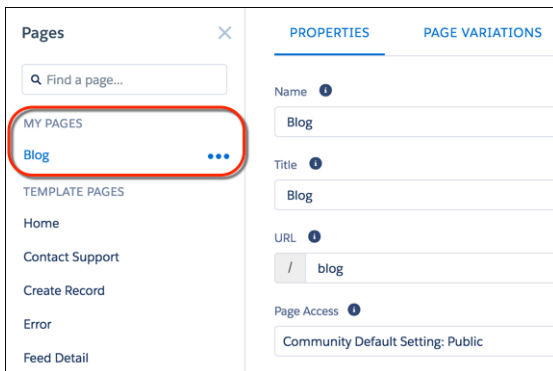
コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

- 「コミュニティの作成および設定」および「設定・定義の参照」

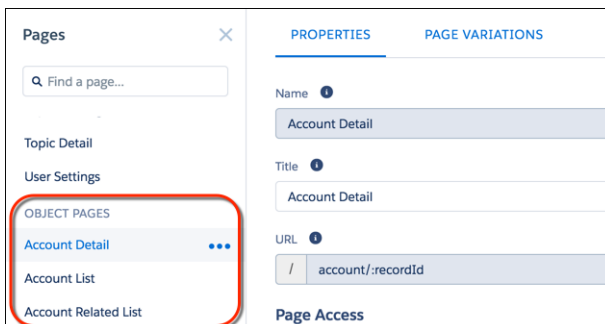



4. [作成] をクリックします。

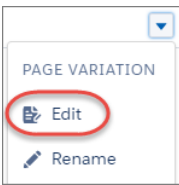
レイアウトに基づくカスタムの標準ページは、[ページ] メニューの [私の Apex ページ] に表示されます。デフォルトのテンプレートページに基づくページは、その [ページのバリエーション] セクションに表示されます。



カスタムオブジェクトページは、[オブジェクトのページ] に表示されます。




- 標準ページを開くには、そのページを選択します。オブジェクトページを開くには、[ページのバリエーション] セクションの  > [編集] をクリックします。



- ページコンポーネントを追加して設定します。
- カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用している場合は、[ページの表示設定を行います](#)。
- 終了したら、コミュニティをプレビューして公開します。

 **ヒント:**

- ページのプロパティの [ページのバリエーション] タブでページの代替バージョンをすばやく作成できます。たとえば、3つの異なる [質問の詳細] ページを作成してさまざまなレイアウトやスタイルを試したり、[別々の利用者に割り当てたりすることができます](#)。ページバリエーションを作成するには、[ページのバリエーション] タブの [新しいページのバリエーション] をクリックします。
 > [複製] をクリックして、ページのバリエーションを複製することもできます。
- 新規ページのカスタムナビゲーションノードを作成するには、[ナビゲーションメニュー] コンポーネントを使用します。テンプレートとコンポーネントについての詳細は、[「テンプレートを使用したコミュニティの作成」](#)を参照してください。

このセクションの内容:

コミュニティビルダーでのページの削除

必要なくなったコミュニティページやページのバリエーションを削除するには、ページのプロパティで実行します。



コミュニティビルダーでのページの削除

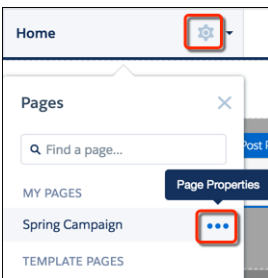
必要なくなったコミュニティページやページのバリエーションを削除するには、ページのプロパティで実行します。


次のものは削除できません。

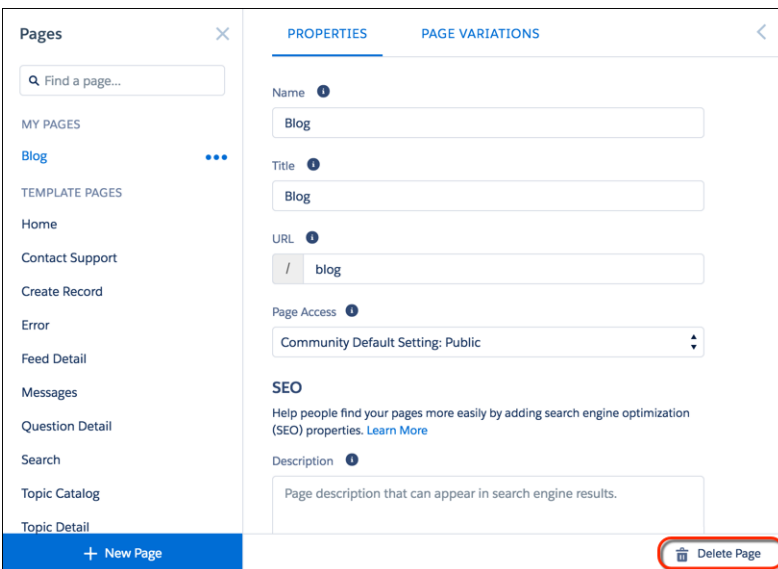
- テンプレートに付属する、デフォルトのページとオブジェクト
- ページのデフォルトのページバリエーション
- カスタムオブジェクトページ(詳細、リスト、関連リスト)。ただし、オブジェクト全体は削除できます。

ページまたはページのバリエーションを削除する手順は、次のとおりです。

1. コミュニティビルダーで、[ページ]メニューを開きます。
2. 削除するページの [ページのプロパティ] を開きます。ページの横の上部のツールバーで  をクリックするか、ページの横の [ページ] ドロップダウンメニューで  をクリックします。



3. ページとそのページのバリエーション(ある場合)を削除するには、[プロパティ]タブで[ページを削除]をクリックします。ページのバリエーションを削除するには、[ページのバリエーション]タブで  > [削除] 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 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

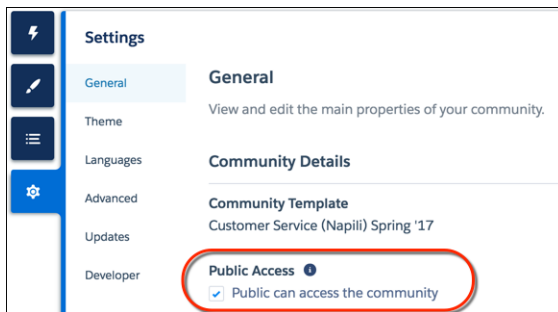
コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

- 「コミュニティの作成および設定」および「設定・定義の参照」

コミュニティ内の各ページの公開アクセスの制御

コミュニティページに対するページ固有のアクセス権を設定し、必要に応じてアクセスを制限または解放できるようにします。

ログインしていないユーザーにコミュニティへのアクセスを許可する場合、コミュニティビルダーの[一般設定]で、[公開ユーザーがコミュニティにアクセスできます]を有効にします。



または、ページのプロパティでページレベルのアクセスを設定できます。

コミュニティのデフォルト設定

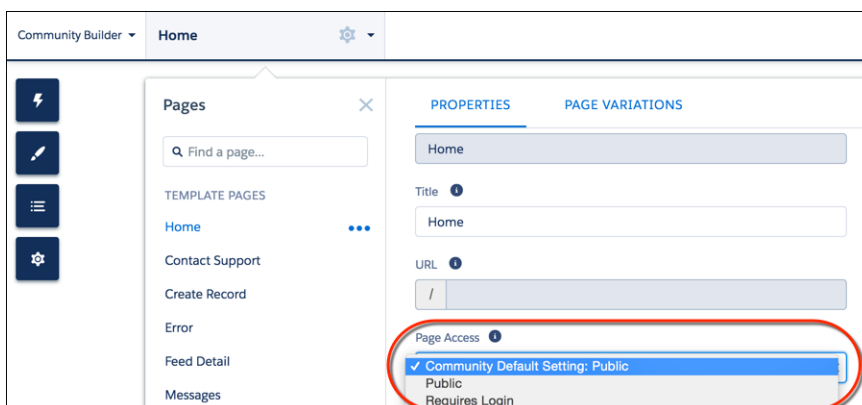
[一般設定]の[公開アクセス]の選択が反映されます。公開アクセスを許可すると、コミュニティページはデフォルトでライセンスのないユーザーも含めた一般ユーザーからのアクセスが可能になります。許可しない場合、メンバーはコミュニティへのアクセス時にログインする必要があります。

公開

コミュニティのデフォルト設定に関わらずページが公開されます。

ログインが必要

コミュニティのデフォルト設定に関わらずページが非公開になり、メンバーはログインが必要になります。



エディション

使用可能なインターフェース: 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

ユーザー権限

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設定」および「設定・定義の参照」

この設定は**コミュニティビルダーの利用者の条件に基づくページ表示**とどのように連携するのでしょうか? メンバーがページに最初にアクセスすると、まずコミュニティのデフォルト設定が確認されます。公開か、ユーザのログインが必要かが確認されます。最初の確認の後に、ページのアクセス権が確認されます。これをクリアすると、最後に [ページのバリエーション] で設定した、利用者の条件に基づく表示が確認されます。

タブコンポーネントやナビゲーションメニューコンポーネントなどの一部のコンポーネントの場合、コンポーネントレベルで非公開設定を設定することもできます。公開ページのコンポーネントをゲストユーザに表示するには、コンポーネントのプロパティで [一般公開] チェックボックスをオンにします。

! 重要:

- ただし、これにはいくつかの例外があります。一部のページは常に公開され、他のページは常に非公開になります。公開ページには、ログイン関連ページ(ログイン、登録、パスワードを忘れた場合、ログインエラー、パスワードを確認)が含まれます。メッセージページ(ダイレクトメッセージの場合)は常に非公開です。
- コミュニティビルダーでページまたはコミュニティレベルの公開アクセスが有効になっている場合、コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] の [管理] > [個人設定] で [ゲストユーザは公開ページでアセットファイルを表示できる] 設定が有効になっています。この設定によって、ゲストユーザは公開ページでコミュニティと共有されているアセットファイルを表示できます。この設定は、いずれかのページで公開アクセスが有効になっている限り、有効になっています。
- コミュニティにカスタムコンポーネントを追加すると、ゲストユーザプロフィールに設定したオブジェクトレベルセキュリティと項目レベルセキュリティ (FLS) をスキップできます。Lightning コンポーネントでは、オブジェクトを参照したり、Apex コントローラからオブジェクトを取得したりするときに、**CRUDおよびFLS**が自動的に適用されることはありません。つまり、このフレームワークでは、ユーザに **CRUD 権限および FLS 表示権限**がないレコードと項目は引き続き表示されます。CRUD と FLS は、Apex コントローラで手動によって適用する必要があります。

ページの <head> へのマークアップの追加によるコミュニティのカスタマイズ

コミュニティビルダーでページの <head> にカスタムマークアップを追加して、カスタム分析を追加したり、SEO結果を向上させたりします。たとえば、検索エンジンのみ参照される SEO メタタグを含めたり、お気に入りアイコンまたは Web ページアイコンを追加できます。

セキュリティ上の理由により、ページの head マークアップで使用できるタグ、属性、値が制限されます。

重要: 「コミュニティでの Lightning コンポーネントの厳格な CSP の有効化」という重要な更新を使用して、厳格な CSP を適用するかどうかを制御できます。厳格な CSP を有効化すると、既存の一部の head マークアップが正しく機能しなくなる可能性があります。今後のリリースにおいて本番組織で有効化する前に、まず Sandbox または DE 組織でマークアップをテストしてください。

許可されるタグ	許可される属性
<base>	href, target
<link>	as, charset, crossorigin, disabled, href, hreflang, id, import, integrity, media, rel ¹ , relList, rev, sheet, sizes, target, title, type ¹ rel で許可される値は、alternate, apple-touch-icon, apple-touch-icon-precomposed, apple-touch-startup-image, author, bookmark, external, help, icon, license, manifest, mask-icon, next, nofollow, noopener, norereferrer, pingback, prefetch, preload, prev, search, shortcut icon, stylesheet, tag です。
<meta>	charset, content, http-equiv ² , name, property, scheme ² http-equiv で許可される値は clear-type, content-type, content-language, default-style です。
<script>	
<title>	許可される属性はありません。

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、[詳細] をクリックします。

エディション

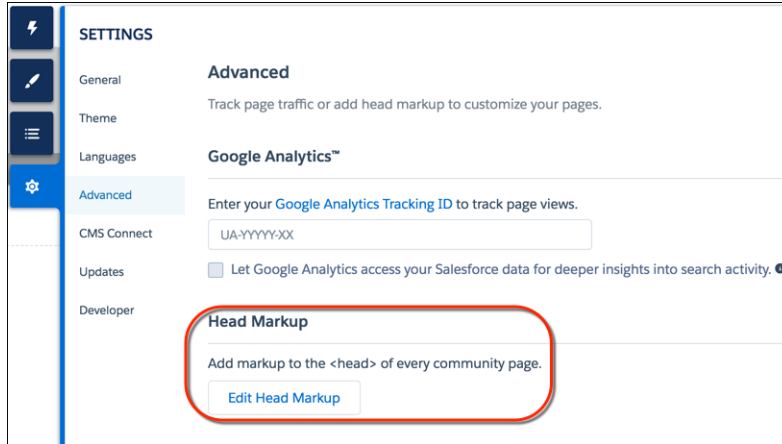
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

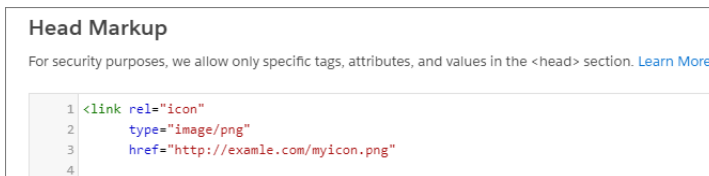
- 「コミュニティの作成および設定」および「設定・定義の参照」



2. [ヘッドマークアップを編集] をクリックします。
3. 必要な HTML を入力します。
4. 変更内容を保存します。


カスタムマークアップを追加すると、コードはコミュニティのすべてのページ (ログインページを含む) の <head> に追加されます。

 **例:** この例では、コミュニティのページにお気に入りアイコンを含めるための HTML を追加しています。



ページとグループに対するページバリエーションと利用者ターゲティング

条件に基づくページ表示を使用すると、ページのさまざまなバージョンを作成でき、特定の利用者およびグループに公開できます。

 **メモ:** この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

ページのバリエーション

ページのバリエーションは、ページの代替バージョンです。ページのバリエーションを使用して他のページレイアウトやスタイルを試したり、特定の利用者を対象にしたバリエーションを作成したりできます。カスタムページなど、コミュニティのすべてのページにデフォルトのページのバリエーションが1つ必要です。ページの [ページのバリエーション] タブでバリエーションを必要なだけ追加できます。

また、ページのバリエーションの複製もできます。若干の違いのみのページのバリエーションを作成する場合は、複製すると時間が制約できます。


ページのバリエーションに特定の利用者条件を割り当てることで、特定のメンバーのセットを対象とすることができます。条件には次の項目が含まれます。

- プロファイル
- 場所
- レコードタイプ

必要に応じて複数のプロファイルをバリエーションに追加できます。また、プロファイルをバリエーションに追加しないこともできます。

場所条件を設定する場合のいくつかの考慮事項を次に示します。

- 場所はユーザの IP アドレスに基づくものであり、近隣の市町村に存在する可能性があります。
- Developer Edition 組織では、場所権限はデフォルトで有効ではありません。このエディションでこの機能を使用する場合は、Salesforce にお問い合わせください。
- Google API の使用を許可していない国では、場所条件は機能しません。

 **例:** たとえば、金融サービスコミュニティがあり、クライアントとブローカーにそれぞれのプロファイルに基づいて異なるホームページを表示するとします。ホームページのバリエーションを2つ作成し、それぞれのコンテンツの対象を特定の利用者(この場合はクライアントとブローカー)にして、各ページの表示を異なるプロファイルに設定します。すべてのメンバーは同じ URL に移動しますが、顧客には [ホーム A] が表示され、仲介者には [ホーム B] が表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」



ユーザと表示内容の詳細

[ページマネージャ] で必要なページのバリエーションを作成したら、その表示の設定ができます。3つの表示オプションのいずれかを選択し、そのオプションとページの公開状況を組み合わせることで、ページがコミュニティメンバーに表示されるかどうかが決まります。

デフォルト: プロファイルで設定されていない場合はすべてのユーザ

ページが公開されると、プロファイルが別のページバリエーションに割り当てられているメンバーを除く、すべての有効なコミュニティメンバーに表示されます。各ページにデフォルトのページのバリエーションが1つ必要です。

プロファイル別

ページが公開されると、選択されたプロファイルを持つユーザにのみ表示されます。

なし

ページが公開されても、ユーザには表示されません。

このセクションの内容:

[条件に基づく利用者を使用する場合の考慮事項](#)

条件に基づく利用者は、適切なコンテンツの対象をコミュニティの特定のメンバーに絞るために役立つ方法です。ただし、条件に基づく利用者を使用するときは、次の点に注意してください。

[コミュニティのページおよびグループに対する利用者ターゲティングの管理](#)

利用者の条件を組み合わせ、コミュニティメンバーにどのページを表示するかを制御し、カスタムエクスペリエンスやカスタムグループを作成します。

条件に基づく利用者を使用する場合の考慮事項

条件に基づく利用者は、適切なコンテンツの対象をコミュニティの特定のメンバーに絞るために役立つ方法です。ただし、条件に基づく利用者を使用するときは、次の点に注意してください。

一般的な考慮事項

- 複数のページバリエーションがある場合、条件が最も多いページが対象ユーザに表示されます。同様の条件を持つページがある場合、条件のランクによってどのページが表示されるかが決まります。優先順位は次の順序で決定されます。

- Profile
- レコードタイプ
- 最も具体的な場所 (都道府県など) から最も広範囲の場所 (国など) へ

たとえば、プロフィール条件が営業ユーザに設定された2つのページがあるとします。一方はさらにレコードタイプ条件も使用しており、もう一方は場所を使用しています。この場合、レコードタイプの方が優先順位が高いため、営業ユーザとレコードタイプに設定されているページが表示されます。

- プロファイル条件によってナビゲーションメニュー項目が決まります。たとえば、営業ユーザプロフィールに対してある項目を無効にすると、追加条件にかかわらず無効になります。

パフォーマンス上の考慮事項

- 場所条件を広範囲にします。その場所のトラフィックが少ないと思われる場合は、より広範囲の地域を使用してください。たとえば、市区郡の代わりに都道府県や国を使用します。
- ページのトラフィックを増加させるには、利用者を結合します。市区郡のみが異なる複数の利用者を使用する代わりに、それらを1つの利用者に結合して、各市区郡を場所条件に追加します。
- 利用者は大きな違いがある場合にのみ使用します。1つのコンポーネントのコンテンツなど、違いがごくわずかな場合は、代わりにコンポーネントのコンテンツを動的に変更するアクションを使用します。

場所条件の考慮事項

- 場所は、ユーザの IP の場所です。これは、近隣地域に存在する可能性があります。
- Developer Edition 組織では、場所権限はデフォルトで有効ではありません。このエディションでこの機能を使用する場合は、Salesforce にお問い合わせください。
- 一部の国では Google API の使用が許可されていません。それらの地域では、場所条件が機能しません。

ドメイン条件の考慮事項

- 使用可能なドメインは Salesforce の [設定] で作成され、カスタム URL を使用してコミュニティに関連付けられます。
- ドメイン条件は Sandbox または開発者組織では使用できません。


エディション

使用可能なインターフェース: **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**

コミュニティのページおよびグループに対する利用者ターゲティングの管理

利用者の条件を組み合わせ、コミュニティメンバーにどのページを表示するかを制御し、カスタムエクスペリエンスやカスタムグループを作成します。

 **メモ:** この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

利用者の条件をページのバリエーションに割り当てる手順は、次のとおりです。利用者の条件を使用する場合の詳細や考慮事項については、「ページとグループに対するページバリエーションと利用者ターゲティング」を参照してください。

1. ページマネージャで、編集するページを選択します。

エディション

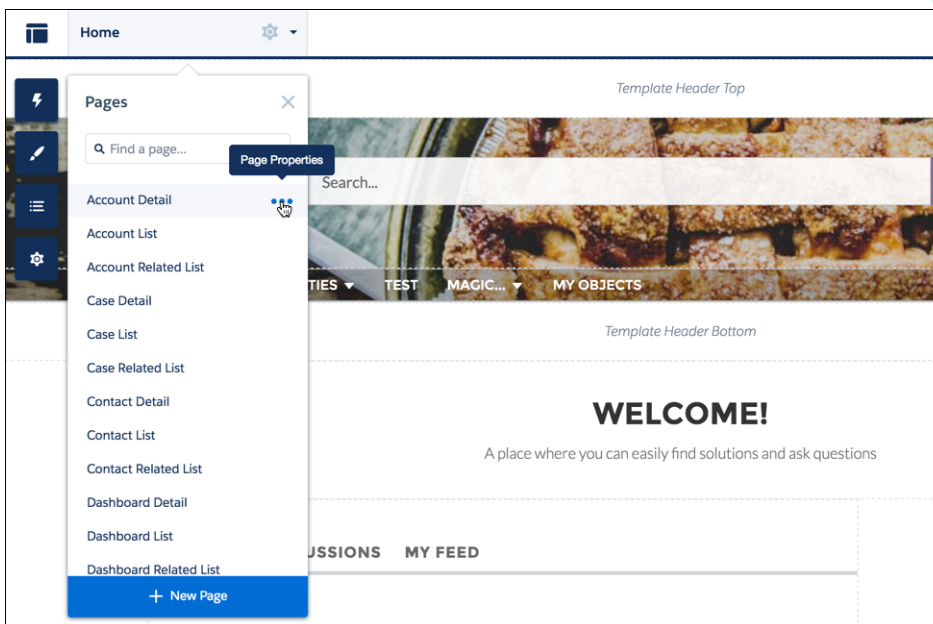
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience


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

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設定」および「設定・定義の参照」



2. ページ名にマウスポインタを置くと、省略記号が表示されます。
3. 省略記号をクリックすると、ページオプションが表示されます。
4. [ページのバリエーション] タブを開きます。
5. [アクション] の下で、 > [利用者を管理] をクリックします。
6. 利用者に適用する条件を選択します。

7. 表示設定を更新する手順は、次のとおりです。


- 未公開ページの場合は、[保存]をクリックします。表示の変更はコミュニティを公開するまで有効になりません。
- 公開済みページのバリエーションの場合は、[表示の変更を公開]をクリックします。表示の変更は直ちに有効になりますが、他の保留中の変更は別途公開する必要があります。

ページのバリエーションの表示を [デフォルト] に設定するには、 > [表示をデフォルトに設定] をクリックします。

ページのバリエーションの表示を [なし] に設定するには、割り当て済みプロファイルを削除するか、他のバリエーションの表示を [デフォルト] に設定するかのいずれか適切な方を選択します。

カスタムテーマレイアウトとテーマレイアウト種別

テーマレイアウトとテーマレイアウト種別の組み合わせによって、コミュニティの各ページの外観と構造をより詳細に制御できます。会社のスタイルに合わせてレイアウトのヘッダーとフッターをカスタマイズし、テーマプロパティを設定するか、カスタム検索バーとユーザプロファイルメニューを使用します。その後テーマレイアウト種別を使用して、1か所から、テーマレイアウトを個々のページに適用したり、すばやくレイアウトを変更したりすることができます。コンサルティングパートナーであるか ISV であるか、または単に独自のコミュニティを改良するかに関わらず、カスタムテーマレイアウトで簡単にブランドを変更できます。

 **メモ:** この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートと Lightning Bolt ソリューションに基づくコミュニティで使用できます。

テーマレイアウトは、コミュニティのテンプレートページの最上位のテンプレート (1) です。共通のヘッダーとフッター (2) が含まれ、多くの場合、ナビゲーション、検索、およびユーザプロファイルメニューが含まれます。一方、コンテンツレイアウト (3) では、2列レイアウトなど、ページのコンテンツ領域を定義します。



エディション

使用可能なインターフェース: 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


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設定」および「設定・定義の参照」

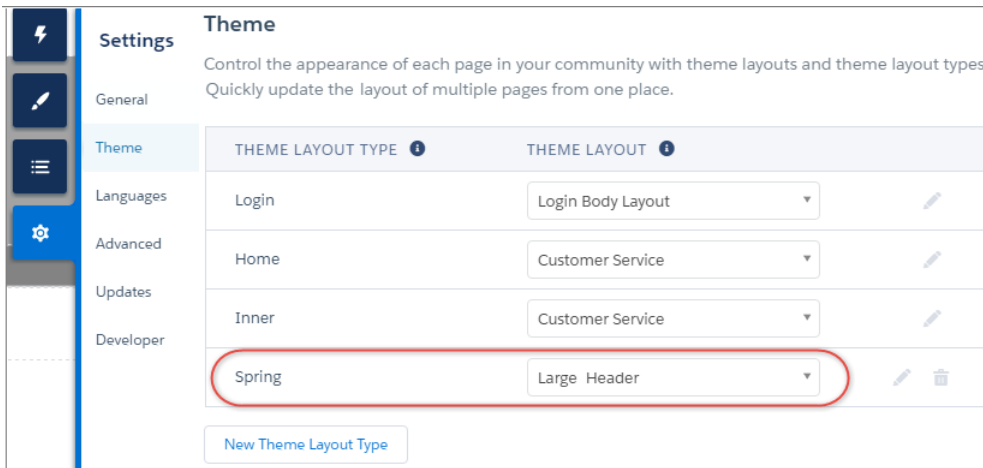
テーマレイアウト種別は、コミュニティ内で同じテーマレイアウトを共有するページを分類します。テーマレイアウトを既存の種別に割り当てることも、カスタム種別を作成することもできます。その後、ページのプロパティでテーマレイアウト種別(つまりテーマレイアウト)を適用します。






カスタマーサービス(Napili)には次のテーマレイアウトと種別が含まれていますが、必要に応じてカスタム種別を作成したり、レイアウトを切り替えたりすることができます。

- [ホーム]では、[カスタマーサービス]テーマレイアウトがログインページ以外のすべてのページに適用されます。
- [ログイン]では、[ログインのボディレイアウト]テーマレイアウトが[ログイン]ページに適用されます。
- 内部は、どのページにも適用されません。ただし、ホームページをコミュニティの他のページと異なるようにしたい場合は、ホームおよび内部テーマレイアウト種別に別個のテーマレイアウトを適用することが理想的です。

 **メモ:** 開発者は `forceCommunity:themeLayout` インターフェースを実装することで、開発者コンソールでカスタムテーマレイアウトコンポーネントを作成します。

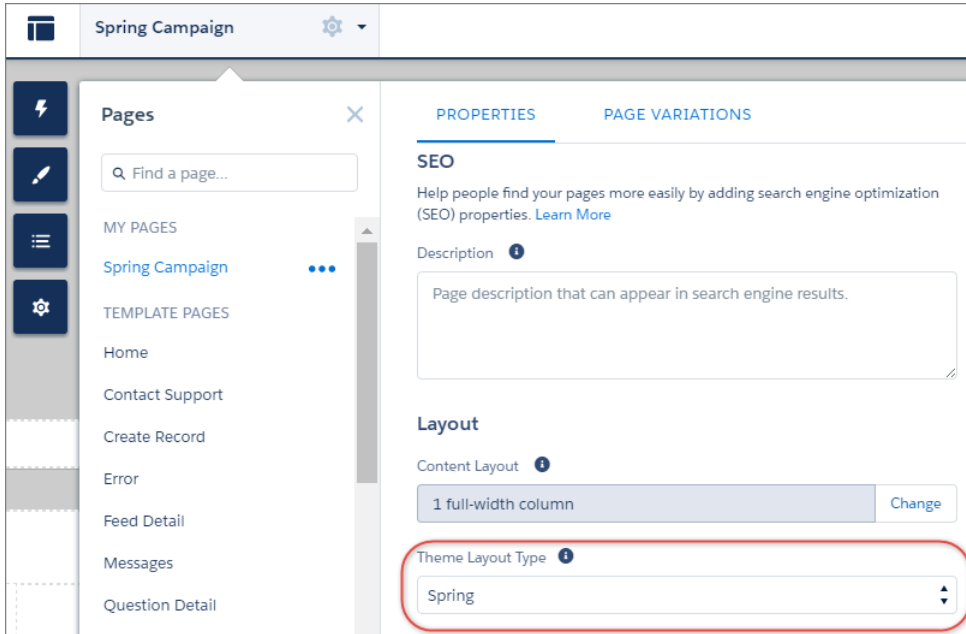
 **例:** たとえば、近日予定されている春のキャンペーンのために3つのページを作成するとします。開発者が作成した [Large Header (大きなヘッダー)] テーマレイアウトを使用するようにしたいと考えています。[設定] > [テーマ] 領域で、これらのページを分類するために「Spring」(春)というカスタムテーマレイアウト種別を追加して、それに [Large Header (大きなヘッダー)] レイアウトを割り当てます。



	THEME LAYOUT TYPE ⓘ	THEME LAYOUT ⓘ	
General	Login	Login Body Layout	
Advanced	Home	Customer Service	
Updates	Inner	Customer Service	
Developer	Spring	Large Header	 

[New Theme Layout Type](#)

次に、[Spring (春)] テーマレイアウト種別を各ページのプロパティで適用します。各ページに [Large Header (大きなヘッダー)] レイアウトがすぐに適用されます。

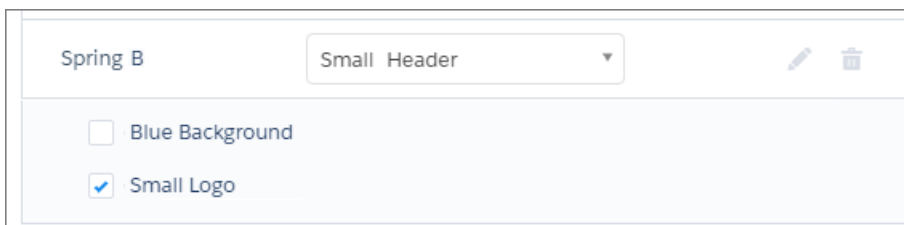


うまくいっているように見えたが、マーケティングの統括責任者がヘッダーが場所を取りすぎると判断しました。テーマレイアウトを変更するために各ページのプロパティを更新する必要がないため、簡単に修正できます。[テーマ]領域で1回クリックするだけで、[Spring(春)]を[Small Header(小さなヘッダー)]レイアウトに切り替えて、3つのページすべてをすぐに更新できます。



例: ここで、[Small Header(小さなヘッダー)]レイアウトに2つのカスタムプロパティ、青い背景と小さいロゴが含まれているとします。これらのプロパティは有効になっていてすべてのキャンペーンページに適用されています。ただし、1つのページには、小さいロゴプロパティのみを適用する必要があります。

この場合、「Spring B」(春B)というテーマレイアウト種別を作成し、それに[Small Header(小さなヘッダー)]レイアウトを割り当て、小さいロゴを有効にすることができます。その後、[Spring B(春B)]レイアウト種別をページに適用します。



テーマレイアウト種別を使用すると、必要なだけ詳細な制御を維持しながら、同じテーマレイアウトを異なる方法で簡単に再利用することができます。

関連トピック:

[コミュニティのページのテーマレイアウトの変更](#)


[Lightning コンポーネント開発者ガイド: コミュニティのカスタムテーマレイアウトコンポーネントの作成](#)

[Lightning コンポーネント開発者ガイド: コミュニティのカスタム検索およびプロファイルメニューコンポーネントの作成](#)

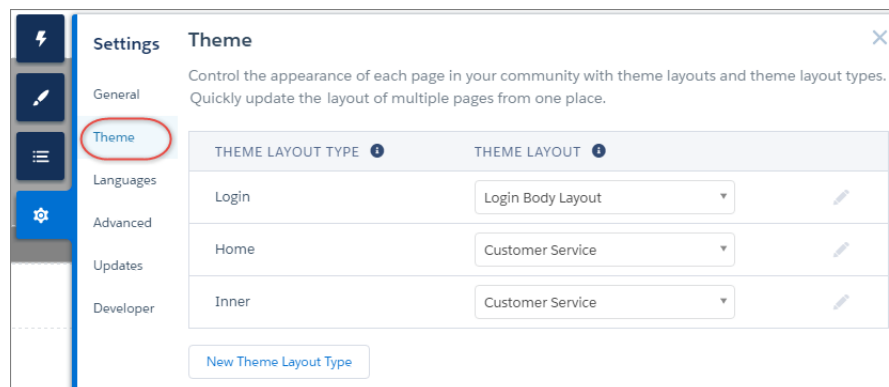
コミュニティのページのテーマレイアウトの変更

テーマレイアウトでは、ヘッダーとフッター、ナビゲーション、検索、ユーザプロファイルメニューなど、ページの最上位の範囲を定義します。テーマレイアウト種別は、コミュニティ内で同じテーマレイアウトを共有するページを分類します。

開発者は `forceCommunity:themeLayout` インターフェースを実装することで、開発者コンソールでカスタムテーマレイアウトコンポーネントを作成します。また開発者はカスタムテーマレイアウトにプロパティを追加できます。ユーザはこれをコミュニティビルダーの [テーマ] 領域で設定できます。コンポーネントが利用可能な場合、新しいテーマレイアウトを選択すると、適用対象のページがすぐに変換されます。

 **メモ:** この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートと Lightning Bolt ソリューションに基づくコミュニティで使用できます。

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、[テーマ] をクリックします。



2. 必要に応じて、テーマレイアウト種別を作成します。
3. 作成したテーマレイアウト種別にテーマレイアウトを割り当てます。

エディション

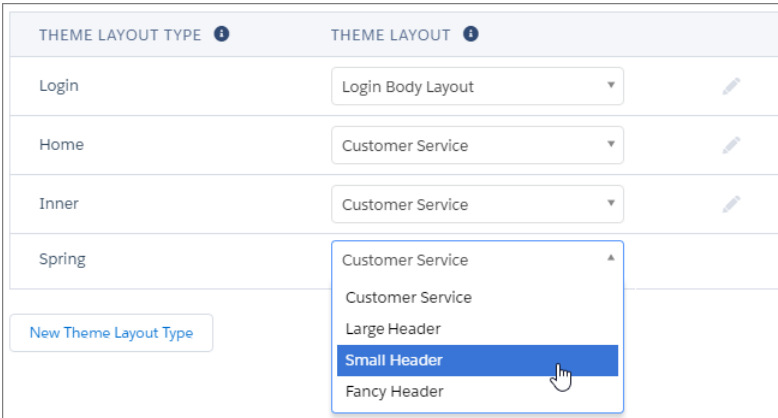
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

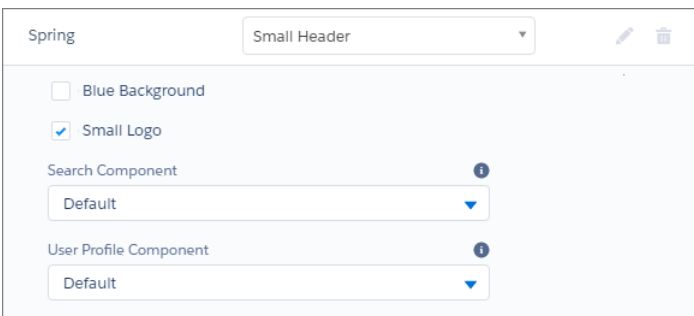
ユーザ権限

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設定」および「設定・定義の参照」



4. 使用可能な場合、テーマレイアウトの設定を更新します。プロパティは、開発者によるテーマレイアウトの設定によって異なります。



たとえば、デフォルトのカスタマーサービステーマレイアウトには、ヘッダー領域を設定する次のオプションがあります。

ヘッダー領域とナビゲーションを非表示

コミュニティのすべてのページでデフォルトのコミュニティヘッダー (ヘッダー画像、検索ボックス、コミュニティメニュー、ユーザプロフィールナビゲーションメニュー) を非表示にします。ヘッダーを独自のカスタムバージョンに置換する場合は、このオプションを選択します。

検索コンポーネント

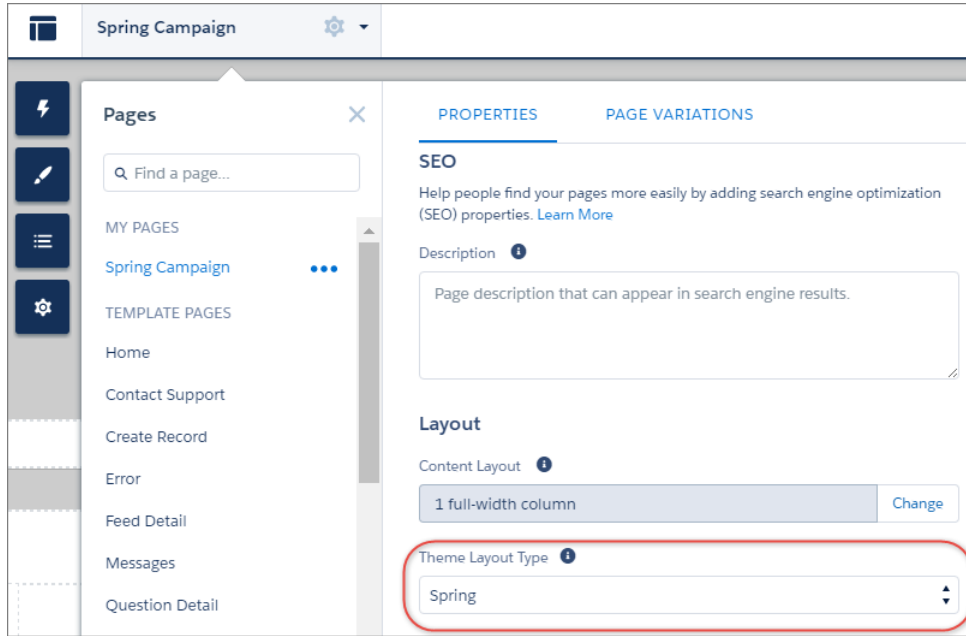
カスタムコンポーネントが利用可能な場合、デフォルトの検索と投稿コンポーネントをカスタムコンポーネントに置き換えます。

ユーザプロフィールコンポーネント

カスタムバージョンが利用可能な場合、デフォルトのプロファイルヘッダーコンポーネントをカスタムバージョンに置き換えます。

💡 ヒント: 開発者は開発者コンソールで `forceCommunity:searchInterface` を使用してカスタム検索コンポーネントを作成、または `forceCommunity:profileMenuInterface` を使用してカスタムユーザプロフィールコンポーネントを作成できます。

5. ページのプロパティでテーマレイアウト種別を選択して、ページにテーマレイアウトを適用します。

**関連トピック:**

[カスタムテーマレイアウトとテーマレイアウト種別](#)

[コミュニティビルダーでのページプロパティと種別](#)



[Lightning コンポーネント開発者ガイド: コミュニティのカスタムテーマレイアウトコンポーネントの作成](#)

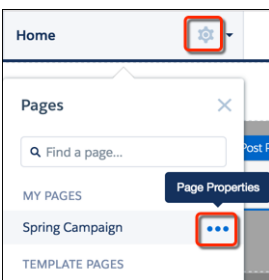
[Lightning コンポーネント開発者ガイド: コミュニティのカスタム検索およびプロフィールメニューコンポーネントの作成](#)

コミュニティビルダーでのコンテンツレイアウトの変更

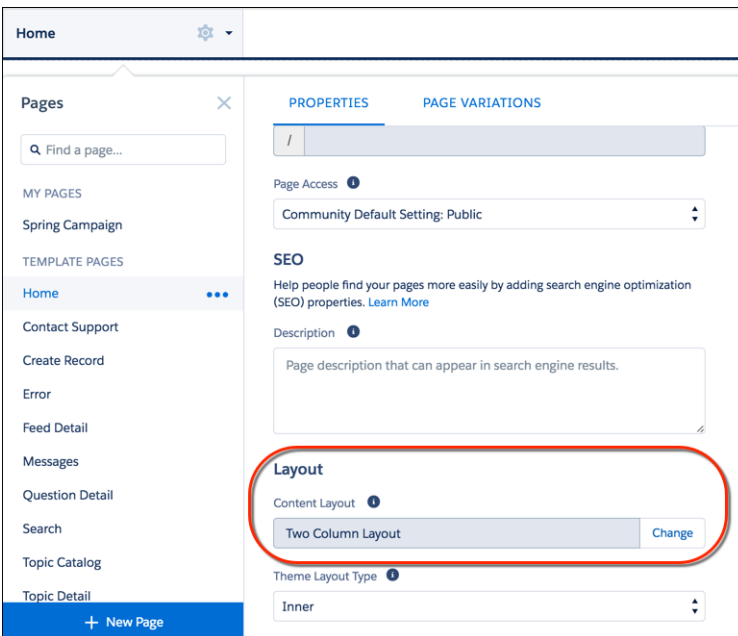
別のレイアウトに切り替えて、コミュニティのページの外観をすばやく変更します。開発者コンソールで独自のカスタムレイアウトを作成し、インポートしてコミュニティで使用することもできます。

メモ: この機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンと、Aloha テンプレートの Spring '16 以降のバージョンで使用できます。

1. コミュニティビルダーで、ページのプロパティを開きます。ページの横の上部のツールバーで  をクリックするか、ページの横の [ページ] ドロップダウンメニューで  をクリックします。



2. [プロパティ] の [レイアウト] セクションで、[変更] をクリックします。



3. 新しいレイアウトを選択します。カスタムレイアウトを追加している場合は、標準コンテンツレイアウトとカスタムコンテンツレイアウトの両方が表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

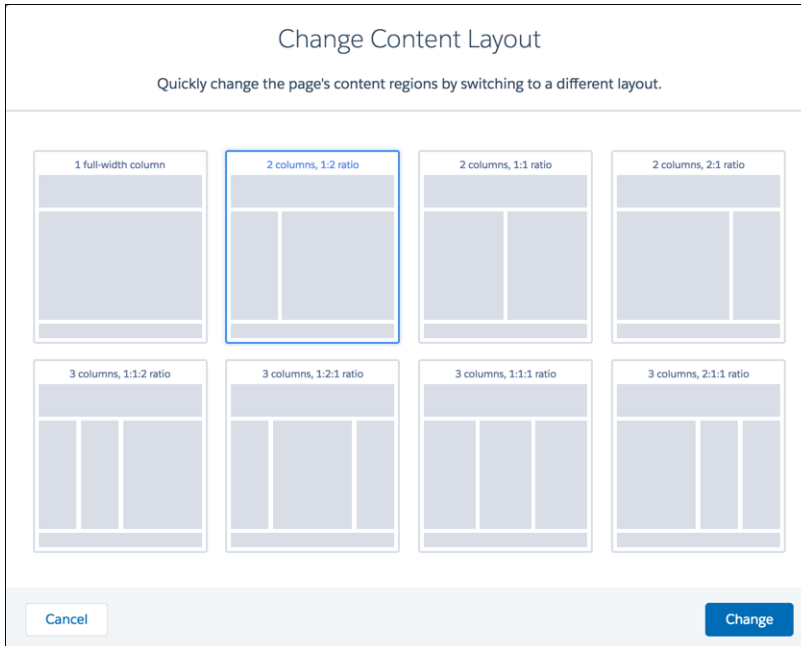
使用可能なエディション:

Enterprise Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限


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設定」および「設定・定義の参照」



4. [変更]をクリックします。

新しいレイアウトの構造が現在のレイアウトと異なる場合、一部の領域が表示されません。ただし、これらの領域も引き続き使用可能で、別のレイアウトにいつでも切り替えることができます。

 **メモ:** デフォルトテンプレートページのレイアウトを変更した場合、元のレイアウトに戻すには [元に戻す] をクリックします。これ以外に方法はありません。

エディタの更新

ページコンテンツの編集方法を改善するために、HTML の編集が専用の HTML エディタコンポーネントに移動しました。

コンテンツを編集することがない場合、既存のリッチコンテンツエディタコンポーネントをアップグレードする必要はありません。コンテンツを編集する場合、コンテンツをリッチコンテンツまたはHTML どちらかの新しいエディタに移動するように求められます。新しいエディタは元のエディタのすぐ下にあるため、コンテンツを簡単に比較して調整できます。新しいエディタでの表示に満足したら、古いリッチコンテンツエディタコンポーネントを削除します。

どちらのエディタを選択すればよいかわからない場合は、両方とも試してください。プレビューで移動したコンテンツを元のコンテンツと比較してから、不要なコンポーネントを削除します。変更はコミュニティを公開するまで適用されません。

1. ページで既存のリッチコンテンツエディタをクリックします。
2. エディタを選択します。

単純なリッチコンテンツを作成および編集してリンク、画像、動画をすばやく追加するには、更新されたリッチコンテンツエディタコンポーネントを使

エディション

使用可能なインターフェース: 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


コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

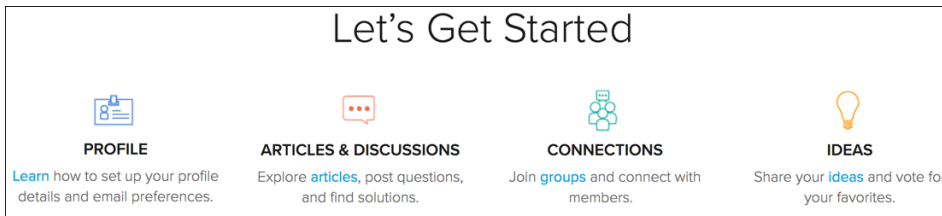
- 「コミュニティの作成および設定」および「設定・定義の参照」

用します。HTMLを直接編集する必要はありません。テキストに下線を付けたり、背景色を追加したりする新しいツールがあります。書式設定を細かく制御する必要があり、HTMLの使用に慣れている場合は、代わりにHTMLエディタコンポーネントを使用します。

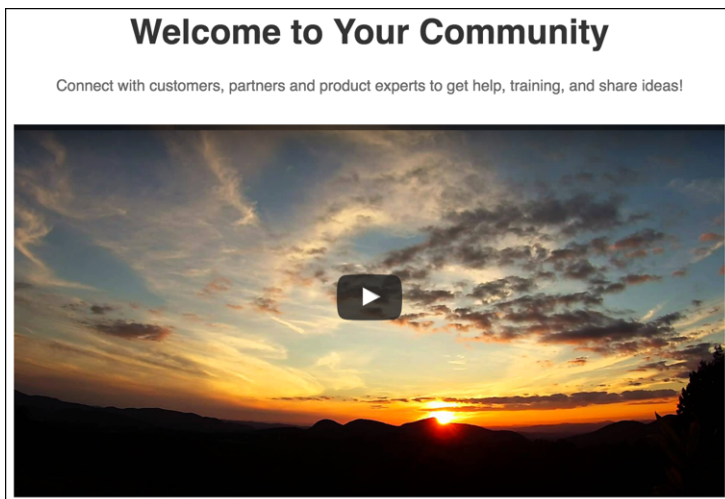
元のリッチコンテンツエディタコンポーネントでソースコードを編集したことがありますか?その場合、専用のHTMLエディタコンポーネントに移動することをお勧めします。移動されたコンテンツは、元のコンテンツとまったく同じように表示される可能性が高くなります。

3. 新しいエディタでコンテンツを確認します。新しいコンポーネントに何も問題がなければ、古いコンポーネントを削除します。

 **例:** 複数のインライン画像を使用しており、位置揃えやテキストの書式設定を制御する場合は、HTMLエディタコンポーネントを使用します。



テキストや動画をきれいに中央に配置するには、リッチコンテンツエディタコンポーネントを使用します。

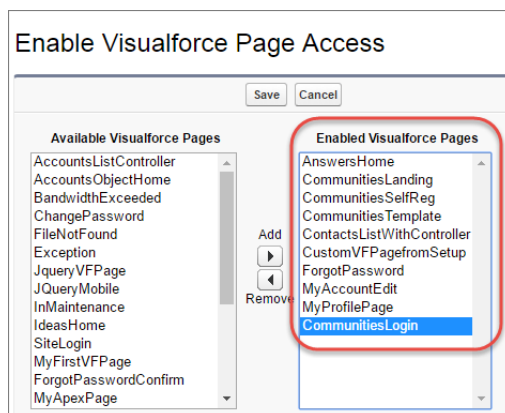


Lightning コミュニティでの Visualforce の使用

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートベースのコミュニティに Visualforce ページ、アクション、ボタン、リンク、キャンバスアプリケーションを作成した場合、Lightning コミュニティでそれらの要素を再利用できます。

たとえば、Salesforce CPQ (Steelbrick) アプリケーションが組織にインストールされているとします。見積の詳細ページを作成し、[Visualforce ページ] コンポーネントを使用して見積品目エディタや他のページを表示できます。標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトに関連付けられたアクション、ボタン、リンクを設定した場合、これらはコミュニティでも機能します。そして、キャンバスアプリケーションのフロート表示を使用すると、コミュニティでサードパーティアプリケーションをホストできます。

1. プロファイルでユーザに Visualforce ページへのアクセス権を付与します。
 - 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. 変更するプロファイルの名前をクリックします。
 - c. プロファイルページで、[有効な Visualforce ページアクセス] をクリックします。
 - d. プロファイルページの [有効な Visualforce ページアクセス] セクションで、[編集] をクリックします。
 - e. [利用可能な Visualforce ページ] リストで、このプロファイルで利用可能にする Visualforce ページを選択し、[追加] をクリックします。



- f. [保存] をクリックします。
2. コミュニティで Visualforce ページを使用可能にします。
 - 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. コミュニティで使用可能にするページの [編集] 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 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

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設定」および「設定・定義の参照」

- c. [Salesforce モバイルアプリケーションおよび Lightning ページでの使用が可能] を選択し、[保存] をクリックします。

Visualforce ページコンポーネント — カスタマーサービス (Napili) コミュニティに Visualforce ページを追加するには、[コンポーネント] パネルから [Visualforce ページ] コンポーネントをページにドラッグアンドドロップします。プロパティエディタで使用する Visualforce ページを選択します。

- ヒント:** Visualforce ページで取引先などのオブジェクトのレコード ID が必要な場合、取引先のオブジェクトページを作成します。次に、[Visualforce ページ] コンポーネントをオブジェクトの詳細ページにドラッグアンドドロップします。[レコード ID] 項目がオブジェクトの ID に調整されます。

カスタムアクション — アクション種別が [カスタム Visualforce] であるカスタムアクションが Visualforce ページに関連付けられている場合、公開コミュニティでそれらのアクションが機能します。ユーザがアクションボタンをクリックすると、関連付けられた Visualforce ページが表示されます。

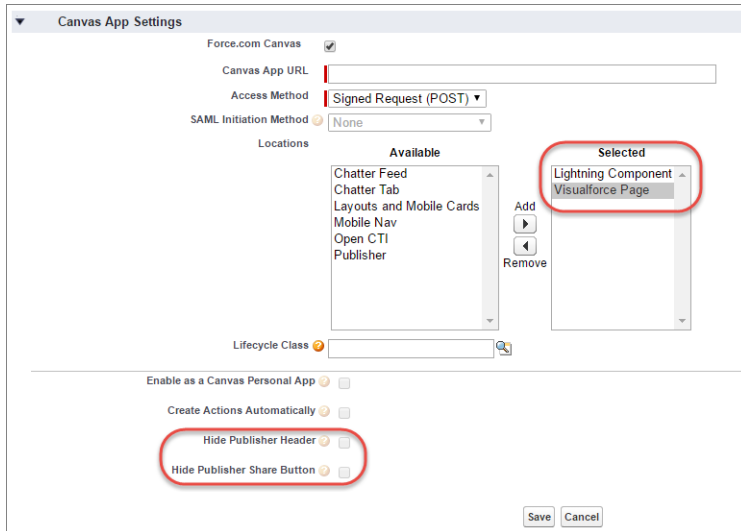
重要: [表示]、[新規]、[編集]、[削除]などのVisualforce標準アクションの上書きは、コミュニティではサポートされていません。レコードの詳細ページのこれらのボタンは、コミュニティでは表示されません。


カスタムボタンとカスタムリンク — コンテンツソースがVisualforceページであるカスタムボタンやカスタムリンクがある場合、公開コミュニティでそれらのボタンやリンクが機能します。ユーザがボタンやリンクをクリックすると、関連付けられたVisualforceページが表示されます。

メモ: カスタムボタンとカスタムリンクの動作設定はサポートされていません。公開コミュニティでユーザがカスタムボタンをクリックすると、Visualforceページは常に現在のウィンドウに表示されます。

Visualforce カスタムリストボタンは、コミュニティではサポートされていません。

キャンバスアプリケーション — キャンバスアプリケーションをカスタムアクションとして使用すると、ユーザがコミュニティでアプリケーションの機能にアクセスできます。Lightning コンポーネントおよびVisualforceページのキャンバスアプリケーションの設定は、[キャンバスアプリケーション設定]で行います。その後、キャンバスアプリケーションを公開コミュニティのVisualforceページ、Visualforceアクション、Lightning コンポーネント内に読み込むことができます。



 **メモ:** ゲストユーザはキャンバスクイックアクションを使用できません。

[キャンバスアプリケーション設定] で、パブリッシャーヘッダーとパブリッシャーの [共有] ボタンを非表示にすることを選択できます。

コミュニティで Visualforce を使用する場合のベストプラクティス

- コミュニティのブランド設定 — Visualforce ページのコードをリリースするときに、`showHeader` 属性を `true` に設定します。この設定を行うと、[コミュニティワークスペース] または [コミュニティ管理] の [管理] > [ブランド] で設定したブランド設定プロパティもカスタマーサービス (Napili) コミュニティの [Visualforce ページ] コンポーネントに適用されます。Visualforce コンポーネントのデフォルトのグレーの背景を変更するには、[ブランド] ページの [ヘッダー背景] プロパティを変更します。
- モバイル — モバイルでコミュニティブランドを表示するように Visualforce ページを有効化するには、Visualforce ページのコードで `standardStylesheets=true` または `showHeader=true` と設定します。
- URL — Visualforce ページに他の Visualforce ページへのリンクが含まれている場合、Visualforce マークアップに含まれている URL が `http://` または `https://` で始まることを確認します。また、ページがフレーム内に固定される場合は、全画面のウィンドウにページを開く `target="_top"` 属性を使用します。次に例を示します。

```
<a href="https://yourVFpageURL.com" target="_top" >Visualforce ページの名前</a>
```

- JavaScript ソース — 次のいずれかの方法で、`connection.js`、`apex.js`、`debugshell.js`、`util.js` などの JavaScript ソースを Visualforce ページで使用します。

```
<apex:includeScript value="/soap/ajax/36.0/connection.js"/> または  
loadScript("/soap/ajax/36.0/connection.js")
```

- 画像 — Visualforce ページにハードコードされた画像 URL は、コミュニティビルダーのプレビューではサポートされません。次のように、画像を静的リソースとしてアップロードすることをお勧めします。

```

```

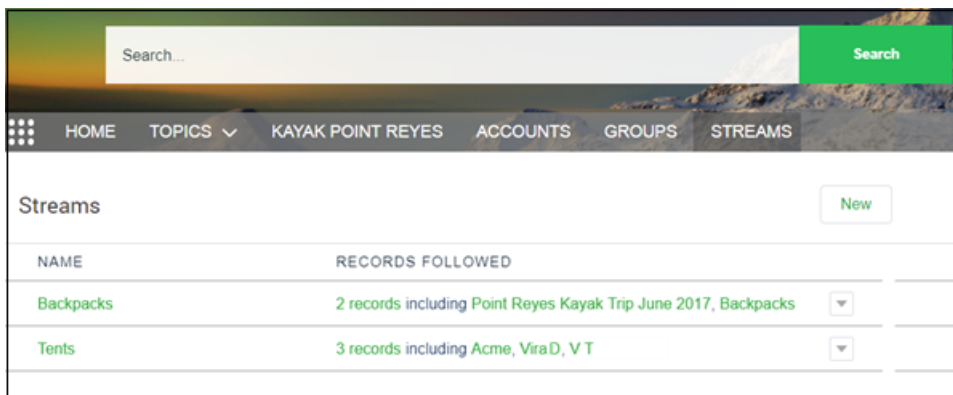

コミュニティへのストリームの追加

コミュニティメンバーはストリーム内で複数のフィードを結合し、関連情報への単一のアクセスポイントを作成できます。上位の寄稿者のフィードや、特定の製品ラインに関するディスカッションを結合します。ディスカッション、グループ、トピック、プロフィールのほか、あらゆる種類のオブジェクト(ケース、商談、取引先など)からのフィードを結合するストリームを作成します。誰かが言ったことを感じ取るのにフィード間を移動する必要はありません。各メンバーは最大100個のストリームを作成できます。

コミュニティビルダーで、ストリームリストページをナビゲーションに追加すれば完了です。

1. コミュニティで、コミュニティビルダーを開きます。
2. ナビゲーションバーをクリックし、[ナビゲーションメニュー]をクリックします。
3. [メニュー項目を追加]をクリックします。
4. [メニュー項目]パネルで、ストリームリストページの名前を入力します(例: *STREAMS* (ストリーム))。
5. [種別]で [コミュニティページ] を選択します。
6. [ページ]で [ストリームリスト] を選択します。
7. ストリームリストページを公開するかどうかを選択します。
8. [公開]をクリックし、[公開]を再度クリックします。
9. バナーで[公開]をクリックし、確認ダイアログで[公開]を再度クリックします。

コミュニティメンバーは、独自のストリームを作成および表示するツールにアクセスできます。



コミュニティでのより多くの Salesforce オブジェクトデータの共有

カスタマーサービス (Napili) テンプレートでは、最小限の設定で取引先、ケース、取引先責任者、ToDo、行動、およびカスタムオブジェクトのレコードデータを共有できます。レコードデータには、ライセンス、プロファイル、権限セット、および共有ルールによるユーザ権限が適用されます。

- ☑ **メモ:** この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。
- [レコードのリストとそのリンク](#)を作成します。
- 標準のレコード詳細ページを使用して[コミュニティにレコード詳細を表示](#)するか、カスタムページを作成します。
また、同じ方法で[コミュニティにグループを追加](#)することもできます。

コミュニティでのレコードのリストの共有

取引先、ケース、取引先責任者、およびカスタムオブジェクトのレコードリストビューを作成し、カスタマーサービス (Napili) テンプレートのナビゲーションメニューからリンクできます。標準搭載またはカスタムのページレイアウトを使用してレコードのリストを表示できます。

- ☑ **メモ:** この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。
- 1. コミュニティビルダーで、[ナビゲーションメニュー]コンポーネントをドラッグアンドドロップし、テンプレート内の適切なページに追加します。このコンポーネントはホームページに追加することをお勧めします。
- 2. サポート対象の Salesforce オブジェクトを参照するナビゲーションメニュー項目を作成します。現在、カスタマーサービス (Napili) テンプレートは取引先、ケース、取引先責任者、およびカスタムオブジェクトをサポートしていません。

エディション

使用可能なインター
フェース: 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

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設定](#)」および
「[設定・定義の参照](#)」

エディション

使用可能なインター
フェース: 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

コミュニティを作成、カ
スタマイズ、公開する

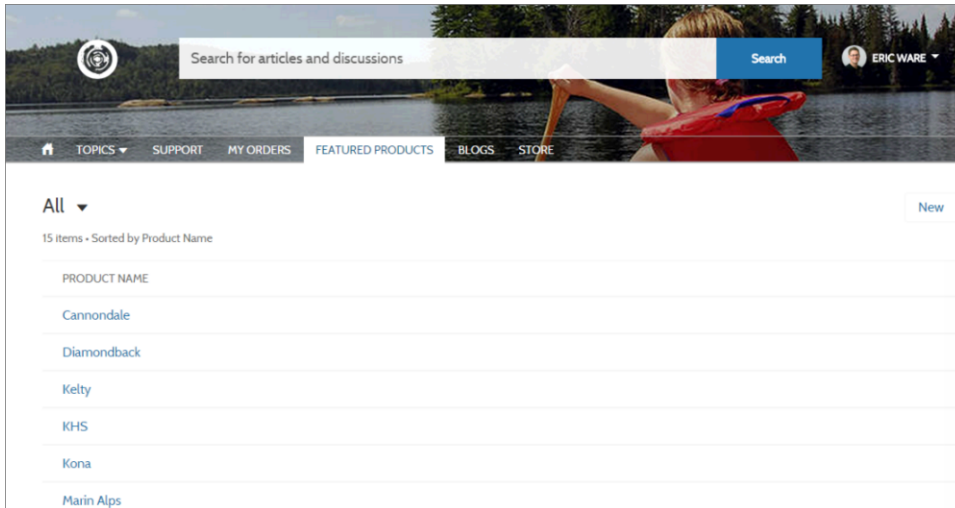
- 「[コミュニティの作成および設定](#)」および
「[設定・定義の参照](#)」

3. 変更を公開します。

- 📌 **メモ:** コミュニティが有効な場合、ナビゲーションメニュー項目を変更すると、ただちにコミュニティメンバーに表示されます。

完成です! 選択されたオブジェクトのレコードにリンクするナビゲーションメニュー項目が作成されます。内部的には、データは Salesforce から取得され、汎用のレコードリストページを使用して表示されます。このページは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートでは標準で使用でき、[レコードのホームリストビュー] Lightning コンポーネントを使用して、適切なレイアウトでデータを表示します。

- 📌 **メモ:** 汎用のレコードリストページでは、オブジェクトに対して、事前定義またはカスタムのリストビューページが割り当てられていないデフォルトのリストビューレイアウトが提供されます。たとえば、別の Salesforce オブジェクトのナビゲーションメニュー項目を作成すると、同じページが使用されます。レコードリストページを変更する場合は、影響を受けるすべてのオブジェクトを考慮する必要があります。
- 👁️ **例:** [Featured Products (話題の商品)] という、カスタムオブジェクトのリストビューページ。



- ナビゲーションメニュー項目の作成は、オブジェクトのレコードリストにリンクするための最も簡単な方法です。オブジェクトにカスタムリストビューページを使用する場合は、コミュニティビルダーでコミュニティの [新規ページを作成](#) します。1列のレイアウトの標準ページ種別を選択します。[レコードのホームリストビュー]コンポーネントをページに追加して、オブジェクトを参照するようにコンポーネントプロパティを設定し、ページを公開します。ページにリンクするには、カスタムナビゲーションメニュー項目を作成し、内部ページ URL を使用します。
- Salesforce の場合と同様に、ユーザは、ライセンス、プロフィール、権限、および共有ルールでアクセス権を付与されたレコードにのみアクセスできます。オブジェクトの「作成」権限を持つユーザは、リストビューページからレコードを作成できます。このページからレコードを作成する機能は、モバイルデバイスではサポートされていません。
- ナビゲーションメニュー項目をゲストユーザには非表示にして、関連付けられたレコードリストビューページへのアクセスをブロックできます。
- ユーザがこのページのレコードをクリックすると、汎用のレコード詳細ページのレイアウトを使用するレコード詳細が表示されます。カスタムレコード詳細ページを作成してオブジェクトに割り当てると、代わりにそのページが使用されます。
- リストビューのレコードをクリックすると、カスタマーサービス (Napili) テンプレートのレコード詳細ページを使用してレコード詳細が表示されます。
- レコードリストページと [レコードのホームリストビュー] コンポーネントは、Koa および Kokuia テンプレートでは使用できません。

関連トピック:

[ナビゲーションメニュー](#)
[レコードリスト](#)

コミュニティでのレコード詳細の表示

汎用のレコード詳細ページを使用したレコード詳細の表示や、カスタムレコード詳細ページの作成を行うことができます。

- ☑ **メモ:** この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートは、設定なしですぐに使用できるレコード詳細ページをサポートしています。事前に割り当てられたレコード詳細ページのないコミュニティ内のすべてのオブジェクトでは、「レコード詳細」という汎用のページを使用してレコードデータが表示されます。たとえば、ユーザに (事前に割り当てられたケース詳細レイアウトを使用する) ケース詳細ページが表示され、そこでユーザが関連レコードの取引先責任者をクリックするとします。取引先責任者のカスタムレコード詳細ページを作成していない場合、取引先責任者情報は汎用のレコード詳細ページを使用して表示されます。内部的には、レコード詳細ページは [レコードの見出し] および [レコード情報] Lightning コンポーネントを使用してレコードデータを表示します。

- **レコードの見出し:** レコード名と主要なレコードの特長と共に、レコードの編集ボタンと削除ボタンが表示されます。
- **レコード情報:** 関連レコードとレコードフィードを含む、すべてのレコード詳細が表示されます。ユーザは、関連レコードの新規作成と、レコードフィードへの投稿もできます。

必要に応じて、取引先、取引先責任者、ケース、ToDo、行動、およびカスタムオブジェクトのカスタムレコード詳細ページを作成できます。

1. コミュニティビルダーで **データ詳細ページを新規作成** し、サポートされているオブジェクトを選択します。
2. [レコードの見出し] および [レコード情報] コンポーネントをそのページに追加し、プロパティパネルでコンポーネントのプロパティを設定します。
3. 変更を公開します。

- ☑ **メモ:** コミュニティが有効な場合、ナビゲーションメニュー項目を変更すると、ただちにコミュニティメンバーに表示されます。

- 👁 **例:** [レコードの見出し] (1) および [レコード情報] (2) コンポーネントを含む、カスタムオブジェクトのレコード詳細ページ。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

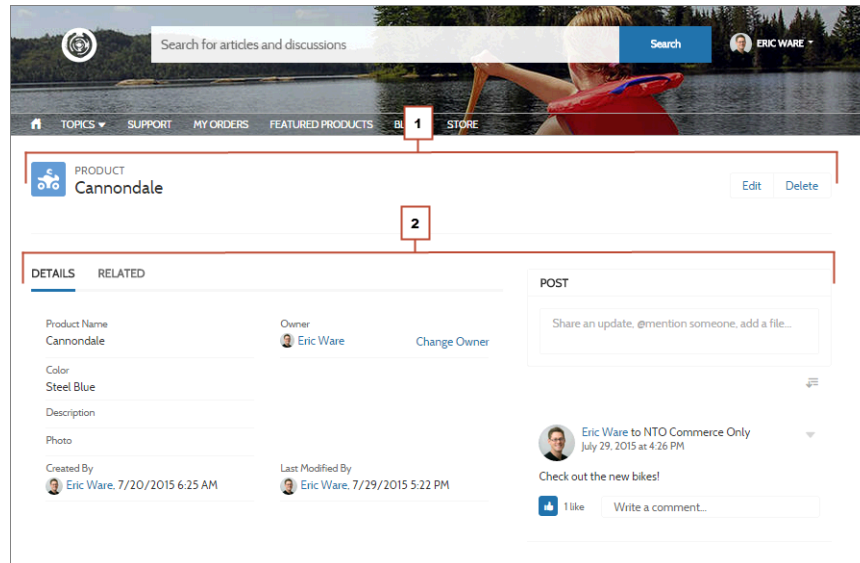
使用可能なエディション:

Enterprise Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

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設定」および「設定・定義の参照」



- モバイルデバイスでコミュニティにアクセスするユーザは、レコード詳細ページからアクションにアクセスできます。たとえば、取引先の作成および編集アクセス権を持つパートナーユーザは、必要に応じて取引先を作成または更新できます。
- 一部のオブジェクトには、事前に割り当てられたレコード詳細ページがあり、そのページにレコードデータ(ケースなど)が表示されます。コミュニティビルダーのページの[プロパティ]で、各オブジェクトで使用可能なページと割り当てを確認できます。
- 事前に割り当てられたレコード詳細ページのないオブジェクトには、汎用のレコード詳細ページが使用されます。レコード詳細ページレイアウトまたは設定を変更する場合は、そのページレイアウトを使用するすべてのオブジェクトを考慮する必要があります。
- 必要なライセンス、プロファイル、および権限のないユーザは、レコードデータにアクセスできません。
- 必要な権限を持つユーザは、関連リストからレコードを作成し、レコードの見出しからレコードを編集および削除できます。これらのアクションはモバイルデバイスではサポートされていません。
- Salesforce の各オブジェクトのページレイアウトによって[レコード情報]コンポーネントに表示される項目が決まります。[強調表示パネル]レイアウトの項目によって[レコードの見出し]コンポーネントの表示内容が決まります。この機能には、レコードタイプのサポートも含まれます。ページレイアウト、強調表示パネル、およびレコードタイプの各設定を Salesforce 設定で変更できます。
- ユーザがコミュニティでレコードのフィードに投稿できるようにするには、Salesforce でレコードのフィードを有効にします。
- レコード詳細ページ、[レコードの見出し]コンポーネント、および[レコード情報]コンポーネントは、Koa および Koaia テンプレートでは使用できません。

関連トピック:


[レコードバナー](#)

[レコード情報タブ](#)

[関連レコードリスト](#)

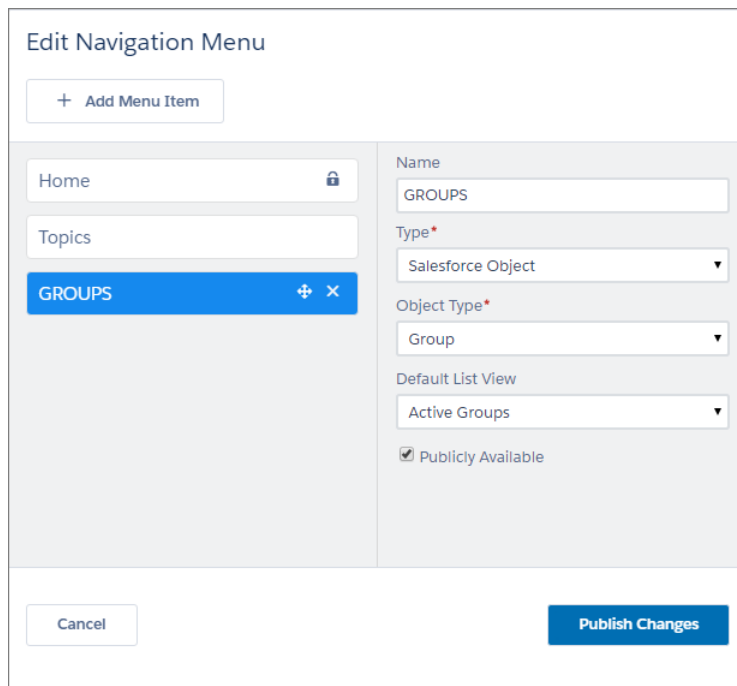
コミュニティへのグループの追加

コミュニティのコラボレーションをもっと活発に行いたいなら、コミュニティメンバーやゲストユーザが、カスタマーサービス (Napili) コミュニティのグループを参照したり、グループに参加したりできるようにしましょう。標準搭載されているグループのデザインを使用するか、別のコンポーネントを使用してグループ詳細ページのカスタマイズバージョンを作成します。

 **メモ:** この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

1. グループをコミュニティで有効にするには、コミュニティのナビゲーションメニューにグループを追加します。

グループを追加すると、コミュニティのグループリストにリンクするメニュー項目が自動的に表示されます。このメニュー項目を公開すると、コミュニティにログインしていないゲストユーザでも、有効な公開グループのリストを参照できます。



2. コミュニティを公開します。
3. グループパブリッシャーレイアウトにまだ [メンバーの追加] アクションがない場合は、レイアウトをカスタマイズして追加します。このアクションを使用すると、グループ所有者およびグループマネージャがメンバーをグループに追加できます。デフォルトで、このアクションはグループのアクションリストに表示されません。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」

ユーザがコミュニティの有効なグループの名前をクリックすると、グループの詳細ページにリダイレクトされます。非公開グループの場合、ログインすることが求められます。ログイングループメンバーのみが非公開グループのコンテンツを表示できます。

次の点に留意してください。

- コミュニティのグループを有効にする場合、デフォルトのグループの詳細ページを使用してグループのデータが表示されます。このページでは、内部的にグループコンポーネントを使用して、書式設定およびレイアウトが行われます。グループコンポーネントは、グループバナー、グループの詳細、関連リスト、グループフィードが含まれる一元的な複合コンポーネントです。特に、デスクトップとモバイルデバイスのブラウザで反応型コミュニティページが必要な場合は、この複合コンポーネントを使用することをお勧めします。
- 別のレイアウトを使用したり、グループコンテンツの配置を詳細に制御したりする場合、カスタムコミュニティページを作成し、グループバナー、グループの詳細、グループの関連リスト、フィードコンポーネントを使用します。個々のコンポーネントの使用方法によっては、一部のデバイスで反応型カスタムページを実現できないこともあります。
- グループのおすすめは、コミュニティではサポートされていません。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートのグループリスト

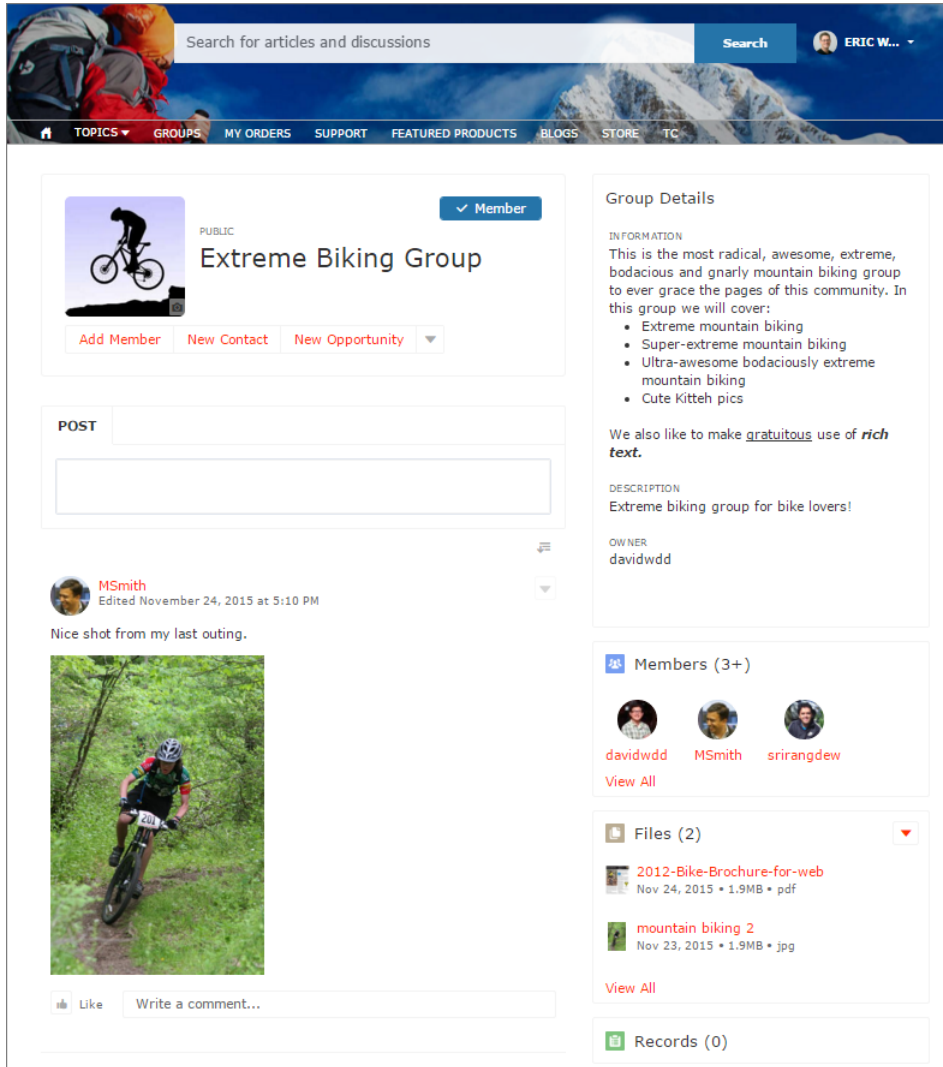
Search for articles and discussions Search ERIC W...

TOPICS **GROUPS** MY ORDERS SUPPORT FEATURED PRODUCTS BLOGS STORE TC

GROUPS
Active Groups New
4 items • Sorted by Name • Filtered by Archive • Last updated 12/08/2015 at 17:47:29

NAME	LAST ACTIVITY	MEMBERS	TYPE	NICKNAME
Backpacking	8/7/2015 4:17 AM	3 Members	Public	srirangdew
Extreme Biking Grou	11/24/2015 5:10 PM	6 Members	Public	davidwdd
The Fitness Club	8/7/2015 4:34 AM	1 Member	Public	slicdfd
Trekkers	8/7/2015 4:16 AM	9 Members	Public	Sether

カスタマーサービス (Napili) テンプレートの [グループの詳細] ページ



コミュニティの外部データソース

カスタマーサービス (Napili) テンプレートコミュニティから Salesforce 組織外に保存されている外部データおよびコンテンツにアクセスします。

コミュニティユーザに、次に対するアクセスを許可します。

- 別の Salesforce 組織、SAP® NetWeaver Gateway、または Salesforce Connect を使用して組織からアクセスできる IBM WebSphere® に保存されているデータ
- Google ドライブ、または Files Connect を使用して組織からアクセスできる SharePoint に保存されているコンテンツ

メモ:


- 大量データの外部データソースはサポートされていません。
- 外部データソースの [ID 種別] が [ユーザごと] に設定されている場合、カスタマーサービス (Napili) テンプレートコミュニティユーザは外部シス

エディション

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

テムの独自の認証設定を指定できません。ただし、Lightning Experience または Salesforce Classic から、外部システムの各ユーザの認証設定を指定および管理できます。

 **例:** たとえば、販売用パートナーコミュニティがあり、商品の注文情報をバックオフィスの ERP システムに保存しているとします。営業パートナーにこの情報を公開することで、関連データがどこに保存されているかに関わらず、パートナーがすべての関連データのコンテキスト内で注文を参照および更新できます。

または、契約や他の合意のテンプレートを Salesforce 以外の環境に保存しているとします。営業パートナーは、必要に応じてそのコンテンツの最新バージョンにアクセスできます。

関連トピック:


[Salesforce Connect](#)

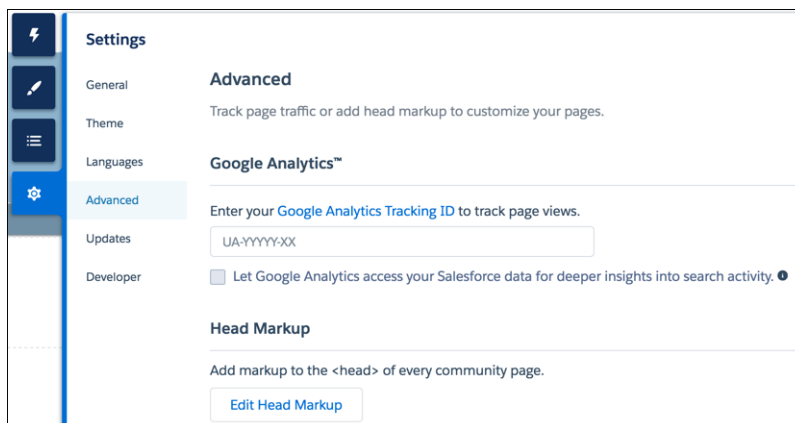
[外部データソースの ID 種別](#)

Google Analytics トラッキング ID を使用したコミュニティユーザの追跡

Google Analytics™ トラッキング ID を追加してコミュニティのページビューを追跡します。Salesforce データにアクセスしてインサイトを深めることができます。その後、より正確に顧客にリーチするようにコミュニティのページを調整します。

Google Analytics を使用して追跡する手順は、次のとおりです。

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、[詳細] をクリックします。
2. Google Analytics トラッキング ID を入力します。



3. ユーザ種別、ユーザ ID、検索活動を追跡するには、[Google Analytics で Salesforce データにアクセスすることで、検索活動へのより深いインサイトが得られます] を有効にします。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」

4. サービスを有効にするには、コミュニティを公開します。

コミュニティの分析データは Google Analytics サービスに直接ストリーミングされ、そこで確認および解釈できます。

Salesforce コミュニティのデータと統合するように Google Analytics を設定したら、[独自のレポートを作成するか、事前設定済みの Google Analytics for Salesforce Communities パッケージ](#)をインストールできます。詳細は、[Google Analytics for Salesforce Communities パッケージの書き込みを参照](#)してください。

コミュニティのカスタム Lightning コンポーネントの開発者向けに、`global forceCommunity:analyticsInteraction` イベントが用意されています。このイベントを使用して、カスタムコンポーネントによってトリガされるイベントを追跡します。

このセクションの内容:

[Google Analytics™ for Salesforce Communities の設定](#)

ユーザID、コミュニティユーザの種別、および検索活動を追跡するように Google Analytics を設定し、この情報を意味のあるレポートに取り込めるようにします。

関連トピック:

[Lightning コンポーネント開発者ガイド:forceCommunity:analyticsInteraction](#)

Google Analytics™ for Salesforce Communities の設定

ユーザID、コミュニティユーザの種別、および検索活動を追跡するように Google Analytics を設定し、この情報を意味のあるレポートに取り込めるようにします。

Google Analytics をセルフサービスコミュニティに統合することで、ユーザ種別、ユーザID、Salesforce オブジェクトのページビュー数、顧客検索活動を追跡できます。この情報を適切に取得するには、いくつかの初期設定が必要です。

- まず、Google Analytics がデータにアクセスしてページビューを収集できるようにします。コミュニティビルダーで、[設定]>[全般]に移動し、Google Analytics ID を入力します。Google Analytics ID の詳細は、[Google Analytics のマニュアル](#)を参照してください。
- 次に、[Google Analytics で Salesforce データにアクセスすることで、検索活動へのより深いインサイトが得られます]を選択して Google Analytics を有効にし、コミュニティ内のユーザ種別、ユーザID、および顧客検索活動を追跡します。
- Google Analytics アカウントでカスタムディメンションを作成して、ユーザ種別と Salesforce オブジェクトの情報を取得します。Google Analytics アカウントから、[管理]>[プロパティ]>[カスタム定義]>[カスタムディメンション]に移動します。[+新規カスタムディメンション]をクリックします。Google Analytics アカウントで作成した最初のディメンションは自動的にインデックス1として並び替えられます。
 - インデックス1では、[名前]に「ユーザ種別」と入力し、範囲に[一致]を選択します。
 - インデックス2では、[名前]に「Salesforce オブジェクト」と入力し、範囲に[一致]を選択します。

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設定」および「設定・定義の参照」

4. User-ID ビューを作成します。User-ID ビューを使用すると、割り当てられた ID のトラフィックの特定のセグメントがコンテンツにどのようにエンゲージしているのかを分析できます。User-ID ビューを作成するには、[管理] > [プロパティ] > [追跡情報] > [User-ID] に移動し、指示に従います。
 - a. User-ID ビューで、[名前] に「ユーザエクスプローラ」と入力します。
5. 各種ユーザがコミュニティでどのようなやりとりを行っているのかを追跡するには、[レポート作成] > [対象者] > [ユーザエクスプローラ] > [ユーザフロー] をクリックします。
6. Salesforce コミュニティのデータと統合するように Google Analytics を設定したら、**独自のレポートを作成するか、事前設定済みの Google Analytics for Salesforce Communities パッケージ**をインストールできます。Google Analytics for Salesforce Communities パッケージについての詳細は、[こちら](#)をクリックしてください。

コミュニティパフォーマンスの向上

コミュニティページ最適マイザを使用して、コミュニティパフォーマンスを分析します。Community Cloud コンテンツ配信ネットワーク (ベータ) とブラウザキャッシュを使用して、ページの読み込み時間を短縮します。

このセクションの内容:

コミュニティパフォーマンスの分析と向上

Salesforce コミュニティページ最適マイザは、コミュニティを分析してパフォーマンスに影響する問題を識別します。この情報を使用して設計を調整し、メンバーのコミュニティパフォーマンスを向上させます。コミュニティページ最適マイザは、Chrome ウェブストアから入手できる無料のプラグインです。他の Chrome 拡張機能と同様にこのプラグインをダウンロードしてインストールします。

コンテンツ配信ネットワークの設定 (ベータ)

無料のコンテンツ配信ネットワーク (CDN) を設定してコミュニティのページ読み込み時間を短縮できます。この機能は、Lightning と Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで使用できます。

ブラウザキャッシュによるコミュニティのパフォーマンスの向上

Lightning コミュニティで多数のコンポーネントを使用する場合、ブラウザキャッシュでコミュニティのパフォーマンスを向上させることができます。最初のページ読み込みのパフォーマンスはあまり変わりませんが、その後のページ読み込みが比較的速くなります。キャッシュは暗号化されており、安全です。


エディション

使用可能なインターフェース: 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

コミュニティパフォーマンスの分析と向上

Salesforce コミュニティページ最適化は、コミュニティを分析してパフォーマンスに影響する問題を識別します。この情報を使用して設計を調整し、メンバーのコミュニティパフォーマンスを向上させます。コミュニティページ最適化は、Chrome ウェブストアから入手できる無料のプラグインです。他の Chrome 拡張機能と同様にこのプラグインをダウンロードしてインストールします。

コミュニティページ最適化をダウンロードするには、コミュニティビルダーで、左サイドバーの  をクリックし、[詳細] をクリックします。

エディション

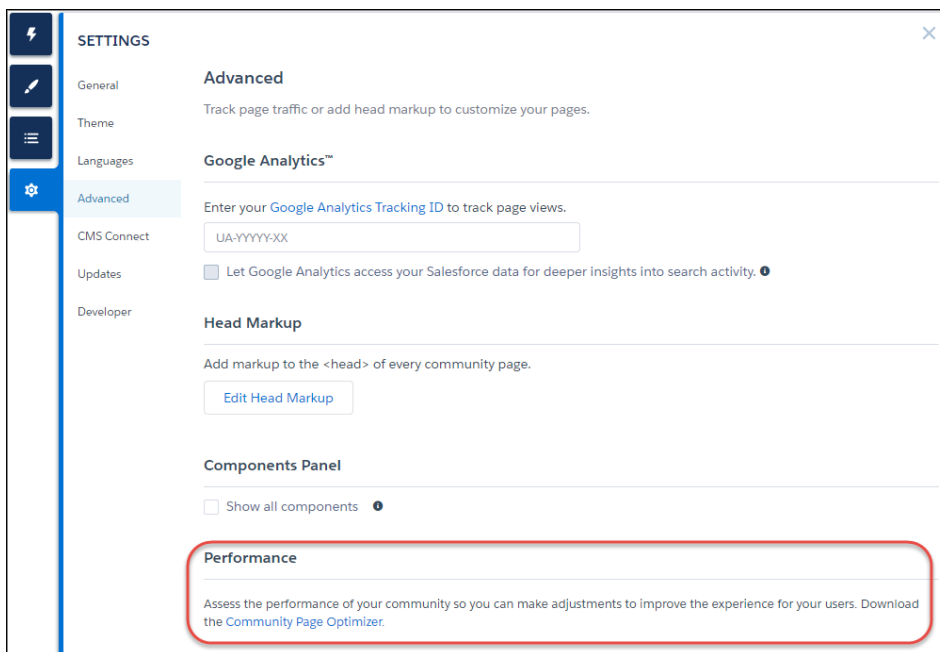
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

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設定」および「設定・定義の参照」

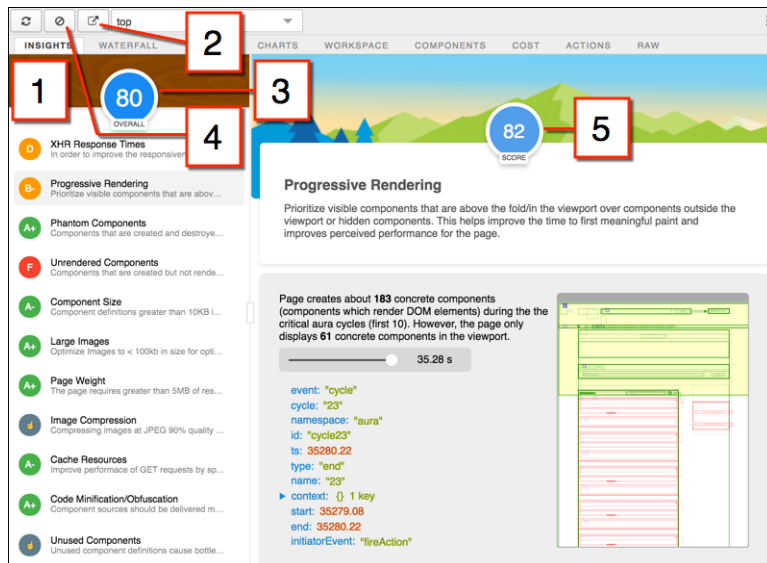


インストールされたコミュニティページ最適化は、他の Chrome 拡張機能と同じ場所にあります。



Insights (インサイト)

コミュニティを分析するには、公開コミュニティに移動し、ページを読み込んでから、コミュニティページ最適化を起動します。



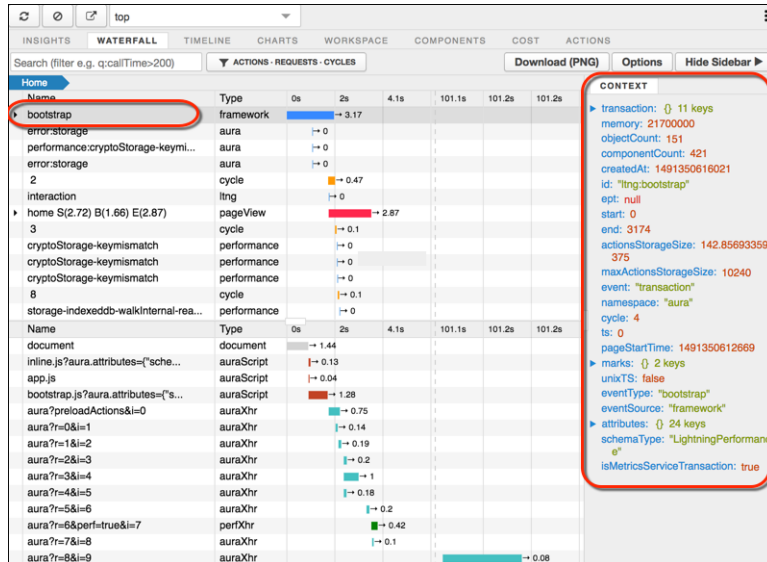
[Insights (インサイト)] タブ (1) は、Lightning フレームワークを使用して開発された Web アプリケーションのベストプラクティスに基づき、ページを評価します。このタブには、さまざまな分析ルールでの全体的なパフォーマンススコア (3) と個々のスコア (5) が表示されます。詳細と推奨アクションを表示するには、各ルールをクリックします。ポップアウト (2) をクリックすると、作業領域が広がります。

[Insights (インサイト)] タブには、具体的な推奨事項は表示されません。詳しいインサイトは、[Waterfall (ウォーターフォール)]、[Timeline (タイムライン)]、[Charts (グラフ)]、[Cost (コスト)]、[Actions (アクション)] タブに表示される未加工データを確認してください。

クリア (4) をクリックすると、収集した総計値が削除されます。ページでいくつかのユーザーアクションを実行して新しい総計値を収集してから、コミュニティページ最適化を開き直します。たとえば、フィード項目のいいね! に関するパフォーマンス総計値を収集するには、パフォーマンス総計値をクリアして、[Like (いいね!)] をクリックし、コミュニティページ最適化を開き直します。

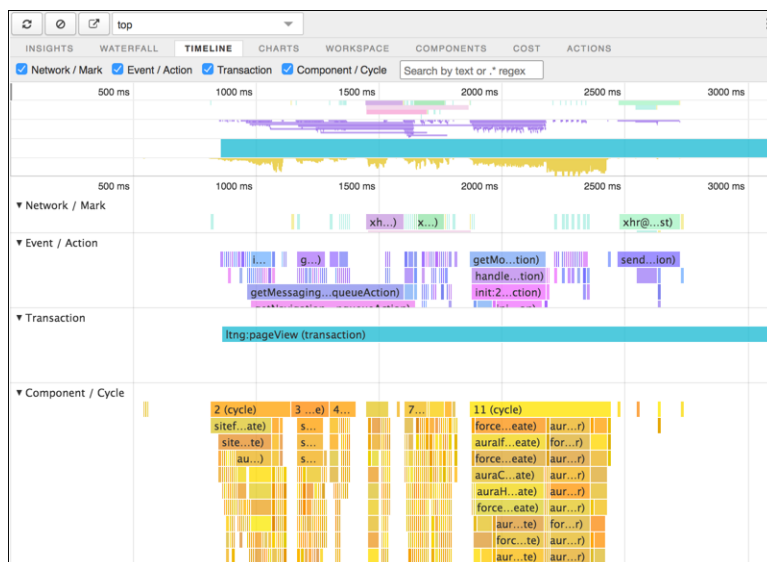
滝

[Waterfall (ウォーターフォール)] タブには、すべてのネットワーク要求とパフォーマンス計測データが表示されます。行をクリックすると、サイドバーにコンテキスト情報が表示されます。各行の左にある矢印をクリックすると、各行の情報が展開されます。



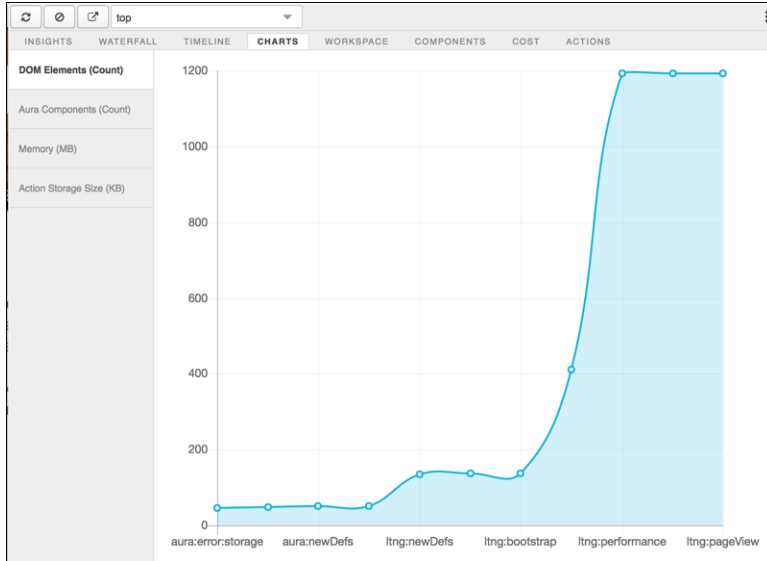
タイムライン

[Timeline (タイムライン)] タブには、各コンポーネントの表示ライフサイクルのプロファイルが表示されます。このタイムラインビューはLightning フレームワーク総計値の表示用に最適化されているため、Chrome デベロッパーツールよりもわかりやすくなっています。



グラフ

[Charts (グラフ)] タブには、顧客がページを使用したときのメモリとコンポーネントに関するトレンド情報が表示されます。



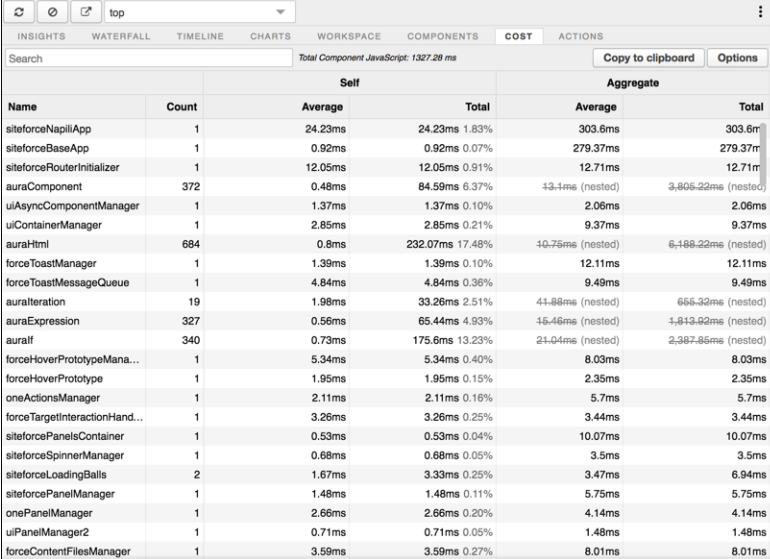
コンポーネント

[Components (コンポーネント)] タブには、ページ内の各コンポーネントのライフサイクルの計数が表示されます。このビューは、潜在的なコンポーネントの漏洩と予期しない表示動作の識別に役立ちます。コンポーネントのパフォーマンスを全体的に確認するには、[Components (コンポーネント)] タブを [Cost (コスト)] タブと併用します。

Id	Name	Create	Render	Rerender	Unrender	AfterRender	Destroy
-	siteforce.napiliApp	1	1	-	-	1	-
-	siteforce.baseApp	1	1	-	-	1	-
-	siteforce.routerInitializer	1	1	-	-	1	-
-	force.toastManager	1	1	-	-	1	-
-	force.toastMessageQueue	1	1	-	-	1	-
-	force.hoverPrototypeManager	1	1	-	-	1	-
-	one.actionsManager	1	1	-	-	1	-
-	force.targetInteractionHandler	1	1	-	-	1	-
-	siteforce.panelsContainer	1	1	-	-	1	-
-	siteforce.spinnerManager	1	1	-	-	1	-
-	siteforce.loadingBalls	2	2	-	-	2	-
-	siteforce.panelManager	1	1	-	-	1	-
-	one.panelManager	1	1	-	-	1	-
-	forceContent.filesManager	1	1	-	-	1	-
-	forceContent.modalPreviewManager	1	1	-	-	1	-
-	force.hostConfig	1	1	2	-	1	-
-	siteforce.qb	1	1	-	-	1	-
-	instrumentation.beacon	1	1	-	-	1	-
-	force.quickActionManager	1	1	-	-	1	-
-	notes.editPanelManager	1	1	-	-	1	-

Cost (コスト)

[Cost(コスト)] タブには、各コンポーネントがロジックの処理でビジー状態だった時間が表示されます。この時間が短いほど、パフォーマンスが優れています。



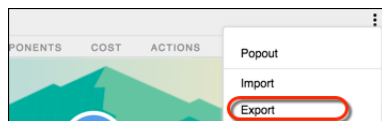
Name	Count	Self		Aggregate	
		Average	Total	Average	Total
siteforceNapiliApp	1	24.23ms	24.23ms 1.83%	303.6ms	303.6ms
siteforceBaseApp	1	0.92ms	0.92ms 0.07%	279.37ms	279.37ms
siteforceRouterInitializer	1	12.05ms	12.05ms 0.91%	12.71ms	12.71ms
auraComponent	372	0.48ms	84.59ms 6.37%	43.4ms (nested)	3,805.22ms (nested)
uiAsyncComponentManager	1	1.37ms	1.37ms 0.10%	2.06ms	2.06ms
uiContainerManager	1	2.85ms	2.85ms 0.21%	9.37ms	9.37ms
auraHtml	684	0.8ms	232.07ms 17.48%	40.76ms (nested)	6,188.22ms (nested)
forceToastManager	1	1.39ms	1.39ms 0.10%	12.11ms	12.11ms
forceToastMessageQueue	1	4.84ms	4.84ms 0.36%	9.49ms	9.49ms
auraIteration	19	1.98ms	33.26ms 2.51%	41.88ms (nested)	655.32ms (nested)
auraExpression	327	0.56ms	65.44ms 4.93%	45.46ms (nested)	1,813.92ms (nested)
auralf	340	0.73ms	175.6ms 13.23%	21.04ms (nested)	2,387.85ms (nested)
forceHoverPrototypeMana...	1	5.34ms	5.34ms 0.40%	8.03ms	8.03ms
forceHoverPrototype	1	1.95ms	1.95ms 0.15%	2.35ms	2.35ms
oneActionsManager	1	2.11ms	2.11ms 0.16%	5.7ms	5.7ms
forceTargetInteractionHand...	1	3.26ms	3.26ms 0.25%	3.44ms	3.44ms
siteforcePanelsContainer	1	0.53ms	0.53ms 0.04%	10.07ms	10.07ms
siteforceSpinnerManager	1	0.68ms	0.68ms 0.05%	3.5ms	3.5ms
siteforceLoadingBalls	2	1.67ms	3.33ms 0.25%	3.47ms	6.94ms
siteforcePanelManager	1	1.48ms	1.48ms 0.11%	5.75ms	5.75ms
onePanelManager	1	2.66ms	2.66ms 0.20%	4.14ms	4.14ms
uiPanelManager2	1	0.71ms	0.71ms 0.05%	1.48ms	1.48ms
forceContentFilesManager	1	3.59ms	3.59ms 0.27%	8.01ms	8.01ms

アクション

[Actions(アクション)] タブには、ページで実行されたすべてのアクションとそのタイミング情報のリストが表示されます。

エクスポート

分析をファイルにエクスポートし、開発チームやサポートチームと共有できます。



フィードバックの送信

皆様から意見をお待ちしております。コメント、質問、要求、および見つかった問題を共有してください。
[フィードバックの送信。](#)

コンテンツ配信ネットワークの設定 (ベータ)

無料のコンテンツ配信ネットワーク (CDN) を設定してコミュニティのページ読み込み時間を短縮できます。この機能は、Lightning と Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで使用できます。

メモ: 今回のリリースには、ベータバージョンの Community Cloud CDN 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。Community Cloud CDN 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。特定期間内の正規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。

このベータ機能を有効にした場合、このドメインは、サードパーティの CDN サービスである Akamai を使用してコンテンツ配信を最適化します。このドメインとの間で送受信されるすべての情報 (ドメインに送信されたデータ、ドメインから返された Web ページのコンテンツ、それらのページのデータテーブル、画像、ファイル、JavaScript コード、スタイルシート、静的リソースなど) は、Akamai によって保存され転送されます。このデータに対して Akamai が提供するプライバシーとセキュリティ保護は、Salesforce が提供するものと異なる場合があります。このベータ機能の有効化に際するお客様の意志決定の結果である、Akamai と共有されるデータのプライバシーとセキュリティについて、Salesforce は責任を負いません。Salesforce は、このベータ機能のパフォーマンス (アップタイムおよびサービス可用性を含むがこれらに限定されない) に関して、いかなる表明または保証も行いません。将来、この機能が正式リリースされた場合、その時点で文書化されている制限を超える CDN 帯域用ユニットの購入が必要になる可能性があります。

ページ読み込み時間のパフォーマンスを向上させるために、Community Cloud CDN で次のリソースがキャッシュされます。

- 公開コミュニティ内の認証なしでアクセスできるリソース (HTML、JavaScript、CSS、画像、フォントファイルを含む)。
- public でキャッシュを可能にされたリソース ([キャッシュコントロール] が [公開] に設定された Salesforce 静的リソースなど)。

Community Cloud CDN は、Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition の本番環境でサポートされます。Sandbox 環境、Developer Edition、Partner Developer Edition ではサポートされません。これらはカスタムドメインをサポートしないためです。

メモ: Community Cloud CDN を使用すると、サーバ証明書が頻繁に変更されます。ルート認証機関ではなく正確なサーバ証明書を要求する API クライアントが組織に存在する場合は、Community Cloud CDN を使用しないでください。

Community Cloud CDN は共有証明書を使用するため、各証明書の件名の代替名リストに他のお客様のホスト名が含まれていることがよくあります。

1. 始めましょう

エディション

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設定」および「設定・定義の参照」

- a. [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。[コミュニティを有効化] をクリックし、ドメイン名を入力します (MyCompany.force.com など)。
- b. カスタムドメイン (Salesforce の外部) を取得して組織にドメインレコードとして追加します。
- c. [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。カスタムドメインをコミュニティサイトの URL に関連付けます。

2. コミュニティ CDN のプロビジョニングと有効化

- a. [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。
- b. カスタムドメインの横にある [編集] をクリックします。
- c. [Salesforce が Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) パートナーと共有 HTTPS 証明書を使用して、HTTPS を介してドメインを提供する] を選択して、[保存] をクリックします。

Akamai は CDN パートナーです。

Community Cloud CDN のプロビジョニングプロセスは 2～6 時間かかる可能性があります。完了すると、[プロビジョニング状況] 項目が [プロビジョニング] から [有効化の待機中] に変わります。プロセスが完了すると、メールで通知されます。プロビジョニングプロセス中に予期されるダウンタイムまたは中断はありません。

Domain Detail			
Domain Name		Current HTTPS Option	No HTTPS
		Provisioning HTTPS Option	Content Delivery Network (CDN) partner of Salesforce
		Provisioning Status	Provisioning
Created By	Admin User, 5/17/2017 10:30 AM	Modified By	Admin User, 6/21/2017 3:48 PM

Domain Detail			
Domain Name		Current HTTPS Option	No HTTPS
		Provisioning HTTPS Option	Content Delivery Network (CDN) partner of Salesforce
		Provisioning Status	Awaiting Activation
Created By	Admin User, 5/17/2017 10:30 AM	Modified By	Admin User, 6/21/2017 3:48 PM

- d. ドメインを有効化します。

10～15分間コミュニティを使用できなくなる可能性があるため、Community Cloud CDN は、コミュニティのトラフィックが少ない時間にプロビジョニングおよび有効化してください。[プロビジョニング状況]項目が [有効化の待機中] から [完了] に変わります。

Domain Detail		Current HTTPS Option	Content Delivery Network (CDN) partner of Salesforce
Domain Name		Provisioning Status	Completed
Created By	Admin User, 5/17/2017 10:30 AM	Modified By	Admin User, 6/21/2017 9:39 PM

Community Cloud CDN は、コミュニティのトラフィックが少ない時間にプロビジョニングおよび有効化してください。

Community Cloud CDN のプロビジョニングと同時にドメインの追加を行う場合、プロビジョニングプロセス中およびドメインの有効化前に、コミュニティの訪問者に証明書エラーが表示されることがあります。ドメインを有効化するまで、証明書のホスト名はカスタムドメインと一致しません。

プロビジョニングプロセスの完了まで2～6時間かかる可能性があります。その後、Salesforce 内でドメインを有効化する必要があります。ドメインを有効化するまで、ドメインでは以前の HTTPS 設定が使用されます。Community Cloud CDN オプションを使用して組織にドメインを追加する場合、有効化する前の初期設定は HTTP です。

以前に HTTP のみとして組織に追加したドメインまたは以前に証明書を使用して HTTPS として追加したドメインを切り替える場合、プロビジョニングプロセスの完了まで4～6時間待機する必要があります。ドメインの有効化後の最大5分間、コミュニティの訪問者は、次の移行関連の問題に遭遇する場合があります。

- 接続のリセットエラー。コミュニティが読み込まれません。
- メッセージ「Server DNS address could not be found (サーバの DNS アドレスが見つかりませんでした)」

Community Cloud CDN の使用を停止するには、同じプロセスを繰り返します。

- [Salesforce が Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) パートナーと共有 HTTPS 証明書を使用して、HTTPS を介してドメインを提供する]以外のオプションを使用するようにカスタムドメインをプロビジョニングします。

Community Cloud CDN を有効化してから 24 時間以内に実行したロールバックはすぐに完了します。Community Cloud CDN を有効化してから 24 時間経過後に実行したロールバックは、10～20 分かかる可能性があります。準備ができたならカスタムドメインをいつでも有効化できます。有効化後の最大 5 分間、コミュニティの訪問者は、Community Cloud CDN のプロビジョニング時に発生する、上記と同様の移行関連の問題に遭遇する場合があります。

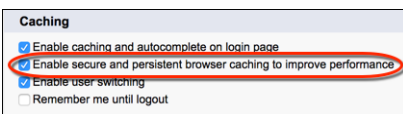
ブラウザキャッシュによるコミュニティのパフォーマンスの向上

Lightning コミュニティで多数のコンポーネントを使用する場合、ブラウザキャッシュでコミュニティのパフォーマンスを向上させることができます。最初のページ読み込みのパフォーマンスはあまり変わりませんが、その後のページ読み込みが比較的速くなります。キャッシュは暗号化されており、安全です。

[パフォーマンスを向上させるためにブラウザの安全で永続的なキャッシュを有効にする]キャッシュ設定はデフォルトで有効になっています。

この設定が有効になっていることを確認する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定]を選択します。



エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」

コミュニティの移行、パッケージ化、および配布

変更セットを使用して、関連組織 (Sandbox 組織と本番組織など) 間でコミュニティを移行できます。また、管理パッケージを使用すると、カスタマイズした Lightning Bolt ソリューションまたはページを他の Salesforce ユーザおよび組織 (社外のユーザを含む) に配布できます。

このセクションの内容:

変更セットを使用したコミュニティの移行

変更セットを使用すると、リリース接続のある関連組織 (Sandbox 組織と本番組織など) 間でコミュニティを移行できます。テスト環境でコミュニティを作成、カスタマイズ、およびテストし、テストが完了したらそのコミュニティを本番環境に移行します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

変更セットを使用したコミュニティの移行

変更セットを使用すると、リリース接続のある関連組織 (Sandbox 組織と本番組織など)間でコミュニティを移行できます。テスト環境でコミュニティを作成、カスタマイズ、およびテストし、テストが完了したらそのコミュニティを本番環境に移行します。

変更セットを使用して、Lightning コミュニティと Salesforce タブ + Visualforce コミュニティを移行できます。

1. Sandbox などの任意のテスト組織でコミュニティを作成してテストします。
2. テスト組織で[設定]から、[クイック検索]ボックスに「送信変更セット」と入力し、[送信変更セット]を選択します。
3. 変更セットを作成し、[変更セットコンポーネント]セクションで[追加]をクリックします。
4. コンポーネントの種類として[ネットワーク]を選択し、コミュニティを選択して、[変更セットに追加]をクリックします。
5. 連動する項目を追加するには、[連動関係を参照/追加]をクリックします。表示されたすべての連動関係を選択することをお勧めします。

ヒント:

- 標準オブジェクトにリンクするナビゲーションメニューの場合、カスタムリストビューは連動関係として含まれません。手動でカスタムリストビューを変更セットに追加します。
 - [管理]>[メンバー]で参照される新規または変更済みのプロフィールまたは権限セットを手動で追加します。
 - 連動関係のリストには2つの Site.com 項目 (*MyCommunityName* と *MyCommunityName1*)が含まれます。*MyCommunityName* には、(コミュニティワークスペースまたは[コミュニティ管理]の)[管理]で設定可能な、さまざまな Visualforce ページが保持されます。*MyCommunityName1* には、コミュニティビルダーからのページが含まれます。
6. [アップロード]をクリックし、本番など、対象組織を選択します。
対象組織でインバウンド接続が許可されていることを確認します。インバウンドおよびアウトバウンド組織にはリリース接続が必要です。
 7. 対象組織で、ソース組織のコミュニティと同じ名前およびテンプレートバージョンでコミュニティを(まだ存在していなければ)作成します。
コミュニティでは、変更セットで更新のみを行うことができます。つまり、受信変更セットから直接コミュニティを作成することはできません。
 8. [設定]から[受信変更セット]を選択し、ソース組織からアップロードした変更セットを見つけます。
 9. 変更セットを検証およびリリースして対象組織で使用できるようにします。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」

リリース接続を変更し、受信変更セットを使用する

- 「変更セットのリリース」および「すべてのデータの編集」

送信変更セットを使用する

- 「変更セットの作成とアップロード」、
「AppExchange パッケージの作成」、および
「AppExchange パッケージのアップロード」

 **警告:** 受信変更セットをリリースすると、対象組織のコミュニティが上書きされます。

- 対象組織のコミュニティにサポートされていない項目がある場合は手動で再設定します。
- コミュニティのデータを追加し、テストしてすべてが期待どおりに機能することを確認します。次に、変更を公開して稼働を開始します。

関連トピック:

- [変更セットを使用したコミュニティの移行の考慮事項](#)
- [変更セットのベストプラクティス](#)
- [送信変更セットのアップロード](#)
- [受信変更セットのリリース](#)

変更セットを使用したコミュニティの移行の考慮事項

変更セットを使用して Lightning コミュニティまたは Salesforce タブ + Visualforce コミュニティを移行するときは、次の考慮事項と制限に留意してください。

一般情報

- コミュニティでは、変更セットで更新のみを行うことができます。つまり、受信変更セットから直接コミュニティを作成することはできません。代わりに、対象組織で同じ名前とテンプレートバージョンのコミュニティを作成してから、受信変更セットをリリースします。
- 受信変更セットをリリースすると、対象組織のコミュニティが上書きされます。変更セットを使用してコミュニティなどのコンポーネントを削除することはできませんが、コミュニティ内のページは削除できます。たとえば、Sandbox でコミュニティからページを削除し、更新された送信変更セットを作成したとします。対象組織（本番組織など）にその変更セットを再リリースすると、そこでもページが削除されます。
- ソース組織でコミュニティテンプレートを更新してコミュニティビルダーのブランドプロパティを統合する場合、変更セットをリリースする前に、対象組織でもテンプレートが更新されていることを確認します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

管理

[管理] 設定は、コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] にあります。

- [管理]>[メンバー]で参照される新規または変更済みのプロフィールまたは権限セットを送信変更セットに追加します。これらが連動関係として自動的に含まれることはありません。
- Summer '17 リリースより前に Sandbox 組織で作成されたコミュニティの場合、正常に転送するには、移行の前に管理設定を再保存する必要があります。
- 対象組織でコミュニティを公開するまで、パスワードの変更、パスワードを忘れた場合、ホーム、セルフ登録、およびログインページの設定がデフォルト値に戻って表示されます。

- [メンバー]領域および[ログイン&登録]領域の設定を更新するには、別の変更セットで変更をリリースする必要があります。最初に[メンバー]領域の設定を更新およびリリースしてから、[ログイン&登録]設定を更新およびリリースします。

ナビゲーションメニュー

[ナビゲーションメニュー]コンポーネントは、Lightning コミュニティ用のコミュニティビルダーで使用できません。

- オブジェクトにリンクするメニュー項目では、リストビューはデフォルトのリストビューにリセットされます。また、標準オブジェクトのカスタムリストビューは連動関係として含まれません。
- 対象組織でコミュニティを公開するまで、コミュニティページを参照するメニュー項目はリンク切れとして表示されます。

おすすめ

- おすすめの名前に対する更新はサポートされていません。以前に移行されたことがあるソース組織でおすすめの名前を変更した場合、対象組織では新しいおすすめとして扱われます。
- おすすめの画像はサポートされません。

サポート対象外の設定と機能

次の項目はサポートされません。受信変更セットをリリースした後に手動で追加してください。

- ナビゲーショントピックおよび主要トピック
- 利用者ターゲティング
- ブランドセット
- 言語
- ダッシュボードとエンゲージメント
- CMS Connect
- おすすめの画像
- コミュニティビルダーの [ブランド] パネルの画像
- コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] にある次の [管理] 設定:
 - [ログイン&登録] 領域の [登録] セクションの [取引先] 項目
 - [設定] 領域
 - リッチパブリッシャーアプリケーション領域

関連トピック:

[変更セットのベストプラクティス](#)

[変更セットの実装のヒント](#)

[変更セットを使用したコミュニティの移行](#)

Lightning Bolt ソリューション: 作成は一度だけ、配布と利用は何度でも

Lightning Bolt により、業界固有のソリューションを作成してエクスポートし、新しいコミュニティを活性化したり、他のユーザが使用できるようにパッケージ化および配布したりできます。一度作成すれば何度も利用できるため、時間を節約できます。独自の組織用であるか、コンサルティングパートナーや ISV として作成するかに関わらず、コミュニティの作成に必要な時間が短縮され、開発コストが削減されます。



エディション

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

Lightning Bolt ソリューションは、ページ、コンテンツレイアウト、Lightning コンポーネントに加えて、テーマレイアウトと CSS で構成されるカスタマイズされた Lightning テンプレートから成ります。また、Lightning Bolt ソリューションは Salesforce とシームレスに統合し、ビジネスロジック、カスタムオブジェクト、アプリケーション、業界のベストプラクティスなどを組み込みます。

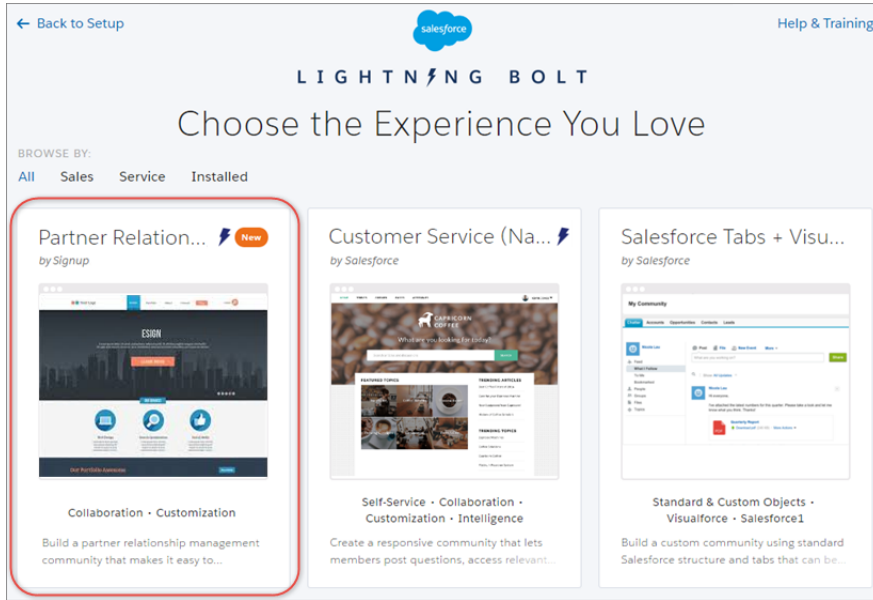
Lightning テンプレートをベースとして使用して、標準ページとコンポーネントが含まれるカスタムソリューションを作成するか、独自のカスタムページ、レイアウト、およびコンポーネントを作成します。テンプレートのカスタマイズが完了したら、[設定] > [開発者] からテンプレート、またはそのページのいずれかをエクスポートして、使用または配布できるように準備します。

いくつかの方法で Lightning Bolt を利用して、時間とコストを節約できます。そのほんの一例を紹介しましょう。

- 👁 **例:** Partner Central テンプレートをカスタマイズして、特定のビジネスニーズを満たす機能があるコミュニティを作成しました。いくつかの類似するパートナーコミュニティを作成したいと思っていますが、最初から作成することは避けたいと考えています。カスタマイズしたソリューションをエクスポートして再利用し、必要に応じていくつでもコミュニティを作成できます。
- 👁 **例:** あなたは、不動産業界のコミュニティの作成を専門とするコンサルティングパートナーです。Lightning Bolt では、不動産に焦点を絞ったソリューションを作成してエクスポートし、簡単に顧客に配布できます。テンプレートが顧客の組織にインストールされたら、固有のニーズに合わせてさらにカスタマイズできます。独自の組織でソリューションの大部分を作成して顧客の組織に配布することで、コミュニティをあっという間に立ち上げることができます。
- 👁 **例:** ISV としてコミュニティビルダーで使用する E コマース機能を作成するため、カスタムページといくつかのカスタム Lightning コンポーネントを作成します。ページとそのコンポーネントを 1 つのパッケージにバンドルし、顧客に配布できます。

独自のソリューションの再利用

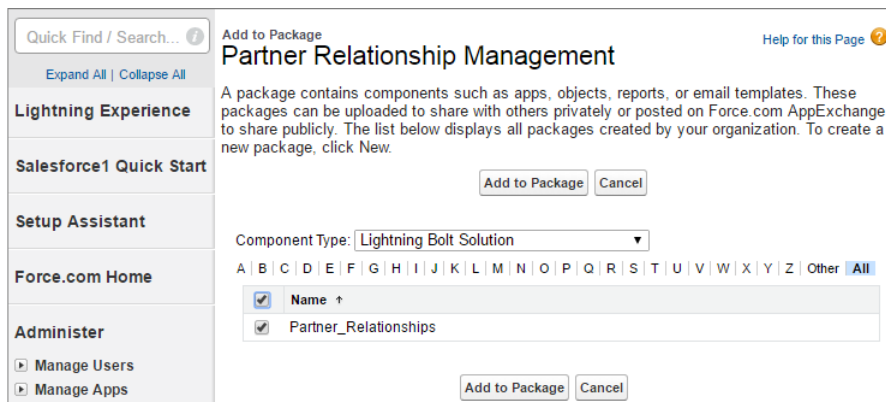
テンプレートをエクスポートすると組織のコミュニティ作成ウィザードに表示され、そこでテンプレートを使用して新しいコミュニティを作成できます。



同様に、ページのコンテンツレイアウトとコンポーネントがある単一ページをエクスポートできます。ページをエクスポートすると、組織内のすべてのコミュニティの[新規ページ]ダイアログボックスに表示されます。

ソリューションのパッケージ化および配布

ソリューションをパッケージ化して顧客の組織に配布できます。管理パッケージを作成してアップロードしたら、クライアント、顧客、またはパートナーと非公開のリンクを共有します。または、カスタム Lightning Bolt ソリューションを管理パッケージとして AppExchange に公開します。AppExchange リストを使用して、アプリケーション、コンポーネント、コンサルティングサービスと同じ方法でソリューションのマーケティングを行うことができます。リストには、ソリューション、価格設定、サポート、その他の詳細を記載して、製品が自分たちの求めるものかどうかを顧客が判断できるようにします。



別の組織からテンプレートがインストールされると、その組織のコミュニティ作成ウィザードに表示されま
す。インストールされたページは [新規ページ] ダイアログボックスに表示されます。

関連トピック:

[Salesforce パートナーコミュニティ: Lightning Bolt for Partners \(パートナー向けの Lightning Bolt\)](#)


[Lightning コンポーネント開発者ガイド: コミュニティのカスタムテーマレイアウトコンポーネントの作成](#)

[ISVforce ガイド: 管理パッケージの作成とアップロード](#)

[アプリケーションのパッケージ化および配布](#)

Lightning Bolt ソリューションのエクスポートおよびパッケージ化に関する考慮 事項

カスタマイズしたテンプレートまたはページを Lightning Bolt ソリューションとして
エクスポートする前に、次の考慮事項と制限事項に留意してください。

 **ヒント:** 管理パッケージを使用して、顧客の組織または独自の組織の他の
パッケージと名前が競合しないようにすることをお勧めします。

テンプレートのエクスポートとパッケージ化

- カスタマイズした Lightning テンプレートを廃止される Koa や Kokuia ではなく
Lightning Bolt ソリューションとしてエクスポートできます。
- エクスポート後のテンプレート名は一意である必要があります。
- テンプレートをエクスポートするときに、テンプレートとページ名から英数
字以外が削除されます。たとえば、*My Template #2* は *My_Template_2* になります。
- コミュニティ作成ウィザードでは、テンプレートのエクスポートとインポートでテンプレート作成者 (例:
by Salesforce) が異なります。テンプレートをエクスポートした場合、独自の組織内に組織名が示されます。
テンプレートをインポートした場合、パッケージのパブリッシャー名が示されます。
- オブジェクトにリンクするナビゲーションメニュー項目では、リストビューはデフォルトのリストビュー
にリセットされます。また、カスタムオブジェクトのカスタムリストビューは含まれますが、標準オブジェ
クトのカスタムリストビューは連動関係として含まれません。
- ([ワークスペース] または [コミュニティ管理] の) 次の [管理] 設定のみが含まれます。
 - [パスワードの変更] ページ
 - [パスワードを忘れた場合] ページ
 - ホームページ
 - ログインページ
 - [内部ユーザにコミュニティへの直接ログインを許可] オプション
- テンプレートをエクスポートする場合、次の項目は含まれません。テンプレートをインポートし、そのテ
ンプレートを使用して対象の組織にコミュニティを作成したら、これらの項目を手動で再設定する必要が
あります。
 - ほとんどの管理設定 (すでにリストされた設定は除く)。

エディション

使用可能なインター
フェース: 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

- ヘッドマークアップと Google トラッキング ID を含むコミュニティビルダーの設定。
 - 使用されていないカスタムテーマレイアウト。[設定]>[テーマ]で選択されたテーマレイアウトのみが含まれます。
 - CSS エディタのカスタムスタイル。
 - マルチ言語コミュニティ用のローカライズされたコンテンツ。
 - デフォルト以外のページバリエーション。デフォルトのページバリエーションのみが含まれます。ページにデフォルトのバリエーションがない場合、たとえば、ページに2つのバリエーションがあり、その両方が利用者ベースの表示に設定されている場合、ページは完全に除外されます。
- 管理テンプレートパッケージをアップグレードした場合、アップグレードしたテンプレートに基づく既存のコミュニティは更新されません。

単一ページのエクスポートおよびパッケージ化

- エクスポート後のページ名は一意である必要があります。
- ページをエクスポートすると、コミュニティ名が先頭に付加され、非英数字が削除された、ページのAPI参照名(devName)が生成されます。たとえば、Acme コミュニティの *My#awesomepage* は `Acme_My_awesome_page` になります。80 文字を超える API 参照名は切り捨てられます。
- エクスポート後のページバリエーションには、`[Community Name]_[Page Name]_[Variation Name]` の命名規則が使用されます。

元のページ名	エクスポート後のページ名	エクスポート後のページの API 参照名
Coffee Fans	Coffee Fans	Acme_Coffee_Fans
West Coast (ページのバリエーション)	Coffee Fans - West Coast	Acme_Coffee_Fans_West_Coast
East Coast (ページのバリエーション)	Coffee Fans - East Coast	Acme_Coffee_Fans_East_Coast

- リッチコンテンツエディタ内の画像については、エディタで使用されたバージョンがエクスポートされます。これは、必ずしもアセットファイルの最新バージョンではありません。
- 利用者ベースの表示基準はエクスポートプロセスに含まれません。対象の組織のコミュニティにページをインポートした後、この情報を手動で再入力してください。
- ページをエクスポートする場合、ページのバリエーションはパッケージに含まれません。ページのバリエーションを個別にエクスポートする必要があります。

- 個々のログインページはエクスポートできません。

関連トピック:

[カスタマイズした Lightning Bolt ソリューションのエクスポート](#)

[カスタマイズした Lightning Bolt ページのエクスポート](#)

[アプリケーションのパッケージ化および配布](#)

[ISVforce ガイド: 管理パッケージの作成とアップロード](#)

Lightning Bolt ソリューションを配布するための要件

パートナーでも、ISV でも、開発者でも、カスタマイズしたテンプレートを、AppExchange で配布できる状態の Lightning Bolt ソリューションとして Salesforce で認識できるようにするには、ソリューションが特定の要件を満たしている必要があります。

次のチェックリストを使用して、次の作業が完了していることを確認してください。

- Lightning テンプレート (Koa と Kokia 以外) を使用してカスタムソリューションを開発する
- 1 つ以上のカスタム Lightning コンポーネント (API バージョン 40.0 以降) を含める
- 一意のビジュアルデザインのカスタムテーマレイアウトコンポーネントを 1 つ以上含める
- Sandbox で重要な更新「コミュニティでの Lightning コンポーネントの厳格なコンテンツセキュリティポリシー」を有効にしてテストする
- Salesforce Lightning CLI プラグインを使用してカスタム Lightning コンポーネントをテストする
- デスクトップ、タブレット、およびモバイルデバイスですべてのコミュニティ機能と外観をテストする
- カスタマイズに回帰がないことを確認する (各リリース)
- 使用するすべてのサードパーティテクノロジーが Salesforce で承認されていることを確認する
- 適切なコードカバー率であることを確認し、基本的なパフォーマンステストを実施する
- すべての Salesforce Lightning 開発者ガイドライン (属性の適用など) に準拠する
- インストールおよび設定ドキュメントを提供する
- カスタム機能の適切なカスタマーサポートを提供する


エディション

使用可能なインター
フェース: 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

カスタマイズした Lightning Bolt ソリューションのエクスポート

Lightning Bolt を使用すると、カスタマーサービス (Napili) テンプレートをカスタマイズしてエクスポートし、新しいコミュニティのベースとして使用したり、他のユーザが使用できるようにソリューションをパッケージ化して配布したりできます。

 **メモ:** テンプレートを更新してブランドプロパティを統合するまで、Lightning Bolt ソリューションをエクスポートできません。

1. コミュニティビルダーで [設定] > [開発者] を選択します。
このページで追加した情報はコミュニティ作成ウィザードに表示され、ユーザがソリューションの目的と利点を理解するために役立ちます。
2. ソリューションの一意の名前を追加し、カテゴリを選択します。

3. サムネイル画像として使用される画像を少なくとも1つ追加します。推奨される画像サイズは 1260 x 820px です。
ソリューションの詳細説明に表示する画像をさらに2つ追加できます。
4. ソリューションの目的を説明するサマリーを入力します。
5. 主要な機能を少なくとも1つ入力します。
機能タイトルはコミュニティ作成ウィザードのサムネイルの下に表示されます。機能説明はソリューションの詳細な説明に表示されます。
6. [エクスポート] をクリックします。
ソリューションをエクスポートすると組織のコミュニティ作成ウィザードに表示されます。その後、新しいコミュニティの作成のベースとして使用できます。ソリューションをパッケージ化して別の組織にインストールすると、ソリューションがその組織のコミュニティ作成ウィザードに表示されます。

エディション

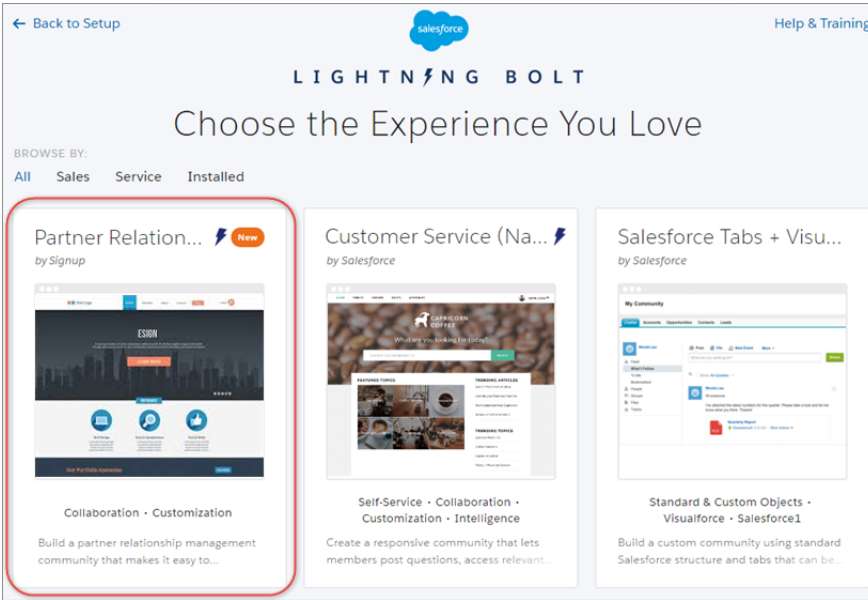
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

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設定」および「設定・定義の参照」



7. 他のユーザが使用できるように、Lightning Bolt ソリューションを配布するには、**管理パッケージを作成**します。

メモ: エクスポートまたはインポートしたソリューションを削除するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning Bolt* ソリューション」と入力し、[Lightning Bolt ソリューション]をクリックします。

組織からソリューションを削除しても、そのソリューションにすでに基づいているコミュニティは影響を受けません。

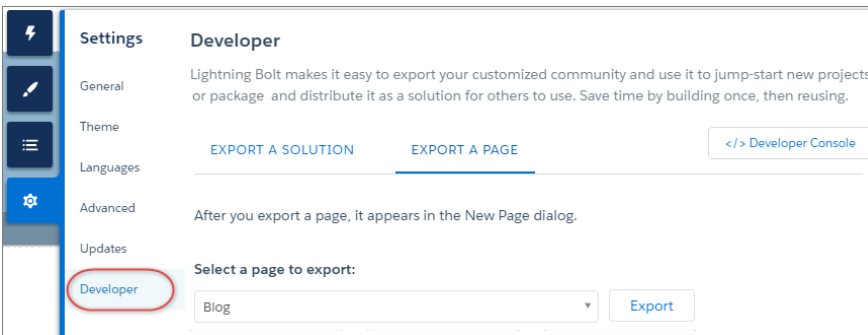
関連トピック:

[Lightning Bolt ソリューションのエクスポートおよびパッケージ化に関する考慮事項](#)
[アプリケーションのパッケージ化および配布](#)
[ISVforce ガイド: 管理パッケージの作成とアップロード](#)

カスタマイズした Lightning Bolt ページのエクスポート

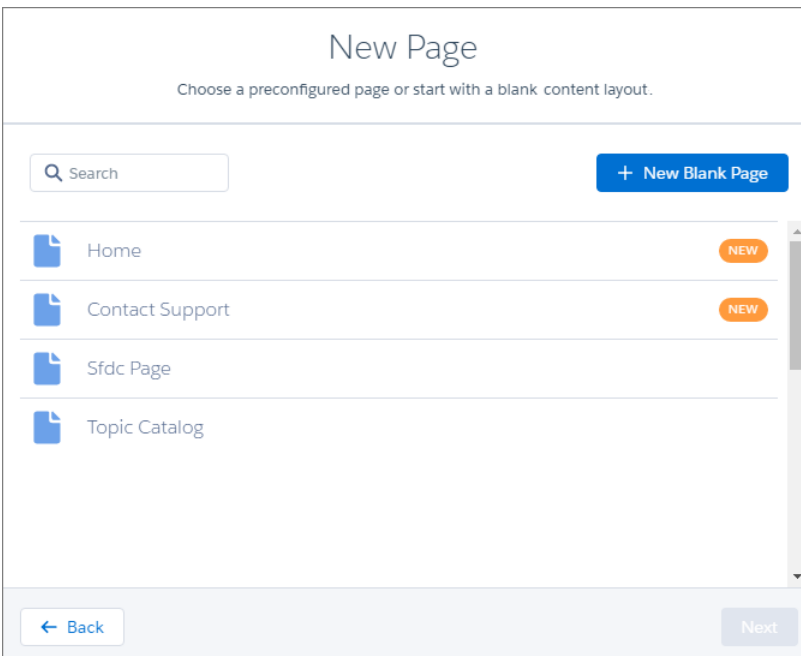
Lightning テンプレートでカスタマイズしたページをエクスポートし、新しいページのベースとして使用したり、他のユーザが使用できるようにパッケージ化および配布したりします。

1. コミュニティビルダーで[設定]>[開発者]を選択し、[ページをエクスポート]をクリックします。



2. エクスポートするページを選択します。
3. [エクスポート]をクリックします。

ページをエクスポートすると、組織内のすべてのコミュニティの[新規ページ]ダイアログボックスに表示されます。ページをパッケージ化し、別の組織にインストールすると、その組織の[新規ページ]ダイアログボックスに表示されます。新しくインストールしたページは 30 日間[新規]として強調表示されます。



4. 他のユーザが使用できるように、カスタマイズしたページを配布するには、[管理パッケージを作成](#)します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」

- ☑ **メモ:** インポートまたはエクスポートしたページを削除するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「Lightning Bolt ページ」と入力し、[Lightning Bolt ページ] をクリックします。

削除したページに基づくコミュニティビルダー内の既存のページは影響を受けません。ただし、削除したページは [新規ページ] ダイアログに表示されなくなります。

関連トピック:

- [Lightning Bolt ソリューションのエクスポートおよびパッケージ化に関する考慮事項](#)
- [アプリケーションのパッケージ化および配布](#)
- [ISVforce ガイド: 管理パッケージの作成とアップロード](#)

Lightning Bolt ソリューションまたはページのパッケージ化および配布

Lightning Bolt ソリューションまたはページをエクスポートしたら、管理パッケージを作成して、社外を含む、他のユーザまたは組織に配布できます。また、AppExchange にソリューションをアップロードして配布することもできます。

パッケージとは、個々のコンポーネントなどの小さいものや関連アプリケーションのセットなどの大きいものを格納するコンテナです。パッケージは、管理パッケージと未管理パッケージの 2 種類がありますが、管理パッケージのみを使用して、顧客の組織または独自の組織の他のパッケージと名前が競合しないようにすることをお勧めします。管理パッケージを作成するには、Developer Edition 組織を使用します。

- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] をクリックします。
- エクスポートした Lightning Bolt ソリューションをパッケージ化するには、コンポーネントの種類として [Lightning Bolt ソリューション] を選択し、ソリューションをパッケージに追加します。エクスポートしたページをパッケージ化するには、コンポーネントの種類として [Lightning ページ] を選択します。サポートされているすべての連動関係が含まれます。

Quick Find / Search... Help for this Page

Expand All | Collapse All

Lightning Experience

Salesforce1 Quick Start

Setup Assistant

Force.com Home

Administer

- Manage Users
- Manage Apps

Add to Package Partner Relationship Management

A package contains components such as apps, objects, reports, or email templates. These packages can be uploaded to share with others privately or posted on Force.com AppExchange to share publicly. The list below displays all packages created by your organization. To create a new package, click New.

Component Type: Lightning Bolt Solution

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | Other **All**

<input checked="" type="checkbox"/>	Name ↑
<input checked="" type="checkbox"/>	Partner_Relationships

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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設定」および「設定・定義の参照」

パッケージを作成およびアップロードする

- 「AppExchange パッケージの作成」および「AppExchange パッケージのアップロード」

3. パッケージをアップロードします。次に、パッケージを AppExchange に配信するか、クライアント、顧客、またはパートナーと非公開のリンクを共有します。

関連トピック:

[ISVforce ガイド: パッケージの概要](#)

[ISVforce ガイド: 管理パッケージの作成とアップロード](#)

[ISVforce ガイド: AppExchange での製品の公開](#)

コミュニティへのコンテンツ管理システムの接続 (ベータ)

コンテンツ管理システム (CMS) が組み込まれた Web サイトがありますか? コミュニティに CMS コンテンツを接続して、一貫性のあるブランド設定およびメンテナンスのしやすさを実現することができます。

- ☑ **メモ:** Winter '18 リリースには、ベータバージョンの CMS Connect 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。CMS Connect 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。

CMS Connect とは?

CMS Connect を使用すると、サードパーティ CMS のアセットを Salesforce コミュニティに埋め込むことができます。CMS コンポーネント、HTML、JSON、CSS、JavaScript を接続してコミュニティをカスタマイズし、Web サイトとブランド設定を一致させることができます。Adobe Experience Manager (AEM) でパーソナライズされているコンテンツもサポートされています。

コンテンツはコミュニティページに動的に表示されるため、いくつかの初期設定作業を行った後は、CMS Connect によってメンテナンスが容易になります。CMS Connect を使用すれば、ヘッダー、フッター、バナー、ブログ、その他の再利用コンテンツをコミュニティにスマートに表示できます。CMS と Salesforce 間の言語マッピング、複数の接続の読み込み順序の決定、CSS 範囲の指定など、多くの設定オプションが提供されています。

サポートされている CMS プロバイダ

CMS Connect では、次の CMS プロバイダのコンテンツがサポートされています。

- Adobe Experience Manager
- Drupal
- SDL
- Sitecore
- WordPress

- ☑ **メモ:** 正式にサポートされていない CMS サーバの場合でも、正しく設定されていれば CMS Connect は機能する可能性があります。CMS Connect はプロバイダに左右されず、HTML/CSS/HTTP 規格を使用できます。

このセクションの内容:

CMS Connect を使用する前に

CMS とコミュニティを接続する準備は整いましたか? 作業に入る前に次の指針と前提条件を確認して、すべてがスムーズに行くようにします。

CMS 接続の作成

コンテンツ管理システムとコミュニティの間の接続を作成して、コミュニティページにヘッダー、フッター、バナー、ブログおよびその他のコンテンツを表示できるようにします。

CMS 接続の編集

コミュニティですでに設定されている CMS 接続を編集できます。たとえば、言語マッピングを変更する、あるいは CSS および JavaScript ファイルを追加することができます。

CMS からコミュニティへの JSON コンテンツの接続

Web サイトに記事やブログなどの JSON コンテンツがありますか? そのコンテンツを WordPress や Drupal などの CMS に保存していますか? それはよかったです。CMS Connect を使用して、このコンテンツをコミュニティに表示できます。

CMS Connect でのパーソナライズされたコンテンツの使用

Adobe Experience Manager (AEM) が CMS で、コンテンツがパーソナライズされている場合、CMS Connect を使用してパーソナライズされたコンテンツをコミュニティに接続できます。

CMS 接続の読み込み順序の変更

コミュニティに複数の CMS 接続がある場合、接続を読み込む順序を決定できます。これは主に接続の CSS と JavaScript に影響を与えます。互いの連動関係を考慮し、それに応じて読み込み順序を設定します。

CMS Connect を使用する前に

CMS とコミュニティを接続する準備は整いましたか? 作業に入る前に次の指針と前提条件を確認して、すべてがスムーズに行くようにします。

HTTP サーバは HTML フラグメントを提供する必要がある

CMS Connect では、HTML フラグメントを提供できる HTTP サーバが必要です。フラグメントは静的であるか、オンデマンドで表示されます。ヘッダー、フッター、コンポーネント、CSS、JavaScript を含めることができます。

URL は絶対である必要がある

HTML フラグメントのすべての URL は絶対で、フラグメントに対して一意に解決される必要があります。フラグメント内では、画像および他のすべての URL は HTTP で始まる必要があります。

一部のタグは許可されない

CMS Connect は、Locker Service と Lightning コンポーネントと同じ HTML タグを除外します。後から驚かなくて済むように、これらについてよく理解しておきます。サポートされているタグのリストについては、「[ページの <head> へのマークアップの追加によるコミュニティのカスタマイズ](#)」を参照してください。

すべての CMS サーバは HTTPS 経由でアクセスできる必要がある

接続するすべての CMS サーバは、HTTPS 経由でアクセスして HTML および JavaScript を取得できる必要があります。CMS 接続を設定する場合、HTTPS で始まるサーバ URL を入力する必要があります。

すべての JavaScript は HTML とソースが同じである必要がある

HTML で参照されるすべての JavaScript ファイルは、AEM ソースを指定する必要があります。

コミュニティワークスペースを有効化する必要がある

CMS Connect を使用するには、[コミュニティ設定] で [コミュニティワークスペース] を有効にする必要があります。[設定] から [コミュニティ設定] に移動します。[コミュニティワークスペースの有効化] がオンになっていることを確認します。

CMS Connect 組織権限をオンのままにする必要がある


CMS Connect は組織権限によって制御され、これはデフォルトではオンになっています。コミュニティワークスペースに CMS Connect が表示されない場合、権限がオフになっている可能性があります。Salesforce カスタマーサポートに依頼して、オンに戻してもらうことができます。

CMS 接続の作成


コンテンツ管理システムとコミュニティの間の接続を作成して、コミュニティページにヘッダー、フッター、バナー、ブログおよびその他のコンテンツを表示できるようにします。

まず「[CMS Connect を使用する前に](#)」を読んで、CMS に接続する準備ができていることを確認してください。


1. [コミュニティワークスペース](#) (ページ 18)を開きます。
2. [CMS Connect] をクリックします。
3. [新しい CMS 接続] (コミュニティでまだ接続が作成されていない場合) または [新規] をクリックします。
4. [名前]項目に、接続のわかりやすい名前を入力します。この名前は、CMS ワークスペースおよびその他の内部領域に表示されます。(入力した名前に基づいて接続の API 参照名がバックグラウンドで作成されます。)
5. CMS ソース (AEM、Drupal、SDL、Sitecore、Wordpress またはその他) を選択します。

 **メモ:** 「その他」オプションは完全にはサポートされていません。ただし、CMS サーバがリストにな
い場合でも、正しく設定されていれば CMS Connect は機能する可能性があります。CMS Connect はプロバ
イダに左右されず、HTML/CSS/HTTP 規格を使用できます。

6. CMS サーバへのフルパスを使用して、サーバ URL を入力します (例: `https://www.example.com`)。
7. [ルートパス]項目に、CMS コンテンツが入っているディレクトリのパスを入力します。言語とコンポーネ
ントのプレースホルダを含めることができます。たとえば、AEM のコンテンツのルートパスは
`content/mywebsite/{language}/{component}` のようになります。

 **メモ:** {language} プレースホルダは必須ではありませんが、ルートパスに含める場合、言語の対応付け
を有効化して少なくとも 1 つの言語を追加してください。

8. CMS ソースが AEM で、HTML コンテンツがパーソナライズを使用して設定されている場合、そのパーソナライズされたコンテンツをコミュニティで使用できます。これを行うには、[パーソナライズを使用] を有効にします。パーソナライズの設定についての詳細は、「[CMS Connect でのパーソナライズされたコンテンツの使用](#)」を参照してください。

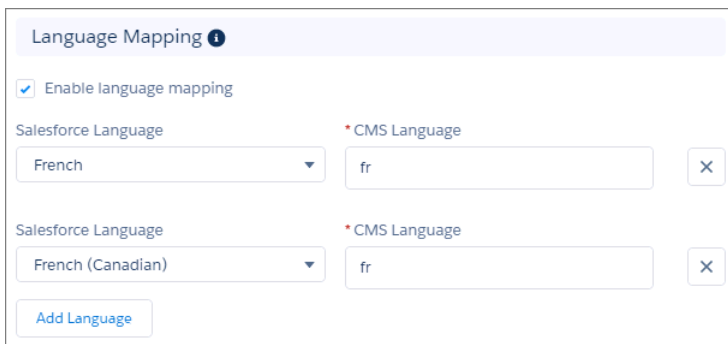
 **メモ:** パーソナライズを使用するには、パーソナライズするコンポーネントでパーソナライズを有効にします。この作業は、ヘッダーとフッターではビルダーの設定、バナーまたはその他のコンポーネントではコミュニティビルダーで行います。

9. CSS を含めるには、[CSS を追加] をクリックして 1 つ以上の URL を CSS ファイルに追加します。CSS が範囲指定される場合は、[範囲] 項目で指定できます。スタイルシートがリストの順に従ってロードされます。上下矢印を使用して、順序を変更します。
10. JavaScript を含めるには、[スクリプトを追加] をクリックして 1 つ以上の URL を JavaScript ファイルに追加します。スクリプトがリストの順に従ってロードされます。上下矢印を使用して、順序を変更します。
11. ブログなどの JSON コンテンツを接続するには、[JSON を追加] をクリックし、追加する各 JSON コンポーネントの名前、種類、パスを入力します。詳細は、「[CMS からコミュニティへの JSON コンテンツの接続](#)」を参照してください。
12. コンテンツに複数の言語がある場合は、[言語の対応付けを有効化] チェックボックスをオンにします。

Salesforce の [言語] ドロップダウンでは、デフォルトで [英語] が選択されています。英語を対応付けするには、[CMS 言語] 項目に AEM の英語言語フォルダのディレクトリ名を入力します。たとえば、「en」と入力します。

言語を追加するには、[言語を追加] をクリックします。CMS から追加するすべての言語が、ビルダーの設定で有効化されていることを確認します。

CMS がない言語をコミュニティから対応付けする場合は、CMS コンテンツを表示する言語を定義します。たとえば、コミュニティでフランス語とフランス語(カナダ)が有効になっているとします。フランス語(カナダ)のコミュニティにフランス語のコンテンツが表示されるように設定できます。




13. [保存] をクリックします。

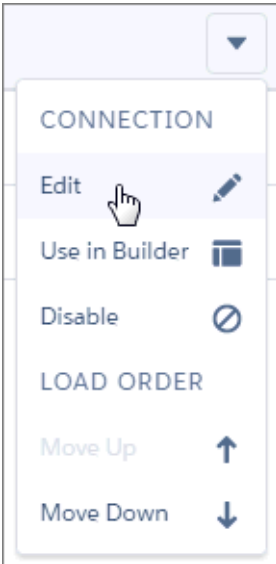
CMS 接続の編集

コミュニティですでに設定されている CMS 接続を編集できます。たとえば、言語マッピングを変更する、あるいは CSS および JavaScript ファイルを追加することができます。

1. [コミュニティワークスペース](#) (ページ 18)を開きます。

2. [CMS Connect] をクリックします。

3. 編集する接続の  をクリックします。[編集] を選択します。



4. 必要に応じて変更します。詳細は、「[CMS 接続の作成](#)」(ページ 408)を参照してください。

5. [保存] をクリックします。

CMS からコミュニティへの JSON コンテンツの接続

Web サイトに記事やブログなどの JSON コンテンツがありますか? そのコンテンツを WordPress や Drupal などの CMS に保存していますか? それはよかったです。CMS Connect を使用して、このコンテンツをコミュニティに表示できます。

CMS Connect では、2つの基本的な JSON コンテンツタイプがサポートされています。これらの名称は、CMS によって異なる場合があります。わかりやすくするために、CMS Connect では[コンテンツ項目]および[コンテンツリスト]と呼びます。

コンテンツ項目には、1つのブログ投稿などがあります。これがページで表示される場合、単なる宣伝文ではなく完全なブログ投稿になります。一方、コンテンツリストはブログ投稿などの項目のグルーピングです。通常、コンテンツリストの各項目には、それらの項目へのリンクが含まれています。CMS 接続の JSON コンテンツへのパスを設定する場合、それぞれのタイプ(コンテンツ項目またはコンテンツリスト)を指定します。

CMS 接続の JSON を設定する手順は、次のとおりです。

1. CMS 接続を**作成**または**編集**する場合、[JSON] セクションで [JSON を追加] をクリックします。
2. コンテンツの名前を入力します。任意の名前を入力できます。たとえば、「*HomeImprovement(自宅の改修)*」などを入力します。

3. コンテンツタイプ ([コンテンツリスト] または [コンテンツ項目]) を選択します。「DIY Dryer Vent Cleaning (DIY: ドライヤーの排気口の掃除)」などの1つの記事またはブログ投稿の場合は、コンテンツ項目になります。個々のブログ投稿へのリンクがある、項目のグルーピング (「Home Improvement (自宅の改修)」など) の場合は、コンテンツリストになります。
4. CMS の JSON コンポーネントへのパスを入力します。
5. JSON をさらに追加する場合は、追加するコンテンツ項目またはコンテンツリストごとに上記の手順を繰り返します。
6. 完了したら [保存] をクリックして接続を保存します。

JSON コンポーネントをコミュニティページに追加する手順は、次のとおりです。

1. コミュニティビルダーの [コンポーネント] パネルから、JSON コンテンツを表示するページに [CMS Connect (JSON)] コンポーネントをドラッグします。
2. プロパティを表示するコンポーネントを選択します。
3. プロパティエディタで、JSON コンテンツが含まれる CMS ソースを選択します。
4. 使用する JSON コンテンツの名前を選択します。
5. コンポーネントパスを入力します。パスは、コンテンツリストでは省略可能ですが、コンテンツ項目では必須です。
6. 残りの設定は、コンテンツ項目とコンテンツリストのどちらを表示するかによって異なります。詳細は、コンポーネントリファレンスの「[CMS Connect \(JSON\)](#)」を参照してください。

CMS Connect でのパーソナライズされたコンテンツの使用

Adobe Experience Manager (AEM) が CMS で、コンテンツがパーソナライズされている場合、CMS Connect を使用してパーソナライズされたコンテンツをコミュニティに接続できます。

CMS Connect のパーソナライズを使用すると、コミュニティと Web サイト間でブランドと他のコンテンツの一貫性を維持できます。AEM でパーソナライズを設定するのに費やした作業はすべて、パーソナライズしたコンテンツをコミュニティに表示することで活用できます。地理位置情報や言語などの条件に基づいて、さまざまな区分にしたがってコンテンツを表示します。

クライアントのコンテキストでパーソナライズされた AEM コンテンツを接続する場合、コネクタページをダウンロードして AEM にインストールする必要があります。コネクタページは、Web サイトのパーソナライズの対応付けロジックが含まれる JSP ファイルです。スクリプトの実行方法によっては、これに微調整を加える必要があります。次に、コミュニティの CMS 接続を設定するときに、AEM 内のこのコネクタページへのパスを指定します。スクリプトを動的に実行する場合は、ここで JavaScript ファイルへのパスも追加できます。


パーソナライズが有効になっている場合、訪問者がコミュニティを表示すると、訪問者に関するクライアントコンテキスト情報 (IP アドレスや地理位置情報など) が送信されます。コネクタページのロジックにより、コンテンツのパーソナライズされた URL が計算されて返され、訪問者に表示されます。

接続のパーソナライズを設定したら、パーソナライズする各コンポーネントで有効にします。

CMS 接続のパーソナライズを有効にする手順は、次のとおりです。

1. CMS 接続を**作成**または**編集**する場合、[HTML] セクションで [パーソナライズを使用] を選択します。
2. [コネクタページパス] 項目に、ダウンロードして AEM にインストールした JSP ファイルへのパスを入力します。このファイルには、パーソナライズの対応付けロジックが含まれています。
3. スクリプトを動的に実行するには、[スクリプトパス] 項目に JavaScript ファイルへのパスを入力します。
4. [保存] をクリックして接続を保存します。

ヘッダーおよびフッターをパーソナライズする手順は、次のとおりです。

1. コミュニティビルダーから [設定] に移動します。
 2. [CMS Connect] を選択します。
 3. ヘッダー、フッターまたはその両方の横にある [パーソナライズを使用] を選択します。
-  **メモ:** [パーソナライズを使用] オプションがグレー表示されている場合、CMS 接続のパーソナライズが有効になっていない可能性があります。その場合、先に接続設定でパーソナライズを有効にします。

コミュニティビルダーでコンポーネントをパーソナライズする手順は、次のとおりです。



1. コミュニティビルダーで、パーソナライズする CMS Connect (HTML) コンポーネントが含まれるページに移動します。
2. プロパティを表示するコンポーネントを選択します。
3. プロパティエディタで、[パーソナライズを使用] を有効にします。この設定は、CMS ソースが AEM で、接続のパーソナライズが有効になっている場合にのみ表示されます。

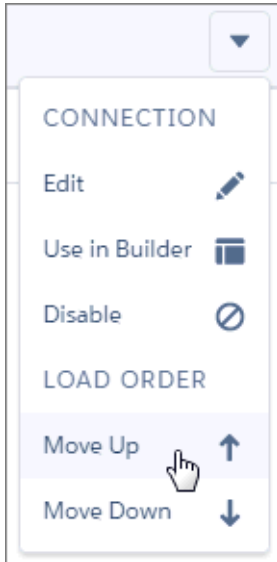
CMS 接続の読み込み順序の変更

コミュニティに複数の CMS 接続がある場合、接続を読み込む順序を決定できます。これは主に接続の CSS と JavaScript に影響を与えます。互いの連動関係を考慮し、それに応じて読み込み順序を設定します。

たとえば、ある接続に JavaScript ライブラリ jquery があり、別の接続が jquery に依拠しているとします。jquery のある接続を最初に読み込むように設定して、もう 1 つの接続を読み込めるようにします。

ヘッダーとフッターは、接続の読み込み順序に関係なく常に最初に表示されます。

1. [コミュニティワークスペース](#) (ページ 18)を開きます。
2. [CMS Connect] をクリックします。
3.  をクリックして、並び替える接続の  をクリックします。
4. [上に移動] または [下に移動] を選択します。



コミュニティ管理

[コミュニティ管理]で、コミュニティの管理とモデレートを一元的に行うことができます。

このセクションの内容:

コミュニティマネージャ、モデレータ、システム管理者の連携

コミュニティが成功するのは、コミュニティマネージャ、モデレータ、システム管理者が固有の役割を理解して効果的に協力するときです。

ダッシュボードを使用したコミュニティの成功の判断

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、コミュニティの健全性の概要ビューが示されます。ダッシュボードは、投資収益率 (ROI) と重要業績評価指標 (KPI) の監視にも役立ちます。

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。

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。

エディション

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

トピックを使用したカスタマーコミュニティの整理

ナビゲーショントピックと主要トピックは、コミュニティのコンテンツを整理する優れた方法です。トピックを使用してコミュニティのコンテンツを構造化したり、主要なディスカッションを強調表示したりできます。トピックを作成することも、コミュニティメンバーの投稿から有機的に発生したトピックを使用することもできます。トピックは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成されたコミュニティで使用できます。

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します。

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。

コミュニティマネージャ、モデレータ、システム管理者の連携

コミュニティが成功するのは、コミュニティマネージャ、モデレータ、システム管理者が固有の役割を理解して効果的に協力するときです。

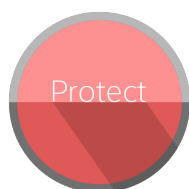
コミュニティマネージャとモデレータは協力しあいます。パートナーとなってサポートしあい、コミュニティのエンゲージメントと調和を促進します。同じタスクを実行することもあります、それぞれが固有の貢献をします。一般的に、コミュニティマネージャは採用とエンゲージメントの監視を担当し、モデレータはコミュニティが健全で、メンバー同士が活発にサポートし合えると感じられるようにする環境を確立するための責任を担います。

コミュニティマネージャ、モデレータ、システム管理者は、協力してコミュニティの保護とエンゲージを行い、コミュニティの成功を測定します。

エディション

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



スパム送信者、ボット、荒らしがコミュニティを攻撃することを防止します。

商標権侵害と法的問題からコミュニティを保護します。

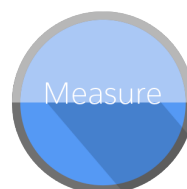
コミュニティメンバーが適切な言語を使用し、利



新しいメンバーを歓迎し、寄稿者を追加して、メンバーをリソースに接続します。

メンバーの質問が迅速に対応されるようにします。

助けになったメンバーを認めて感謝します。



コミュニティの健全性に関する分析を確認します。

節約した金額や発生が防止されたケース数など、投資収益率 (ROI) と重要業績評価指標 (KPI) を測定します。

用規約に従っていることを確認し
ます。 MVPを識別して激励し、教育して維
持します。 コミュニティのトレンドを識別し
て追跡します。

このセクションの内容:

コミュニティの管理

[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースからコミュニティを設定および監視します。

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。

コミュニティモデレータとは?

モデレータは、ユーザの活動やフラグ付き項目を監視して、コミュニティを成功に導きます。

[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。

コミュニティの管理

[コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペースからコミュニティを設定および監視します。

コミュニティはいつでもカスタマイズできますが、大幅な変更を予定している場合は、まずコミュニティを無効にすることをお勧めします。

重要: [コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペースで使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]セクションは表示されません。次のリストの一部のオプションが、デフォルトでコミュニティに表示されない場合があります。すべてのセクションを表示するには、[管理] > [個人設定]に移動して[コミュニティ管理のすべての設定を表示]または[コミュニティワークスペースのすべての設定を表示]を有効にします。

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 パッケージ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。
- [コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペースから、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]またはコミュニティワークスペースの[モデレーション]ワークスペースから直接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、システム管理者がこのコミュニティのインサイトを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、システム管理者がこのコミュニティのダッシュボードを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、この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。

モデレーションはシステム管理者が設定します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] にアクセスする

- 「コミュニティ管理にアクセス」または「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」
- およびコミュニティのメンバーであること

モデレーションルールおよび条件にアクセスする

- 「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」
- およびコミュニティのメンバーであること

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」
- およびコミュニティのメンバーであること

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**は通常システム管理者が設定します。セルフサービステンプレートを使用している場合は、**ナビゲーショントピック**と**主要トピック**がデフォルトで有効になっています。**[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、システム管理者がおすすめを設定していません。

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、システム管理者が評価を有効にしていません。

管理

[管理] ページを使用して、コミュニティの基本設定を更新します。

- **[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。コミュニティがいずれかのセルフサービステンプレートを使用して作成された場合は、タブ設定は使用されません。
- **[ブランド]** — 付属のブランド設定のカラーテーマを選択します。このブランドは、コミュニティのページのヘッダーおよびフッターのテキストを制御します。ブランド設定は、デフォルトテンプレートまたはSalesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合に適用されます。
- **[ログイン & 登録]** — このコミュニティのログインページを選択して、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メールのブランド設定、およびテンプレートをカスタマイズします。
- **[ページ]** — コミュニティのページ割り当てを設定し、このコミュニティの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、ニックネーム、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、およびコミュニティ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更新を行うこともできます。

[コミュニティ管理] およびコミュニティワークスペース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]またはコミュニティワークスペース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。

関連トピック:

[コミュニティマネージャとは?](#)

[コミュニティモデレータとは?](#)

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、コミュニティマネージャは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。

このセクションの内容:

[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。

エディション


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

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] ページまたはコミュニティワークスペースにアクセスできます。

 **メモ:** [コミュニティ設定] に移動し、コミュニティワークスペースを有効にします。

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] またはコミュニティワークスペースからコミュニティを管理できるようになります。

コミュニティモデレータとは?

モデレータは、ユーザの活動やフラグ付き項目を監視して、コミュニティを成功に導きます。

成功しているコミュニティでは、メンバーの活動やメンバー間のやりとりが積極的に行われます。コミュニティモデレータは、コミュニティ内での情報の共有を促進することで、コミュニティへの参加から得られる利点や価値をメンバーにもたらしめます。また、コミュニティ内でのすべてのやりとりとコンテンツを確実に適切なものにするためにも役立ちます。

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] およびコミュニティワークスペース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。モデレータには、顧客との交流に慣れていること、およびコミュニティを定期的に監視する時間を確保できることが求められます。

モデレータは、次のことができます。

- コミュニティでフラグが設定された投稿およびコメントのリストを確認して、対応策を実行する
- コミュニティでフラグが設定されたファイルのリストを確認して、対応策を実行する
- コミュニティでフラグを直接削除する
- 不適切な投稿、コメント、メッセージ、ファイルを削除する

また、他のさまざまな方法でもコミュニティの成功に貢献します。

- 関連性があり有益な情報をコミュニティの投稿で共有する

エディション

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

権限セットを割り当てる
• 「権限セットの割り当て」

- 他のメンバーの投稿に関して、投稿およびコメントすることをメンバーに奨励する
- コミュニティ内での活動を通じて手本を示す
- 目的が明確で、スパムがなく、論争を招くことのないディスカッションを維持する
- 他のコミュニティメンバーが恩恵を得られる場合にメールの内容をコミュニティにリダイレクトする
- 信頼できる情報源および明瞭なディスカッションのフォーラムとしてのコミュニティを確立する

特に多数のメンバーが存在するコミュニティの場合などに、複数のモデレータをコミュニティに指定できます。

- 📌 **メモ:** コミュニティモデレータと Chatter モデレータには一部の類似した機能がありますが、これらは異なるモデレータです。

このセクションの内容:

モデレートできるユーザ

フラグ設定が有効になっている場合、コミュニティをモデレートできるユーザには複数の種別があります。

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。

モデレートできるユーザ

フラグ設定が有効になっている場合、コミュニティをモデレートできるユーザには複数の種別があります。

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]およびコミュニティワークスペース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せん。グループ所有者およびグループマネージャは、フラグ設定が有効な場合にしかモデレートできませんが、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。

コミュニティで項目をモデレートできるユーザは、権限あるいはユーザがグループのマネージャまたは所有者であるかどうかによって異なります。次の表に、モデレートできるユーザと、そのユーザがユーザインターフェースで実行できるアクションを示します。

エディション

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

アクション	「コミュニティフィードのモデレート」権限を持つユーザ	「コミュニティファイルのモデレート」権限を持つユーザ	グループの所有者またはマネージャ (自分が所有または管理するグループの項目が対象)*
投稿またはコメントのフラグを削除する	✔		✔
投稿またはコメントを削除する	✔		✔

アクション	「コミュニティフィード のモデレート」権限を持 つユーザ	「コミュニティファイル のモデレート」権限を持 つユーザ	グループの所有者または マネージャ (自分が所有ま たは管理するグループの 項目が対象)*
ファイルのフラグを削除 する	✓	✓	✓
ファイルを削除する	✓	✓	✓

*グループ所有者およびマネージャがモデレートできるようにするには、「メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可する」オプションを有効にする必要があります。

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」およびコミュニティワークスペース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せん。

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、「コミュニティ管理」およびコミュニティワークスペースで使用できます。
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」またはコミュニティワークスペースから使用できます。
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。

エディション

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

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
フィード投稿とコメントの承認	確認待機中の投稿とコメントの承認、削除、または編集を行います。
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]またはコミュニティワークスペースでコミュニティコンテンツをモデレートします。
[コミュニティ管理] へのアクセス	[コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペースからコミュニティページにアクセスします。

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] およびコミュニティワークスペース内: 「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、[モデレーション]領域にアクセスできます。

[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。

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。

- コミュニティからアクセスする場合
 - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] 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] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。このページにアクセスするには、「コミュニティの作成および設定」権限が必要です。
- コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。

コミュニティで **コミュニティワークスペース** が有効になっている場合、代わりにそのコミュニティワークスペースにアクセスして [モデレーション] ワークスペースに移動します。

2. コミュニティの管理する部分を選択します。

- 📌 **メモ:** [コミュニティ管理] およびコミュニティワークスペースで使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] セクションは表示されません。すべてのセクションを表示するには、[管理] > [個人設定] に移動して [コミュニティ管理のすべての設定を表示] または [コミュニティワークスペースのすべての設定を表示] を有効化します。
- [コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースから、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。

エディション

使用可能なインター

フェース: 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

コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] にアクセスする

- 「コミュニティ管理にアクセス」または「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」
- およびコミュニティのメンバーであること

モデレーションルールおよび条件にアクセスする

- 「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」
- およびコミュニティのメンバーであること

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」
- およびコミュニティのメンバーであること

- [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。

ダッシュボードを使用したコミュニティの成功の判断

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、コミュニティの健全性の概要ビューが示されます。ダッシュボードは、投資収益率 (ROI) と重要業績評価指標 (KPI) の監視にも役立ちます。

このセクションの内容:

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、各コミュニティのダッシュボードを使用してそ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]またはコミュニティワークスペース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。

コミュニティのダッシュボードの作成

任意のダッシュボードをコミュニティに表示できますが、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。

コミュニティダッシュボードの表示

コミュニティの状態を監視するには、ダッシュボードを使用します。

インサイトとダッシュボードの違いは?

インサイトでは、コミュニティの最近の活動に対して直ちにアクションを実行できます。ダッシュボードでは、トレンドを確認できます。

エディション

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

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、各コミュニティのダッシュボードを使用してそ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]またはコミュニティワークスペース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を対応付けるか、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。

アクセス権のある任意のダッシュボードを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、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、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。ダッシュボードは Lightning ビューで表示されますが、Lightning Experience では Salesforce コミュニティは完全にはサポートされません。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。

ダッシュボードの対応付けおよび更新を行う手順は、次のとおりです。

1. [コミュニティワークスペース](#) または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
2. [\[ダッシュボードの設定\]](#) 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。ダッシュボードページの名前を変更するには、ダッシュボードの表示ラベル内をクリックします。

ホームに対応付けるダッシュボードが、[\[コミュニティ管理\]](#) またはコミュニティワークスペース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、[\[コミュニティ管理\]](#) またはコミュニティワークスペース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。

関連トピック:

[コミュニティのダッシュボードの作成](#)

[コミュニティダッシュボードの表示](#)

エディション

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

[[コミュニティ管理](#)] または
コミュニティワーク
スペースでダッシュボード
を対応付ける

- 「[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
[コミュニティのメンバーであること](#)

コミュニティのダッシュボードの作成

任意のダッシュボードをコミュニティに表示できますが、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、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、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。ダッシュボードは Lightning ビューで表示されますが、Lightning Experience では Salesforce コミュニティは完全にはサポートされません。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。**

コミュニティワークスペース または **[コミュニティ管理]** を開きます。

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] およびコミュニティワークスペースでは、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] またはコミュニティワークスペース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

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] およびコミュニティワークスペースで使用される 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 で使用できない機能とその新機能](#)」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. コミュニティワークスペースまたは[コミュニティ管理]から、[\[ダッシュボードの設定\]](#)をクリックし、[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]またはコミュニティワークスペースにアクセスすると、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]またはコミュニティワークスペース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、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]またはコミュニティワークスペースの[ダッシュボード] > [設定] ページに移動します。[表示ラベル]項目をクリックしてページ名を編集し、[ダッシュボード]項目の右にある下矢印を選択して異なるダッシュボードに対応付

けます。[ダッシュボードを編集]をクリックして、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。

関連トピック:

[カスタムレポートタイプの作成](#)

[レポートの作成](#)

[カスタムレポートを使用したコミュニティ活動の追跡](#)


[Salesforce Classic でのレポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有](#)

コミュニティダッシュボードの表示

コミュニティの状態を監視するには、ダッシュボードを使用します。

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、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、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。ダッシュボードは Lightning ビューで表示されますが、Lightning Experience では Salesforce コミュニティは完全にはサポートされません。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](#)。

1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. [ダッシュボード]をクリックします。

 **メモ:** [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。

ダッシュボードが対応付けられたページは、[ダッシュボード]セクションまたは[ホーム]ページに表示されます。

3. 参照するダッシュボードページをクリックします。ダッシュボードが表示されます。ダッシュボードデータをすぐに更新するには、[更新]をクリックします。

[コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペース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、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。

4. 関連レポートを参照するには、ダッシュボードの[レポートの表示]をクリックします。ダッシュボードは、コミュニティ固有のデータを表示するように設定されています。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

ダッシュボードを参照する

- 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
コミュニティのメンバーであること

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。

ダッシュボードはいつでも変更できます。ダッシュボードを編集するには、[コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペースの[ダッシュボード]>[設定]ページに移動します。[表示ラベル]項目をクリックしてページ名を編集し、[ダッシュボード]項目の右にある下矢印を選択して異なるダッシュボードに対応付けます。[ダッシュボードを編集]をクリックして、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。

関連トピック:

[インサイトとダッシュボードの違いは?](#)

インサイトとダッシュボードの違いは?

インサイトでは、コミュニティの最近の活動に対して直ちにアクションを実行できます。ダッシュボードでは、トレンドを確認できます。

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の詳細を確認できます。

活動のトレンドなどコミュニティの総計値を表示するには、[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。

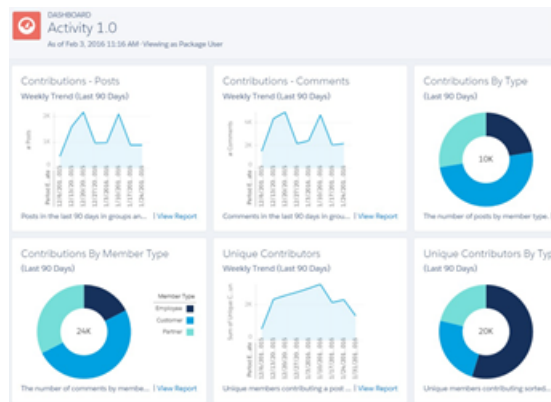
Adoption

Active Members

Custom From 2/9/2018 To 2/9/2018

Filtered by Chatter Activity Last Login

Member	Last Login	# Posts	# Comments	# Comments Received	# Likes Received
Eric Alan	2/9/2018 1:15 PM	37	31	0	4
John Luke	2/7/2018 3:10 PM	1	1	0	1
Arvind Jai	2/22/2018 4:11 AM	3	1	1	2
Alexa Gentry	1/25/2018 12:24 AM	1	0	0	0
Wes Davis	1/17/2018 3:49 AM	3	1	2	1
Stephen Hsu	2/22/2018 3:52 AM	1	0	0	0
David Dan	2/22/2018 3:12 AM	2	0	1	1
Alan Fankha	2/22/2018 4:13 AM	1	0	0	0
Prashant Kamnitski	2/22/2018 3:33 AM	1	1	0	0
Vikas Chandra	2/22/2018 3:55 AM	1	0	0	0
Pranav Raghunathan	2/19/2018 3:50 AM	2	1	1	0
gokul user	2/16/2018 3:10 AM	1	1	0	0
David Hsu	2/22/2018 2:48 AM	1	0	0	0



たとえば、[エンゲージメント]>[採用] 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。

たとえば、[ダッシュボード]>[活動] ページにアクセスすると、コミュニティでの全体的な寄稿トレンドを含む、合計投稿数と合計コメント数を追跡できます。


関連トピック:

[コミュニティでのインサイトの表示とカスタマイズ](#)

[コミュニティダッシュボードの表示](#)

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。

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。



エディション

使用可能なインターフェース: 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

Adoption

New Members ▼ Refresh Edit Report

	Date	Last Login	Last Chatter Activity
New Members			
Recent Contributors			
Recent Logins			
Top Active Members By Comments			
Top Active Members By Comments Received	7/27/2015	7/27/2015 3:10 PM	-
Top Active Members By Influence			
Top Active Members By Likes Received	7/20/2015	7/20/2015 4:13 AM	-
Top Active Members By Posts			
Top Contributors Inactive For 7+ Days			
Top Influencers Inactive For 7+ Days	7/20/2015	7/20/2015 4:12 AM	-
Top New Members By Comments			
Top New Members By Comments Received	7/20/2015	7/20/2015 4:11 AM	-
Top New Members By Influence			
Top New Members By Likes Received			
Top New Members By Posts	7/20/2015	7/20/2015 4:01 AM	-
Top New Members By Total Contributions			
 Jeffrey Freschi	7/20/2015	7/20/2015 3:59 AM	-
 Sridhar Nelloru	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。

このセクションの内容:

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。

コミュニティの独自のインサイトの作成

[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペース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。

コミュニティインサイト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。

コミュニティでのインサイトの表示とカスタマイズ

インサイトを使用し、最近のコミュニティの活動を監視してアクションをすぐに実行します。インサイトでは、日常的なモデレーション作業を管理し、コミュニティでの採用とエンゲージメントを把握できます。

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]またはコミュニティワークスペース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。

コミュニティのインサイトの対応付けおよび更新を行う手順は、次のとおりです。

1. **コミュニティワークスペース**または**[コミュニティ管理]**を開きます。
2. [エンゲージメント]>[設定]をクリックします。コミュニティワークスペースを使用している場合は、ダッシュボードワークスペースで[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]またはコミュニティワークスペースの[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。

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]またはコミュニティワークスペースのモデレーションワークスペースにある[モデ

エディション

使用可能なインターフェース: 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

[コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペース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

コミュニティのメンバーであること


レーション]セクションでページに対応付けられます。[エンゲージメント]セクションのページ名は、[モデレーション]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。

関連トピック:

[Salesforce Classic でのレポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有](#)


コミュニティの独自のインサイトの作成

[コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペース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。

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] およびコミュニティワークスペースでは、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]またはコミュニティワークスペース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 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

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の管理」

- 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。

- レポートは、表形式レポートである必要があります。
- 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] またはコミュニティワークスペースには最初の 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。
- コメントの [承認] および [削除] アクションを表示するには、FeedCommentID 列をインサイトレポートに追加する必要があります。

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] またはコミュニティワークスペースで対応付けることができ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] またはコミュニティワークスペース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] またはコミュニティワークスペースで [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] またはコミュニティワークスペースにアクセスすると、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。

 **メモ:** Developer Edition や Sandbox 組織で使用できないインサイトもあります。

関連トピック:

[カスタムレポートタイプの作成](#)

[レポートの作成](#)

[カスタムレポートを使用したコミュニティ活動の追跡](#)

[Salesforce Classic でのレポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有](#)

[コミュニティインサイトのカスタムアクションの作成](#)

コミュニティインサイト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. **コミュニティワークスペース**または**[コミュニティ管理]**を開きます。

- b. 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。

- c. 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

使用可能なインターフェース: 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


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 ページで使用します。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 returnUrl;
    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"

        returnUrl = 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(returnUrl);
        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する方法を示します。

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

関連トピック:

[Salesforce ヘルプ: グローバルカスタムアクションとしての Visualforce ページ](#)

[Visualforce 開発者ガイド: 標準コントローラ](#)

[Visualforce 開発者ガイド: 標準リストコントローラ](#)

[Visualforce 開発者ガイド: コントローラ拡張の作成](#)

コミュニティでのインサイトの表示とカスタマイズ

インサイトを使用し、最近のコミュニティの活動を監視してアクションをすぐ実行します。インサイトでは、日常的なモデレーション作業を管理し、コミュニティでの採用とエンゲージメントを把握できます。

各インサイトページには複数のインサイトレポートが含まれます。これらのレポートには、ページのドロップダウンメニューを使用してアクセスできます。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。

インサイトは強力なツールであり、これを使用して一括アクションを実行できます。たとえば、スパム送信者がコミュニティを攻撃した場合は、不快な投稿をすべて選択して [投稿を削除] をクリックできます。

重要: インサイトの一部のアクションでは、特別な権限が必要です。アクションを実行できない場合は、システム管理者に問い合わせてください。

1. [コミュニティワークスペース](#) または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
2. [\[エンゲージメント\]](#) または [\[モデレーション\]](#) をクリックします。

メモ: システム管理者は、インサイトページを対応付けます。[エンゲージメント] セクションが表示されないか、[モデレーション] セクションにインサイトページが含まれていない場合は、システム管理者がまだ対応付けしていません。

レポートフォルダが対応付けられたページは、セクションを展開すると表示されます。

3. 表示するインサイトページをクリックします。
 - その他のインサイトレポートにアクセスするには、ドロップダウンメニューを使用します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] でインサイトを表示する

- 「コミュニティ管理にアクセス」または「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

コミュニティのメンバーであること


インサイトレポートをカスタマイズする

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

Date	Last Login	Last Chatter Activity
5	7/27/2015 3:10 PM	-

- アクションを実行します。最初の2つのアクションのみページに表示されます。アクションをさらに表示するには、表示されているアクションの横にある  をクリックします。1回に最大100行を選択できます。
- 相対的な日付範囲とカスタム日付範囲でレポートを絞り込むには、ドロップダウン日付検索条件を使用します。常時、今週、今月、先月、今日、昨日、過去7日間、過去30日間のうちいずれかの相対日付範囲を選択してください。また、独自のカスタム日付範囲を入力することもできます。
- レポートを特定の列で並び替えるには、列ヘッダーをクリックします。レポートの並び替え順(昇順または降順)が列の矢印で示されます。
- レポートの編集またはカスタマイズを行うには、 をクリックし、内部組織でレポートを開きます。列の追加や削除を行ったりレポート検索条件を更新したりするなど、レポートをカスタマイズしてコミュニティのニーズに合わせます。

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。

- ページに割り当てられたアクションを編集するには、 をクリックして[インサイトアクションの編集]ページを開きます。

インサイトレポートに表示されるアクションは、レポートで返されたデータに基づいて表示されます。たとえば、レポートがユーザーに関するデータを返した場合、[メンバーを凍結] および [メンバーを凍結解除] アクションが表示されます。レポートがデータを返すのを停止した場合、アクションは削除されません。ただし、アクションを更新するときに、一部が不適切であることが通知されます。

インサイトレポートごとに独自のアクションを含めることができます。これらのアクションはいつでも編集できますが、インサイトレポートには少なくとも1つのアクションが必要です。[インサイトアクションの編集] ページの選択リストに表示されるアクションは、カスタムアクションも含めすべてレポートで使用可能な、適切なアクションです。

コミュニティのインサイトレポートは、アクセスすると自動的に更新されます。強制的に更新することもできます。

関連トピック:

[コミュニティインサイトのカスタムアクションの作成](#)

[インサイトとダッシュボードの違いは?](#)

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、継続的に確認するモデレーターが必要です。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があります。

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ーに指定する
- 不適切かスパムである投稿、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)をモデレーターに許可する
- 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ターを許可する
- 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
- 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、「[コミュニティ管理の AppExchange 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。

 **メモ:** フィールド項目の状況への変更は、監査履歴インサイトレポートに含まれません。

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す。

このセクションの内容:

[\[モデレーションの概要\] ページを使用したコミュニティ活動の追跡](#)

[コミュニティ管理] およびコミュニティワークスペースの [モデレーションの概要] ページには、モデレーションインサイトがクリック可能なタイルに配置されています。コミュニティのモデレーション活動の全体像を一目で確認し、日常的なモデレーション作業に対するアクションを実行できます。

エディション

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

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。

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。

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。

コミュニティの投稿およびコメントの確認と承認

コンテンツを確認し、承認する事前モデレーションルールによって、非準拠または不適切なコンテンツがコミュニティ内のすべてのユーザにすぐに表示されないようにできます。確認待機中の投稿およびコメントはコミュニティフィードには表示されず、著者とコミュニティモデレータのみがフィードで参照できます。著者は待機中の投稿とそれに対する待機中のコメントを両方とも投稿していれば表示できます。ルールを設定すると、モデレータは直接コミュニティフィード、コミュニティワークスペース、または[コミュニティ管理]でコンテンツを承認できます。

コミュニティのフラグ付き投稿およびコメントのモデレート

コミュニティモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切とフラグ付けした投稿とコメントのリストを確認し、対応策を実行できます。グループ所有者またはグループマネージャは、各自のグループの項目のフラグを表示し、対応策を実行できます。

コミュニティでのフラグ付きディスカッションのモデレート

コミュニティモデレータは、1か所からディスカッションの投稿とコメントを削除およびフラグ解除したり、これらの投稿の著者を凍結したり、著者とやりとりしたりできます。

コミュニティでフラグが設定されたファイルのモデレート

コミュニティモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切またはスパムとフラグ付けしたファイルのリストを確認し、対応策を実行できます。グループ所有者またはグループマネージャは、各自のグループのファイルのフラグを表示し、対応策を実行できます。

コミュニティのフラグが設定されたダイレクトメッセージのモデレート

コミュニティメンバーは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成されたコミュニティでメッセージにフラグを設定できます。コミュニティのモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切またはスパムとしてフラグ設定したダイレクトメッセージのリストを確認して、対応策を実行できます。

コミュニティのフラグが設定された非公開メッセージのモデレート

コミュニティのモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切またはスパムとしてフラグ設定した Chatter メッセージのリストを確認して、対応策を実行できます。

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。

Community Pulse

CommunityPulseは、ワークスペースの上部に総計値を表示します。総計値をクリックして、対応するレポートやダッシュボードを開いて詳細を確認することや、対応策を実行することができます。各自のニーズに合わせて表示される総計値をカスタマイズしたり、新しい総計値を作成したりします。

Journey Builderを使用した Community Cloud と Marketing Cloud のインテグレーション (ベータ)

Marketing Cloud の Journey Builder を使用して、トリガイベントを基に、または特定の利用者を対象に、コミュニティ向けにパーソナライズしたメールジャーニーを作成します。新規メンバーに充実した内容の挨拶メールを送ったり、プロフィール写真のないメンバーにリマインダーを送信したり、あるいはケースを登録したメンバーへのフォローアップメールをスケジュールしたりします。この機能を使用するためには、コミュニティと Marketing Cloud の両方のライセンスが必要です。

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。

関連トピック:

[コミュニティモデレータの割り当て](#)

[コミュニティマネージャの割り当て](#)

[モデレーションの概要] ページを使用したコミュニティ活動の追跡

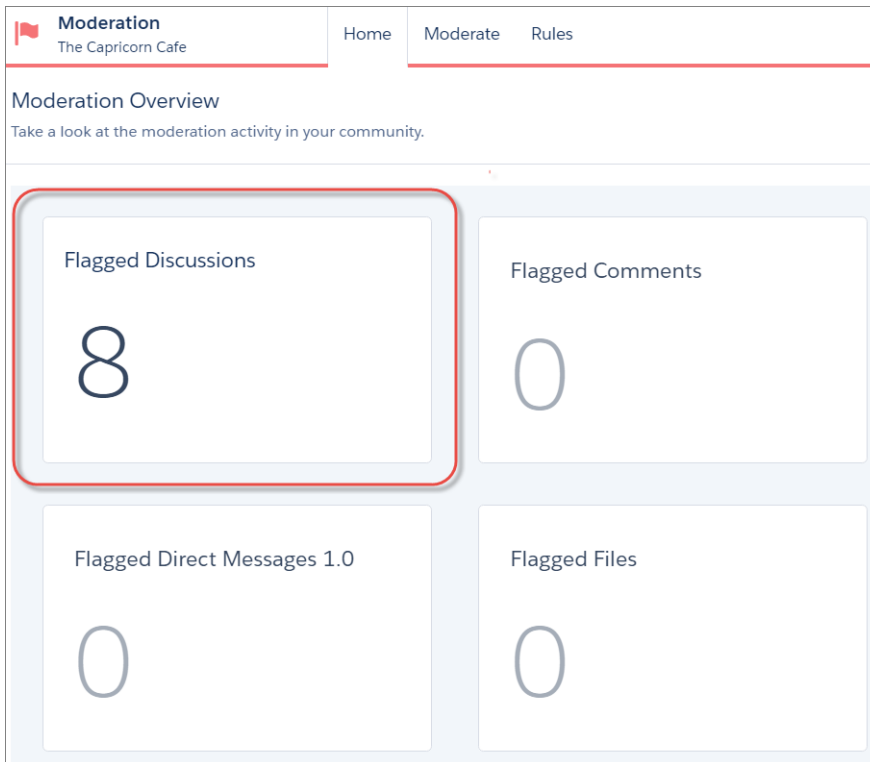
[コミュニティ管理] およびコミュニティワークスペースの [モデレーションの概要] ページには、モデレーションインサイトがクリック可能なタイルに配置されています。コミュニティのモデレーション活動の全体像を一目で確認し、日常的なモデレーション作業に対するアクションを実行できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

- 例: フラグ付き投稿とコメントをすべて表示するには、[フラグ付きディスカッション]をクリックし、フラグ付きディスカッションキューに直接移動します。キューから直接フラグ付き投稿とコメントを一括して承認したり、削除したりできます。



- 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. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
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する]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。

関連トピック:

[コミュニティモデレータの割り当て](#)

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

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
[コミュニティのメンバーであること](#)

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。

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? 競合商品のみ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。

このセクションの内容:

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。

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用します。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用すると、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。

エディション

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

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. **コミュニティワークスペース** または **[コミュニティ管理]** を開きます。
2. コミュニティワークスペースを使用している場合、**[モデレーション]** > **[コンテンツ条件]** > **[新規]** をクリックしてモデレーションにアクセスします。**[コミュニティ管理]** を使用している場合、**[モデレーションコンテンツ条件]** をクリックしてモデレーションにアクセスします。
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@dwor d`

`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。

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。

エディション

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

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

コミュニティのメンバーであること

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用します。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用すると、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. **コミュニティワークスペース** または **[コミュニティ管理]** を開きます。
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。

 **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。

エディション

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

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
コミュニティのメンバーであること

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

ユーザプロファイル: Customer Community Plus ログインユーザ、Customer Community Plus 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 Customer Community Plus 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。

このセクションの内容:

事前設定済みモデレーションルールのカスタマイズ

コミュニティが Spring '17 以降に作成されている場合、禁止されたキーワードのブロック、フラグ設定、凍結、置換、確認を行う事前設定済みのモデレーションルールがコミュニティに設定されます。ルールを有効化するだけで、準備が整います。ルールと禁止されたキーワードのリストは両方ともカスタマイズできます。

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。

エディション

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

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。

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。

レコードフィードのモデレーションの有効化

コミュニティ内から表示できるレコードフィードのコメントまたは投稿に対してモデレーションルールを実行します。レコードフィードのモデレーションにより、メンバーの投稿またはコメントがコミュニティのガイドラインに準拠するようになります。

事前設定済みモデレーションルールのカスタマイズ

コミュニティが Spring '17 以降に作成されている場合、禁止されたキーワードのブロック、フラグ設定、凍結、置換、確認を行う事前設定済みのモデレーションルールがコミュニティに設定されます。ルールを有効化するだけで、準備が整います。ルールと禁止されたキーワードのリストは両方ともカスタマイズできます。

- 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最大10個のメンバー条件を含めることができます。
- 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。
- モデレーションルールは、フィード投稿、コメント、アンケートにのみ適用されます。モデレーションルールは、作成されたトピックには適用されません。

1. **コミュニティワークスペース**または**[コミュニティ管理]**を開きます。
2. **[モデレーション]**>**[ルール]**>**[モデレーションルール]**をクリックし、変更するルールの横にある**[編集]**をクリックします。
3. ルールが要件を満たしていれば、**[有効化]**をクリックします。または、次の項目をカスタマイズすることもできます。
 - **[名前]** — ルールの名前を変更します。
 - **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。

エディション

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

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
コミュニティのメンバーであること

- 説明 — 必要に応じて、説明を変更します。
- ルールを有効化 — ルールを有効化する場合に選択します。
- 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変更します。
 - [ブロック]は、コンテンツを公開できないようにします。
 - [確認]により、「フィード投稿とコメントの承認」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。
 - [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既存のポップアップメッセージを変更します。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。禁止されたキーワードのリストが作成されて、ルールに事前選択されます。リストの用語を追加または削除するには、[コンテンツ条件]をクリックして[禁止されたキーワード]をクリックします。

4. [保存]をクリックします。

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
- 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お勧めします。

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。

コミュニティがカスタマーサービス (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。コミュニティが Salesforce タブと Visualforce を使用している場合、モデレーションルールはパブリッシャーアクションでも実行できます。

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最大10個のメンバー条件を含めることができます。
- 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. [コミュニティワークスペース](#)または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
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 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

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

[コミュニティのメンバー](#)であること

- 「確認」により、「フィード投稿とコメントの承認」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。
- 「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. [保存]をクリックします。

関連トピック:

[用語の翻訳](#)

[コミュニティをモデレートするコンテンツ条件の作成](#)

[コミュニティをモデレートするメンバー条件の作成](#)


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。カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティでは、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、その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。

1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. [\[モデレーションモデレーションルール\]](#)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。
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。
- 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が、そのルールは内部ユーザには適用されません。
 - 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。

エディション

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

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

コミュニティのメンバーであること

- 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	✗	✗

この値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、保護だけではなく、困っているメンバーを助けることもできます。

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。

関連トピック:

[コミュニティをモデレートするメンバー条件の作成](#)

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せん。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、ワークフローの後で実行されます。

関連トピック:


[Apex 開発者ガイド: トリガと実行順序](#)

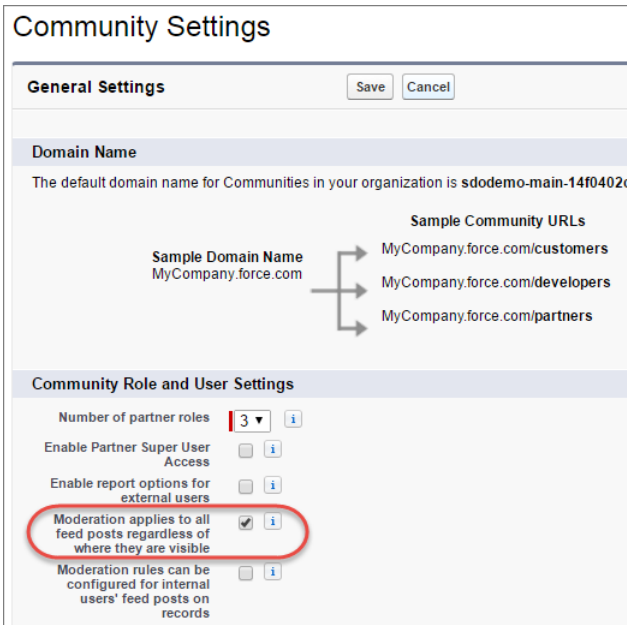
レコードフィードのモデレーションの有効化

コミュニティ内から表示できるレコードフィードのコメントまたは投稿に対してモデレーションルールを実行します。レコードフィードのモデレーションにより、メンバーの投稿またはコメントがコミュニティのガイドラインに準拠するようになります。

メンバーはフィードのあるレコードタイプで投稿またはコメントができます。コミュニティに設定されたモデレーションルールにより、ルールの条件を満たしていない投稿またはコメントが捕捉されます。レコードフィードのフラグは、フラグが付けられたコミュニティ内のみに表示されます。さらに、内部ユーザのフィード活動がフラグ付けされないように、内部ユーザのモデレーションルールをオフにできます。

1. [クイック検索/検索] バーに[コミュニティ設定]と入力します。
2. [モデレーションは、表示されている場所に関係なくすべてのフィード投稿に適用されます]の横にあるボックスをクリックします。
3. [保存]をクリックします。

 例: [コミュニティ設定]からのレコードフィードのモデレーションの有効化



Community Settings

General Settings Save Cancel

Domain Name
The default domain name for Communities in your organization is sdodemo-main-14f0402c

Sample Domain Name
MyCompany.force.com

Sample Community URLs

- MyCompany.force.com/customers
- MyCompany.force.com/developers
- MyCompany.force.com/partners

Community Role and User Settings

Number of partner roles i

Enable Partner Super User Access i

Enable report options for external users i

i Moderation applies to all feed posts regardless of where they are visible

i Moderation rules can be configured for internal users' feed posts on records

エディション

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

ルールを表示、作成、編集、または削除する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

コミュニティのメンバーであること

コミュニティの投稿およびコメントの確認と承認

コンテンツを確認し、承認する事前モデレーションルールによって、非準拠または不適切なコンテンツがコミュニティ内のすべてのユーザーにすぐに表示されないようにできます。確認待機中の投稿およびコメントはコミュニティフィードには表示されず、著者とコミュニティモデレータのみがフィードで参照できます。著者は待機中の投稿とそれに対する待機中のコメントを両方とも投稿していれば表示できます。ルールを設定すると、モデレータは直接コミュニティフィード、コミュニティワークスペース、または[コミュニティ管理]でコンテンツを承認できます。

投稿およびコメントを確認し、承認するモデレーションルールを設定するには、[モデレーションルール]へ移動して「確認」アクションを使用するコンテンツルールを作成します。次に、コンテンツを確認するルールの使用方法をいくつか示します。

セルフサービスコミュニティ

コミュニティのメンバーにセルフ登録が許可されていますか?すべてのセルフ登録ユーザーの質問を確認および承認するルールを設定できます。ゲストユーザープロフィールのみを含み、過去7日間に作成されたメンバーに絞り込むメンバー条件を使用します。

スパム送信者によってコミュニティが攻撃されたことがありますか?ゲストユーザープロフィールのみを含み、コミュニティに寄稿したことのないメンバーに絞り込むメンバー条件を使用します。

パートナーコミュニティ

パートナーが最近の買収やその他の機密取引について話し合っていないことを確認したいと考えていますか?「買収」や「合併」などのキーワードを含む投稿およびコメントを確認するルールを設定できます。

従業員コミュニティ

コミュニティでHIPAAコンプライアンスが必要ですか?すべての従業員の投稿およびコメントを確認するルールを設定します。

- ☑ **メモ:** ユーザーがモデレーションルールを作成するには「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」権限が必要です。

承認されるまで、投稿またはコメントのヘッダーには「確認待機中」と表示されます。投稿またはコメントが確認待機中でも著者は編集または削除できますが、コメントはできません。著者は待機中の投稿とそれに対する待機中のコメントを両方とも投稿していれば表示できます。著者が投稿またはコメントを編集できないようにするには、特定のユーザーのフィード投稿編集を無効にします。

コミュニティで投稿およびコメントを確認して承認するには、次の2つの方法があります。

- 事前設定されたインサイトレポートをコミュニティワークスペースまたは[コミュニティ管理]で使用します。

エディション

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

ユーザー権限

確認待機中の投稿とコメントの承認、削除、または編集する

- ☑ **メモ:** 著者は待機中の投稿とそれに対する待機中のコメントを両方とも投稿していれば表示できます。

- フィード投稿とコメントの承認

コミュニティワークスペースまたは[コミュニティ管理]で確認待機中の投稿およびコメントを承認、削除、編集する

- フィード投稿とコメントの承認

および

「コミュニティ管理にアクセス」または「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

コミュニティのメンバーであること

Salesforce Communities Management パッケージで提供される待機中インサイトレポートを使用します。このレポートでは、コミュニティで確認待機中の投稿およびコメントのすべてを表示できます。インサイトレポートには投稿およびコメントのコンテンツが表示されるので、コンテンツがスパムか無害かをすばやく評価できます。これで、レポートから直接項目を承認するか、削除できます。また、一括アクションを実行して、複数の項目を一度に承認できます。

このレポートを取得するには、Salesforce Communities Management パッケージを AppExchange からインストールします。詳細は、「[コミュニティ管理の AppExchange 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。

- コミュニティフィードから直接投稿およびコメントを承認します。

コミュニティフィードで、「フィード投稿とコメントの承認」権限のあるユーザには、追加のアクションが投稿またはコメントのドロップダウンメニューに表示されます。項目が不適切な場合、ユーザが削除できます。項目に入力ミスがある場合は、編集できます。

項目が承認されると、項目が承認されたことを知らせるメールが著者に送信されます。このメールには、項目へのリンクが記載されています。@メンション通知などのメール通知は、項目が承認された後のみ送信されます。

関連トピック:

[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](#)
[フィード投稿およびコメントの編集の概要](#)

コミュニティのフラグ付き投稿およびコメントのモデレート

コミュニティモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切とフラグ付けした投稿とコメントのリストを確認し、対応策を実行できます。グループ所有者またはグループマネージャは、各自のグループの項目のフラグを表示し、対応策を実行できます。

フラグが設定された投稿やコメントは、投稿日またはコメント日の横に小さなオレンジのフラグが表示されます。フラグの横にある数値は、項目にフラグを設定した人の数を示します。モデレータは、各項目を確認して、対応策を実行できます。

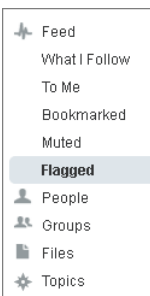
次の点に留意してください。

- モデレータが表示および操作できるのは、アクセス権のある項目のみです。
- コミュニティグループ内のグループ所有者またはマネージャは、フラグを表示または削除したり、投稿、コメント、ファイルを削除したりするなど、各自のグループの項目をモデレートできます。
- 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」が無効になっている場合、モデレータは項目にフラグを付けることと、フラグ付き項目を表示することしかできません。

次に、フラグ付き投稿とコメントをモデレートする方法をいくつか示します。

- [フラグ付きディスカッションキュー](#) (ページ 461)の[[モデレーションの概要](#)] [ホームアプリケーション](#)からフラグ付き投稿およびコメントを表示します。
- [コミュニティ管理]で事前設定されたインサイトレポートを使用します。コミュニティワークスペースが有効になっていない場合、Salesforce Communities Managementパッケージで提供されるフラグ付きコメントレポートとフラグ付きディスカッションレポートを使用します。これらのレポートにより、コミュニティでフラグが設定された投稿とコメントを迅速に管理できます。投稿やコメントのコンテンツを確認してから、フラグを削除するか投稿やコメントを削除します。複数の項目を同時に選択することもできます。
- フラグ付きフィードを Chatter で使用します。

Salesforce タブ + Visualforce コミュニティを使用している場合は、コミュニティの Chatter メニューを使用して、フラグ付き投稿とコメントのリストを表示できます。フラグ付きフィードを表示するには、「メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可する」設定を有効にする必要があります。



エディション

使用可能なインターフェース: 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

フラグ付き項目の表示、フラグの削除、投稿またはコメントの削除を行う

- コミュニティフィードのモデレート

コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] で投稿およびコメントをモデレートする


- 「[コミュニティ管理]へのアクセス」または「コミュニティフィードのモデレート」

および

「[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

コミュニティのメンバーであること

- カスタムリストを使用してモデレートします。Apex の Chatter REST API または ConnectApi を使用して、フラグ付き投稿とコメントのリストを公開できます。
 - 通知メールから投稿またはコメントへのリンクをクリックします。
 - フラグを削除するかフィードのコンテンツを削除することによって、コミュニティのコンテキスト内で直接モデレートします。
-  **ヒント:** コミュニティで項目にフラグが設定されるたびにメールを受信するには、[メール設定] ページの [項目に不正フラグを付ける] チェックボックスをオンにします。

関連トピック:

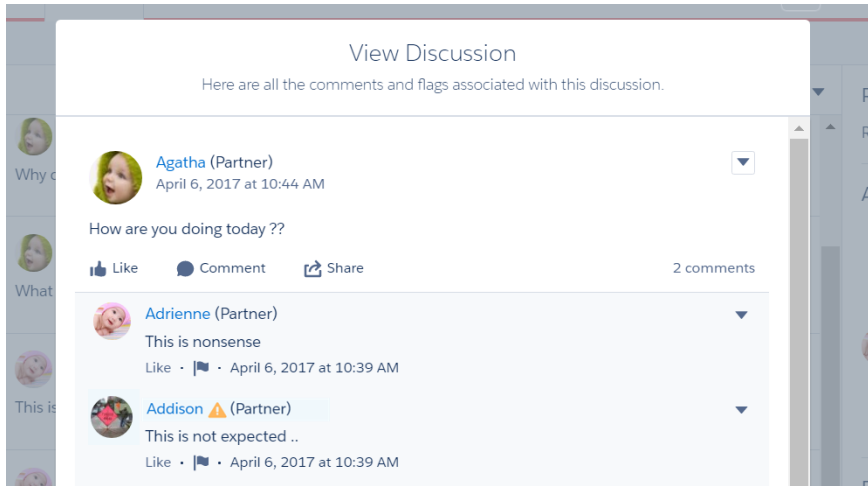
[Chatter REST API 開発者ガイド](#)

[Apex 開発者ガイド](#)

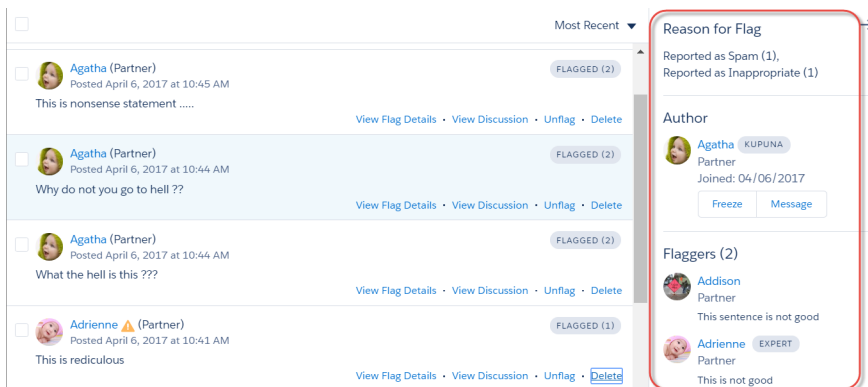
コミュニティでのフラグ付きディスカッションのモデレート

コミュニティモデレータは、1か所からディスカッションの投稿とコメントを削除およびフラグ解除したり、これらの投稿の著者を凍結したり、著者とやりとりしたりできます。

モデレータは、コンテキストのディスカッション全体(投稿に関連するすべてのコメントを含む)を表示して、最も新しいディスカッションまたは最も古いディスカッションで並び替えることができます。ディスカッションスレッドを開くには、[ディスカッションを表示]をクリックします。



投稿またはコメントにどのようにフラグが設定されたのかや、フラグを設定したユーザーを確認するには、投稿またはコメントをクリックするか、[フラグの詳細を表示]を選択します。



フラグ付き投稿の著者についての詳細は、ここで説明します。フラグ付き投稿の履歴がある著者や、モデレータがそれらの投稿を削除した回数を確認できます。必要に応じて、同じページから著者の凍結や著者へのメッセージの送信を行います。

エディション

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

フラグ付き項目の表示、
フラグの削除、投稿または
コメントの削除を行う

- コミュニティフィード
のモデレート

コミュニティワークス
スペースまたは [コミュニ
ティ管理] で投稿およびコ
メントをモデレートする

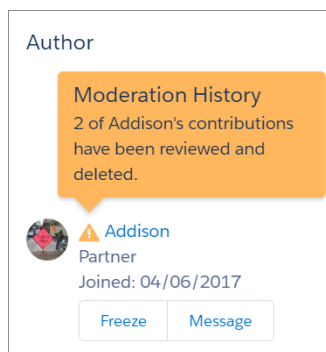
- 「[コミュニティ管理]
へのアクセス」または
「コミュニティフィード
のモデレート」

および

「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

コミュニティのメン
バーであること



次の点に留意してください。

- フラグ付きディスカッションキューは、[コミュニティワークスペースを有効](#) (ページ 18) にしている組織でのみ使用できます。
- モデレータが表示および操作できるのは、アクセス権のある項目のみです。
- コミュニティグループ内のグループ所有者またはマネージャは、フラグを表示または削除したり、投稿、コメント、ファイルを削除したりするなど、各自のグループの項目をモデレートできます。
- 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」が無効になっている場合、モデレータは項目にフラグを付けることと、フラグ付き項目を表示することしかできません。

コミュニティ全体の処理を確認するには、AppExchange から Salesforce Communities Management パッケージをインストールします。詳細は、「[コミュニティ管理のAppExchange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。

コミュニティでフラグが設定されたファイルのモデレート

コミュニティモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切またはスパムとフラグ付けしたファイルのリストを確認し、対応策を実行できます。グループ所有者またはグループマネージャは、各自のグループのファイルのフラグを表示し、対応策を実行できます。

コミュニティのメンバーが、機密情報が含まれているか内容が攻撃的な、不適切なファイルを投稿する可能性があります。他のコミュニティメンバーは、このようなファイルを確認するためにフラグ付けすることができます。フラグ付きファイルには、小さいオレンジのフラグが表示されます。フラグの横にある数値は、項目にフラグを設定した人の数を示します。

次の点に留意してください。


- モデレータが表示および操作できるのは、アクセス権のある項目のみです。
- コミュニティグループ内のグループの所有者およびマネージャは、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] が有効になっている場合、自分が所有および管理するグループのファイルを確認してフラグを削除できます。
- 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] が無効になっている場合、モデレータは項目にフラグを付けることと、フラグ付き項目を表示することしかできません。

次に、フラグ付きファイルをモデレートする方法をいくつか示します。

- フラグ付きファイルのインサイトレポートには、[コミュニティ管理]の[モデレーションの概要] ページから直接アクセスします。
- 事前設定されたインサイトレポートを [コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースで使用します。

Salesforce Communities Management パッケージで提供されるフラグ付きファイルレポートを使用します。このレポートでは、フラグ付きファイルの名前、作成者、フラグ設定者、ファイルのフラグ数を確認できます。リンクをクリックしてファイルを開き、コンテンツを確認できます。その後、フラグを削除するかファイルを削除できます。複数の項目を同時に選択することもできます。

このレポートを取得するには、Salesforce Communities Management パッケージを AppExchange からインストールします。詳細は、「[コミュニティ管理の AppExchange 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。

- カスタムリストを使用してモデレートします。Apex の Chatter REST API または ConnectApi を使用して、フラグ付きファイルのリストを公開できます。
 - フラグを削除するかファイル詳細ページでコンテンツを削除することによって、コミュニティのコンテキスト内で直接モデレートします。
-  **ヒント:** コミュニティで項目にフラグが設定されるたびにメールを受信するには、[メール設定] ページの [項目に不正フラグを付ける] チェックボックスをオンにします。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

ファイル詳細ページを表示する、フラグを削除する、ファイルを削除する

- コミュニティファイルのモデレート

[コミュニティ管理] でファイルをモデレートする

- コミュニティファイルのモデレート

および

「コミュニティ管理にアクセス」または「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

コミュニティのメンバーであること

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]>[設定]ページに移動します。

関連トピック:

[Chatter REST API 開発者ガイド](#)

[Apex 開発者ガイド](#)

コミュニティのフラグが設定されたダイレクトメッセージのモデレート

ユーザ権限

[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースでフラグが設定されたダイレクトメッセージを表示およびモデレートする

コミュニティ Chatter メッセージのモデレート

および

「Chatter メッセージとダイレクトメッセージのモデレート」

および

コミュニティフィードのモデレート

および

「コミュニティ管理にアクセス」または「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

コミュニティのメンバーであること

エディション


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

コミュニティ設定のコミュニティモデレーションルール設定でダイレクトメッセージを含むすべての投稿をモデレーション可能にする


「表示される場所に関係なくモデレーションがすべてのフィード投稿に適用されます」

コミュニティメンバーは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成されたコミュニティでメッセージにフラグを設定できます。コミュニティのモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切またはスパムとしてフラグ設定したダイレクトメッセージのリストを確認して、対応策を実行できます。

 **メモ:** 非公開メッセージとダイレクトメッセージは異なる機能です。ダイレクトメッセージの方が新しく、コミュニティでの非公開コミュニケーションに関するより豊富な機能セットがあります。ダイレクトメッセージは Chatter に基づき、インライン画像と添付ファイルをサポートするリッチテキストエディタを使用できます。ダイレクトメッセージでは、フィード投稿から直接メッセージの送信を開始できます。

「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」権限がある場合、モデレータはフラグが設定されたダイレクトメッセージのコンテンツの参照、フラグの削除、フラグが設定されたメッセージの削除を実行できます。

1. AppExchange から [Salesforce Communities Management \(Chatter を使用するコミュニティ向け\)](#) パッケージをインストールします (まだ行っていない場合)。

2. コミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] を開きます。
 3. [コミュニティ管理] で、[モデレーション]>[フラグ付き]に移動し、ドロップダウンメニューから[ダイレクトメッセージ]を選択して、フラグが設定された項目を絞り込みます。
 4. フラグが設定されたメッセージを確認して、対応策を実行します。
-  **ヒント:** コミュニティでメッセージにフラグが設定されるたびにメールを受信するには、[メール設定]ページの [項目に不正フラグを付ける] オプションを選択します。メールを受信するには、「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」権限と「Chatter メッセージとダイレクトメッセージの管理」権限が必要です。メール設定を実行するには、コミュニティ内のプロフィールページに移動し、右上隅のドロップダウンボタン (▼) をクリックします。次に、[私の設定] を選択し、[メール設定] をクリックします。

コミュニティのフラグが設定された非公開メッセージのモデレート

コミュニティのモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切またはスパムとしてフラグ設定した Chatter メッセージのリストを確認して、対応策を実行できます。

「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」権限がある場合、ユーザはメンバーとなっているコミュニティでのみメッセージのコンテンツの参照、フラグの削除、メッセージの削除を実行できます。この権限では、フラグが設定されたメッセージのみ削除できます。「すべてのデータの編集」権限があると、モデレータは SOAP API でフラグの削除やメッセージの削除を実行できます。

「Chatter メッセージの管理」権限ではなく、「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」権限をモデレータに割り当てます。「Chatter メッセージの管理」権限では、Salesforce 組織全体のすべてのメッセージを表示できます。セキュリティとプライバシーに関する懸念事項を回避するため、モデレータとマネージャに適切な権限があることを再確認します。

❗ 重要: 次の制限に注意してください。

- コミュニティメンバーは、メンバーではないコミュニティ、またはユーザに対してフラグ設定が有効になっていないコミュニティから送信されたメッセージにフラグを設定することはできません。
- ユーザは、内部組織、Salesforce1、パートナーポータル、およびカスタマーポータルでは、メッセージにフラグを設定することはできません。

フラグが設定されたメッセージをコミュニティで監視および管理するには、いくつかの方法があります。

- フラグ付きファイルのインサイトレポートには、[コミュニティ管理]の[モデレーションの概要]ページから直接アクセスします。
- 事前設定されたインサイトレポートを [コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースで使用します。

Salesforce Communities Management パッケージで提供される、フラグが設定された非公開メッセージレポートを使用します。このレポートにより、トレンドを追跡し、コミュニティで発生するメッセージのスパム攻撃を常に把握できます。メッセージの送信者、コンテンツ、送信日時、メッセージにフラグ設定したユーザを確認できます。このレポートを使用してメッセージのフラグ解除やメッセージの削除ができます。

このレポートを取得するには、Salesforce Communities Management パッケージを AppExchange からインストールします。詳細は、「[コミュニティ管理の AppExchange 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。

- 独自のレポートを作成する。

まず、[ネットワーク] を主オブジェクト、[ネットワーク監査] を第 2 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ます。次に、新しいカスタムレポートタイプ

エディション

使用可能なインターフェース: 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

[コミュニティ管理] または [コミュニティワークスペース] でメッセージをモデレートする

- コミュニティ Chatter メッセージのモデレート
および

「コミュニティ管理にアクセス」または「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

コミュニティのメンバーであること

レポートでフラグが設定されたメッセージのコンテンツを表示する

- コミュニティ Chatter メッセージのモデレート

SOAP API でフラグを削除するか、メッセージを削除する

- 「すべてのデータの編集」

を使用してレポートを作成し、[Chatter メッセージ] に設定された [監査オブジェクト種別] に項目検索条件を追加します。API を使用して、フラグが設定されたメッセージを削除します。

- フラグが設定されたメッセージを API から直接クエリして削除する。

ヒント: コミュニティでメッセージにフラグが設定されるたびにメールを受信するには、[メール設定] ページの [項目に不正フラグを付ける] オプションを選択します。メールを受信するには、「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」権限と「コミュニティフィードのモデレート」権限が必要です。メール設定を実行するには、コミュニティ内のプロフィールページに移動し、右上隅のドロップダウンボタン (▼) をクリックします。次に、[私の設定] を選択し、[メール設定] をクリックします。

関連トピック:

[ユーザの Chatter メッセージの定義に関するガイドライン](#)

[コミュニティ管理の AppExchange パッケージを使用したコミュニティのレポート](#)

[SOAP API 開発者ガイド: ChatterMessage](#)

[Apex 開発者ガイド: トリガを使用した Chatter 非公開メッセージのモデレーション](#)

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、コミュニティワークスペースまたは [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。コミュニティワークスペースまたは [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 autoflagBadWordOnPost on FeedItem (after insert) {

    List<NetworkModeration> flags = new List<NetworkModeration>();
```

エディション

使用可能なインターフェース: 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

トリガを作成する

- 「すべてのデータの編集」

```

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');
        flags.add(nm);
    }
}

if (!flags.isEmpty()) {
    insert(flags);
}
}

```

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 autoflagBadWordOnComment on FeedComment (after insert) {
    List<NetworkModeration> flags = new List<NetworkModeration>();

    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');
            flags.add(nm);
        }
    }

    if (!flags.isEmpty()){
        insert(flags);
    }
}

```

関連トピック:

[SOAP API 開発者ガイド](#)

Community Pulse

Community Pulse は、ワークスペースの上部に総計値を表示します。総計値をクリックして、対応するレポートやダッシュボードを開いて詳細を確認することや、対応策を実行することができます。各自のニーズに合わせて表示される総計値をカスタマイズしたり、新しい総計値を作成したりします。

使用時にはまず、レポートやダッシュボードをワークスペースに対応付けます。手動で対応付けるか、AppExchange パッケージの最新 (Winter '18 以降) バージョン

エディション

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

をインストールすることができます。パッケージには対応付けが含まれ、Community Pulse が自動的に表示されます。Chatter を備えたコミュニティがある場合、パッケージをインストールすると、[メンバー]、[新規メンバー]、[未回答の質問]、[フラグ付きディスカッション] の4つのタイルが表示されます。

総計値のタイルは、[総計値を編集] をクリックするだけでカスタマイズできます。この画面から、総計値を作成したり、既存の総計値を編集したりします。総計値は一度に6つまで設定できます。

総計値をクリックすると、対応するレポートが開きます。ただし、[ダッシュボードで開く] を選択した場合は、代わりにダッシュボードが開き、どれが最適かを選択できます。

関連トピック:

- [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のインサイトの有効化および対応付け](#)

Journey Builder を使用した Community Cloud と Marketing Cloud のインテグレーション (ベータ)

Marketing Cloud の Journey Builder を使用して、トリガイイベントを基に、または特定の利用者を対象に、コミュニティ向けにパーソナライズしたメールジャーニーを作成します。新規メンバーに充実した内容の挨拶メールを送ったり、プロフィール写真のないメンバーにリマインダーを送信したり、あるいはケースを登録したメンバーへのフォローアップメールをスケジュールしたりします。この機能を使用するためには、コミュニティと Marketing Cloud の両方のライセンスが必要です。

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

メモ: 今回のリリースには、Community Cloud と Marketing Cloud の Journey Builder インテグレーション (ベータバージョン) が含まれています。機能は高品質ですが、既知の制限があります。この Journey Builder インテグレーションは、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。特定期間内の正規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。Journey Builder インテグレーションに関するフィードバックや提案は、Success コミュニティの IdeaExchange に投稿してください。

この2つのクラウドは、Marketing Cloud Connect (AppExchange で入手可能) を使用して統合されます。設定したら、すぐに使用できます。プロセスやメールの作成はすべて Journey Builder で処理されます。「関連トピック」のリンクからも特定の手順を確認できます。

ジャーニーをトリガすると、コミュニティへのメンバーの追加に時間がかかります。1,000 人以上など、一度に大量の新規メンバーを追加する場合は、Journey Builder を夜中に実行することをお勧めします。

関連トピック:

[Connect the Clouds \(クラウドへの接続\)](#)

[Journey Builder](#)

[Journey Builder について](#)

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。
- モデレーションルールは、フィード投稿、コメント、アンケートにのみ適用されます。モデレーションルールは、作成されたトピックには適用されません。

監査の制限

フィード項目の状況への変更は、監査履歴インサイトレポートに含まれません。

トピックを使用したカスタマーコミュニティの整理

ナビゲーショントピックと主要トピックは、コミュニティのコンテンツを整理する優れた方法です。トピックを使用してコミュニティのコンテンツを構造化したり、主要なディスカッションを強調表示したりできます。トピックを作成することも、コミュニティメンバーの投稿から有機的に発生したトピックを使用することもできます。トピックは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成されたコミュニティで使用できます。

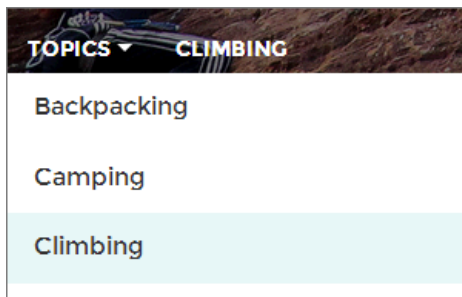
コミュニティワークスペースまたは[コミュニティ管理]で、ナビゲーショントピックおよびサブトピックを選択して一貫したコミュニティマップを提供できます。主要トピックを選択して現在人気のある会話を強調表示したりできます。コミュニティ自体では、メンバーが作成したトピックを使用することで、ユーザは互いに情報を整理できるため、コミュニティの参加をさらに推進するカスタマイズされた操作性が実現します。

セルフサービスコミュニティでは、カスタマーサービス (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。

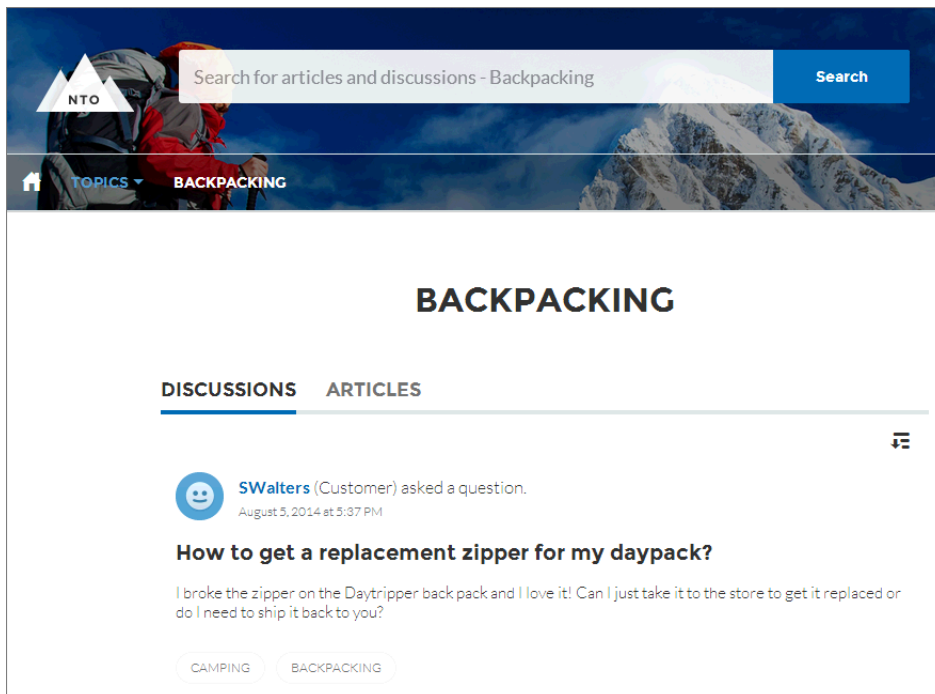
ヒント: ナビゲーショントピックや主要トピックをコミュニティに追加する場合、Apex 開発者は Visualforce ページの `ConnectApi.ManagedTopics` クラスを使用できます。

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。



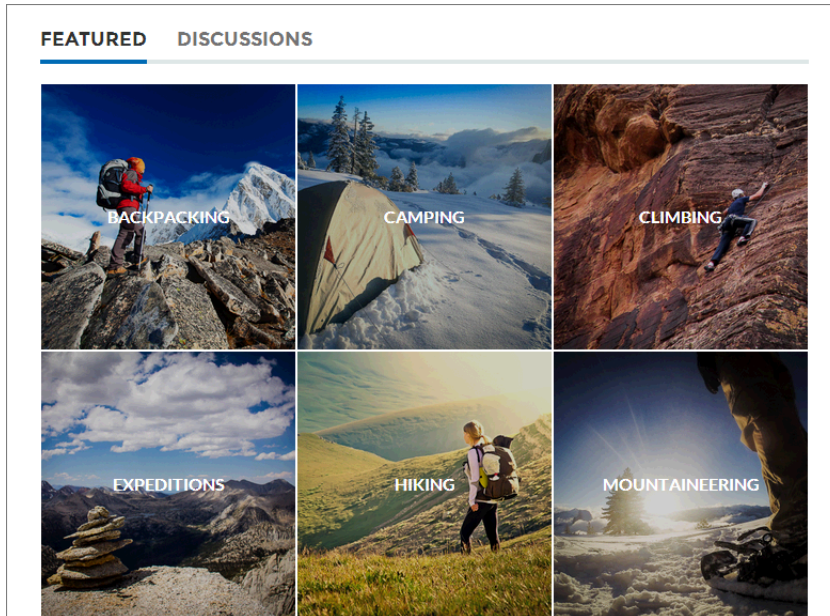
訪問者がナビゲーショントピックを選択すると、そのトピックに対して選択されているバナー画像がページ上部に表示されます。



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、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

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、主要トピックとして強調表示されません。

トピック総計値

コミュニティメンバーは、過去 60 日間にトピックが使用された回数やトピックのフォロワー数を確認できます。総計値は、トピックの詳細ページにあります。この情報が手元があれば、コミュニティメンバーはトピック

クの新しさや人気を知ることができます。また、システム管理者はこれらの総計値を使用して、コミュニティで特定のトピックを強調表示したり、使用に基づいて類似するトピックをまとめたりすることができます。

このセクションの内容:

コミュニティのトピックの管理

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。コミュニティワークスペースを有効にしても、[コミュニティ管理]で作業していても、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。

記事へのトピックの自動割り当て

トピックをデータカテゴリに対応付けて、Salesforceナレッジの整理に費やしたすべての労力をコミュニティで活用できます。特定のデータカテゴリで公開されたすべての記事は、指定したトピックでタグ付けされます。今後データカテゴリに追加される記事もタグ付けされます。

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。

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に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か所でのコミュニティのトピックおよびサブトピックの表示

トピックとさまざまなレベルのサブトピックをコミュニティのコンテンツに追加するという、骨の折れる作業が完了しました。次は、コミュニティメンバーが目的の議題に移動できるように、整理されたすべてのトピックを1か所で参照できるようにします。心配はいりません。コミュニティメンバーは、コミュニティのトピックカタログですべてを参照できます。

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。

国際的な利用者があるコミュニティ向けのトピック名と説明の翻訳

トランスレーションワークベンチを使用して、海外のコミュニティのナビゲーショントピック、主要トピック、およびトピックの説明を翻訳します。

コミュニティのトピックの管理

ユーザ権限


コミュニティワークスペースまたは [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 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

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。コミュニティワークスペースを有効にしても、[コミュニティ管理] で作業していても、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. [コミュニティワークスペース](#)または [\[コミュニティ管理\]](#) を開きます。
2. コミュニティワークスペースを使用している場合、[コンテンツターゲティング]>[トピック]>[トピック管理] をクリックしてトピックにアクセスします。[コミュニティ管理] を使用している場合、[トピック]>[トピック管理] をクリックしてトピックにアクセスします。
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。


関連トピック:

[ナビゲーショントピックの設定](#)

[主要トピックの設定](#)

記事へのトピックの自動割り当て

トピックをデータカテゴリに対応付けて、Salesforce ナレッジの整理に費やしたすべての労力をコミュニティで活用できます。特定のデータカテゴリで公開されたすべての記事は、指定したトピックでタグ付けされます。今後データカテゴリに追加される記事もタグ付けされます。

1.  **メモ:** トピックの自動割り当てを使用するには、最初に[コミュニティ設定]で[コミュニティワークスペース]を有効にする必要があります。
[コミュニティ管理]を開きます。
2. [コンテンツターゲティング]>[トピック]>[トピックの自動割り当て]をクリックして、[トピックの自動割り当て]にアクセスします。
3. [トピックの自動割り当て]を有効にします。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

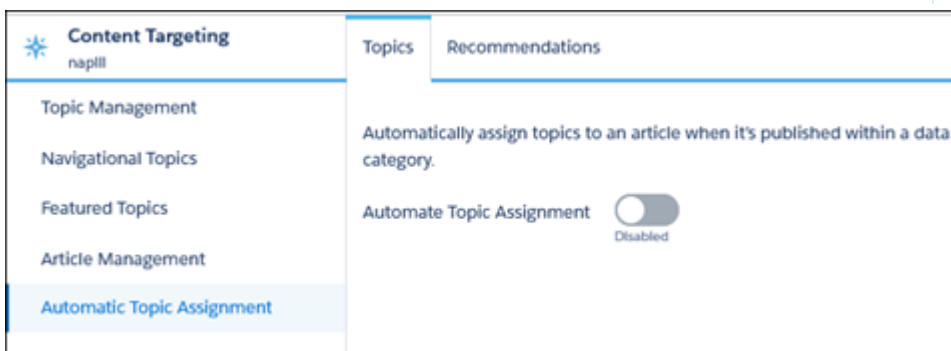
ユーザ権限

コミュニティワークスペースまたは[コミュニティ管理]ページにアクセスする

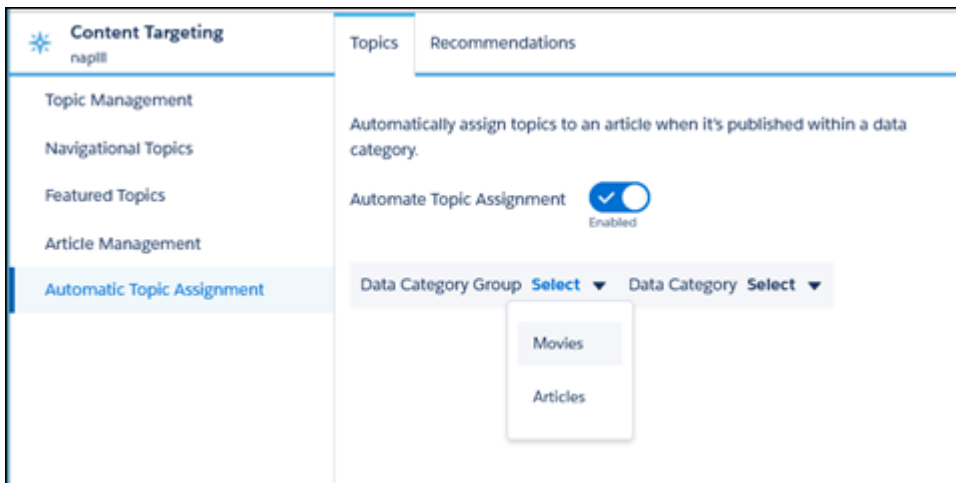
- コミュニティの管理
または
「コミュニティの作成および設定」
および
コミュニティのメンバーであること

トピックの自動割り当てを設定する

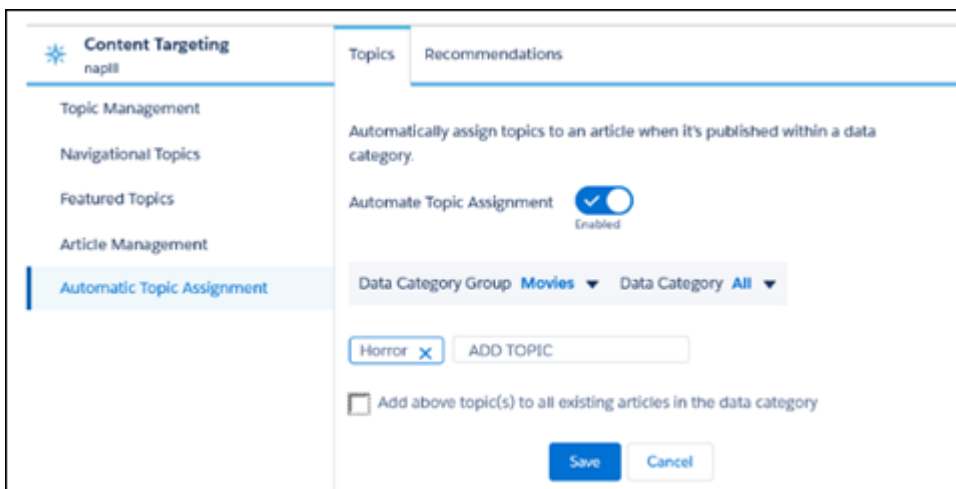
- トピックの編集



4. データカテゴリグループとデータカテゴリを選択します。



5. そのデータカテゴリの記事に割り当てるトピックを追加します。



6. データカテゴリの既存の記事にトピックを追加するオプションを選択します。これにより、トピックがそのデータカテゴリグループのすべてのデータカテゴリのすべての記事に割り当てられます。このオプションを選択しない場合、トピックはデータカテゴリに追加される新規記事にのみ追加され、既存の記事は変更されません。

7. [保存]をクリックします。

トピックの割り当てルールを設定するときは、次の点を考慮してください。


- トピックの割り当てはコミュニティに固有である。2つの異なるコミュニティで同じ記事を使用する場合、両方のコミュニティで自動割り当てを設定します。
- Salesforce でトピックの翻訳が使用可能な場合、翻訳記事は対応する翻訳トピックでタグ付けされる。システム内に翻訳トピックがない場合、ローカライズされた記事は基本言語のトピックでタグ付けされます。
- トピックを記事から自動的に削除することはできない。代わりに、トピックを手動で削除する必要があります。
- 2つのトピックをマージする場合、新しいルールを設定する必要がある。


- トピックをデータカテゴリに自動追加する場合、トピックは階層内にある上位データカテゴリのすべての記事に追加されます。トピックが子や孫など階層にある下位データカテゴリに自動追加されることはありません。

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. **コミュニティワークスペース**または**[コミュニティ管理]**を開きます。
2. コミュニティワークスペースを使用している場合、**[コンテンツターゲット]>[トピック]>[主要トピック]**をクリックしてトピックにアクセスします。**[コミュニティ管理]**を使用している場合、**[トピック]>[主要トピック]**をクリックしてトピックにアクセスします。
3. 検索ボックスにトピック名の最初の数文字を入力します。推奨トピックを選択して、**[追加]**をクリックします。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使用します。


 **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せん。

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。
- トピックの削除また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。

エディション

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

コミュニティワークスペースまたは**[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
コミュニティのメン
バーであること


主要トピックを設定する


- トピックの編集


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. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
3. コミュニティワークスペースを使用している場合、[コンテンツターゲティング]>[トピック]>[ナビゲーショントピック]をクリックしてトピックにアクセスします。[コミュニティ管理]を使用している場合、[トピック]>[ナビゲーショントピック]をクリックしてトピックにアクセスします。
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]またはコミュニティワークスペースに戻り、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 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

コミュニティワークスペースまたは[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
コミュニティのメン
バーであること

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」

カスタマーサービス (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。

関連トピック:

[1か所でのコミュニティのトピックおよびサブトピックの表示](#)

1か所でのコミュニティのトピックおよびサブトピックの表示

トピックとさまざまなレベルのサブトピックをコミュニティのコンテンツに追加するという、骨の折れる作業が完了しました。次は、コミュニティメンバーが目的の議題に移動できるように、整理されたすべてのトピックを1か所で参照できるようにします。心配はいりません。コミュニティメンバーは、コミュニティのトピックカタログですべてを参照できます。

トピックカタログには、コミュニティのために作成したナビゲーショントピックの階層が表示されます。これはナビゲーショントピックを設定した後でのみ表示され、ナビゲーションメニューからアクセスします。

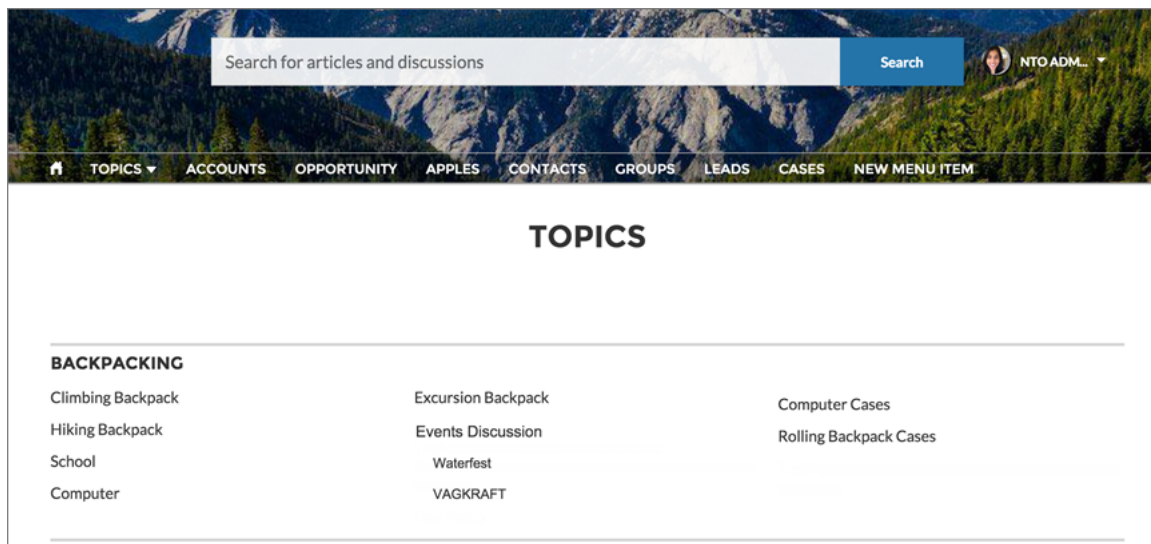
トピックカタログは次のような理由でコミュニティメンバーにとって便利です。

- 新規ユーザおよび既存のユーザは、整理されたすべてのトピックを1か所で参照できるため、特定のトピックを深く掘り下げる前に状況を把握できます。
- コミュニティユーザは、トピックカタログをトピック間を移動する出発点として使用できます。

トピックカタログを設定するには、ホームページでナビゲーションメニューを編集するときに[[トピックをさらに表示...]リンク]を選択します。

ブレッドクラムを使用してトピック階層内の記事またはディスカッションの配置を確認することもできます。コミュニティのページにブレッドクラムを表示するには、コミュニティビルダーでブレッドクラムコンポーネントをページにドラッグアンドドロップします。

 **例:**




関連トピック:

[ナビゲーショントピックの設定](#)

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. **コミュニティワークスペース**または**[コミュニティ管理]**を開きます。
 2. コミュニティワークスペースを使用している場合、**[コンテンツターゲティング]>[トピック[記事の管理]]**をクリックしてトピックにアクセスします。**[コミュニティ管理]**を使用している場合、**[トピック[記事の管理]]**をクリックしてトピックにアクセスします。
 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。
-  **メモ:** トピックの翻訳バージョンを自動的に翻訳記事に追加するには、翻訳されたトピックおよび記事がすでにシステムにアップロードされている必要があります。アップロードされていないと、翻訳記事に英語のトピックがタグ付けられます。

エディション

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

コミュニティワークスペースまたは**[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**」

国際的な利用者があるコミュニティ向けのトピック名と説明の翻訳

トランスレーションワークベンチを使用して、海外のコミュニティのナビゲーショントピック、主要トピック、およびトピックの説明を翻訳します。

1. [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。
2. 翻訳する [言語] を選択します。
3. [設定コンポーネント] で、[管理トピック] を選択します。
4. [部分] で、[項目の表示ラベル] を選択してトピック名を変更し、[説明] を選択してトピックの説明を変更します。
5. [コミュニティ名] 列で、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。
6. ナビゲーショントピックや主要トピックの言語固有の名前を入力するには、[トピック名の翻訳] 列でダブルクリックします。

トランスレーションワークベンチを使用する場合、次の点に留意してください。

- 翻訳されたトピック名または説明では、メタデータ API はサポートされません。
- 英語ではトピック名のユニーク性が保証されていますが、翻訳された言語のトピック名のユニーク性は翻訳者が保証する必要があります。
- コミュニティワークスペースまたは[コミュニティ管理]からトピック名を変更すると、英語のコミュニティのみが変更されます。翻訳されたトピック名と説明の変更は、すべてトランスレーションワークベンチを使用して行う必要があります。
- コミュニティが英語モードの場合に翻訳されたトピック名を入力すると、翻訳されたコミュニティに翻訳名が2回表示される可能性があります。
- トランスレーションワークベンチを使用してトピック名を翻訳すると、翻訳されたコミュニティのハッシュタグも変更されます。たとえば、#help はイタリア語では #aiuto として表示されます。コミュニティメンバーがイタリア語から英語に戻して #aiuto ハッシュタグをクリックすると、#help のトピックの詳細ページは表示されずにエラーメッセージが表示されます。

- ☑ **メモ:** トピックの翻訳バージョンを自動的に翻訳記事に追加するには、翻訳されたトピックおよび記事がすでにシステムにアップロードされている必要があります。アップロードされていないと、翻訳記事に英語のトピックがタグ付けられます。

エディション

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

トピックを翻訳する

- 「設定・定義の参照」
および
翻訳者として指定されていること

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します。

1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. おすすめを開きます。
 - コミュニティワークスペースで、[\[コンテンツターゲティング\]](#)>[\[おすすめ\]](#)を選択します。
 - [\[コミュニティ管理\]](#)で、[\[おすすめ\]](#)>[\[おすすめ\]](#)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方法であるため、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(カスタマーサービス(Napili)コミュニティやPartner Central コミュニティのホームや[\[質問の詳細\]](#)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[\[おすすめのカラーセル\]](#)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。

おすすめの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 — 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。

URL には、おすすめをクリックしたユーザーとクリックされたコンテキストに関する情報を渡すためのコンテキスト変数を含めることができます。たとえば、URL、

<https://www.example.com/doSurvey?userId={!userId}> に `{!userId}` コンテキスト変数を追加します。おすすめ内のボタンをユーザーがクリックすると、Salesforce により、そのユーザーの ID が HTTP 要求をしたサーバに送信されます。

エディション

使用可能なインターフェース: 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


コミュニティワークスペースまたは [\[コミュニティ管理\]](#) 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」

おすすめでは、次のコンテキスト変数がサポートされます。


コンテキスト変数	説明
{!actionLinkId}	ユーザがクリックしたおすすめリンクの ID。
{!actionLinkGroupId}	ユーザがクリックしたおすすめを含むおすすめリンクグループの ID。
{!communityId}	ユーザがおすすめをクリックしたコミュニティの ID。内部の Salesforce 組織の値は空のキー "00000000000000000000" です。
{!orgId}	ユーザがおすすめをクリックした組織の ID。
{!userId}	おすすめをクリックしたユーザの ID。

- **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、コミュニティワークスペースで [コンテンツターゲティング] > [おすすめ] > [利用者] を選択します。[コミュニティ管理] で、[おすすめ] > [利用者] を選択します。[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。
[おすすめのカラースェル] にカスタムのおすすめと、コミュニティに対するシステム生成のトピックのおすすめも表示されます。
コミュニティメンバーがおすすめをクリックするか、閉じると、そのおすすめはそのメンバーに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、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。

このセクションの内容:

[コミュニティのおすすめの対象利用者の作成](#)

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、おすすめを整理したり、対象にしたりします。


関連トピック:

[コミュニティのテンプレートの更新](#)

コミュニティのおすすめの対象利用者の作成


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、おすすめを整理したり、対象にしたりします。

1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. [\[おすすめ利用者\]](#)を開きます。
 - コミュニティワークスペースで、[\[コンテンツターゲティング\]](#) > [\[おすすめ\]](#) > [\[利用者\]](#)を選択します。
 - [\[コミュニティ管理\]](#)で、[\[おすすめ\]](#) > [\[利用者\]](#)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 — 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。

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、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](#)

エディション

使用可能なインターフェース: 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

コミュニティワークスペースまたは [\[コミュニティ管理\]](#) 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](#)」

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。ユーザー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。

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
- 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ー
- 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

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。

このセクションの内容:

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。

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。

評価ポイントの設定

ポイントシステムを設定して、ユーザー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。

エディション

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

コミュニティ評価の計算方法は?


プロフィールの評価レベルは、合計ポイントに基づいて計算されます。

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。

個々のメンバーの参加を評価する機能は、コミュニティマネージャの強力なツールです。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ます。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、プロフィールページの [貢献度] セクションから Chatter 影響度が削除されます。

1. **コミュニティワークスペース** または **[コミュニティ管理]** を開きます。
 2. [管理設定] をクリックします。
 3. [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
投稿を共有する	1
他の人が自分の投稿を共有する	5

エディション

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

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
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]セクションは表示されません。[評価]セクションを表示するには、[管理 個人設定]に移動して[コミュニティ管理のすべての設定を表示]を選択します。

関連トピック:

[評価レベルの設定](#)


[評価ポイントの設定](#)

[コミュニティ評価の計算方法は?](#)

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. **コミュニティワークスペース**または**[コミュニティ管理]**を開きます。
2. コミュニティワークスペースを使用している場合、**[管理] > [評価レベル]**をクリックして評価にアクセスします。**[コミュニティ管理]**を使用している場合、**[評価] > [評価レベル]**をクリックして評価にアクセスします。

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 ユーザー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值を更新すると、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。

関連トピック:

[評価ポイントの設定](#)

エディション

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

評価レベルを更新する

- コミュニティの管理
および
コミュニティのメン
バーであること

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 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

評価ポイントを更新する

- コミュニティの管理
および
コミュニティのメン
バーであること


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. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. コミュニティワークスペースを使用している場合、[\[管理\]>\[評価ポイント\]](#)をクリックして評価にアクセスします。[\[コミュニティ管理\]](#)を使用している場合、[\[評価\[評価ポイント\]\]](#)をクリックして評価にアクセスします。
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いてカスタム通知を送信することもできます。


関連トピック:

[評価レベルの設定](#)

コミュニティ評価の計算方法は?

プロフィールの評価レベルは、合計ポイントに基づいて計算されます。

コミュニティマネージャがポイント値を割り当てた活動をユーザが実行すると、ユーザはポイントを獲得します。また、投稿またはコメントに対して他のコミュニティメンバーから反応があった場合にも、ポイントを獲得できることがあります。たとえば、コミュニティマネージャは、ユーザが投稿を作成すると 5 ポイント獲得するように指定できます。投稿を誰かが共有した場合、その投稿が他のユーザの寄稿に影響を与えているという理由で、投稿者が 10 ポイントを獲得するように設定されていることもあります。

 **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。

エディション

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

デフォルトのポイント値は次のとおりです。コミュニティマネージャがこの値をカスタマイズしていることもあります。詳細は、コミュニティマネージャにお問い合わせください。

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	
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

関連トピック:

[コミュニティの評価の有効化](#)

コミュニティレポート

コミュニティレポートを使用して、コミュニティのさまざまな領域の短期的および長期的トレンドを表示できます。事前設定されたAppExchangeパッケージを使用すると、コミュニティマネージャはすばやくレポートを作成できます。コミュニティメンバーがレポートを利用することもできます。

このセクションの内容:

コミュニティ管理のAppExchange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] またはコミュニティワークスペースで活動やエンゲージメント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。

サービスコミュニティのスコアカード

サービスコミュニティスコアカードを使用して、メンバーの使用状況、サービスの総計値、検索活動を追跡できます。

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。

カスタムレポートを使用した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。

Google Analytics™ for Salesforce Communities パッケージ

Google Analytics for Salesforce Communities パッケージには、コミュニティ内の検索活動を追跡する事前設定されたレポートが含まれます。

エディション

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

コミュニティ管理の AppExchange 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]またはコミュニティワークスペースで活動やエンゲージメント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。

- 事前設定されたレポートを使用する最新機能を活用する(最新パッケージバージョンを使用)
- 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。

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]またはコミュニティワークスペース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]またはコミュニティワークスペース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。

このセクションの内容:

新機能

Service Community Scorecard では、コミュニティマネージャがセルフサービスコミュニティの全体像を把握できます。エンゲージメントの測定から検索の効率的な追跡まで、Service Community Scorecard はコミュニティを最高の状態に保つために役立ちます。コミュニティメンバーの毎日の参加を追跡する新しいレポートも追加されました。

パッケージのインストール

必要な権限がある内部ユーザは、Salesforce コミュニティが Salesforce 組織で有効であれば、Salesforce Communities Management パッケージをインストールできます。

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

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」

アップグレードに関する考慮事項

パッケージをアップグレードする最も簡潔な方法は、既存のパッケージを完全にアンインストールすることです。ただし、処理が複雑になり、カスタマイズが失われるおそれがあります。再インストールが推奨されるのは、余分なものを整理し、レポートの最新かつ最高バージョンだけを維持したい場合に限りです。過去数回のリリースへのアップグレードを飛ばした場合は、白紙の状態から始めることが最善かもしれません。

アップグレードのインストール

前バージョンのパッケージをインストールしてある場合は、新しいパッケージが利用可能になったときにアップグレードできます。

アップグレード後のチェックリスト

アップグレードには注意が必要となることがあります。各リリースには驚きのコンポーネントがたくさんありますが、改良バージョンが作成されても、コンポーネントが自動的に削除されることはありません。サポート対象外コンポーネントのリストを必ず確認してください。レポートとダッシュボードをカスタマイズしていない場合は、サポート対象外コンポーネントをすべて削除することをお勧めします。

インサイトとダッシュボードの違い

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、[インサイト]を使用します。インサイトでは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、日常的なコミュニティ管理が容易になります。インサイトにより、仕事に優先度を付けて、最も重要なことにすぐにアクセスできるようになります。

Service Community Scorecard

当社に頻繁に寄せられるフィードバックの中に、コミュニティマネージャのためにコミュニティの成功に関する情報をまとめて示すダッシュボードが必要というものがあります。Summer '17 で、Service Community Scorecard をご紹介できることになりました。このダッシュボードでは、セルフサービスおよびサポートコミュニティのコミュニティマネージャが必要な情報を1か所で確認できます。サービスコミュニティを使用していない場合、このダッシュボードを、参考としてまたは独自のスコアカードを作成する出発点として使用できます。

コミュニティ管理インサイト

Salesforce Communities Management パッケージでは、最近の活動を監視し、その活動のソースにドリルダウンして他のアクションを実行できる、一連のインサイトレポートが提供されます。

コミュニティ管理ダッシュボードの説明

Salesforce Communities Management パッケージでは、それぞれ独自のソースレポートがあるダッシュボードのセット、およびカスタムレポートタイプのセットが提供されます。利用可能なレポートは、Chatter を使用するコミュニティ用のパッケージをインストールするのか、Chatter を使用しないコミュニティ用のパッケージをインストールするのかによって異なります。

Salesforce 組織のダッシュボードとレポートの説明

Chatter とライセンスのダッシュボードとレポートは、内部 Salesforce 組織から参照する必要があります。

カスタムレポートタイプの説明

このパッケージに含まれているレポートは、コミュニティに焦点を合わせた一連のカスタムレポートタイプに基づいており、項目を追加してカスタマイズし、レポート機能を拡張できます。

カスタマイズの機能

パッケージで提供されるダッシュボードとレポートは良い出発点となりますが、コミュニティに必要なものがすべて揃っているとは限りません。いくつかの簡単なステップで、提供されるダッシュボードとレポートをニーズに合わせてカスタマイズできます。レポートをカスタマイズするには、[レポート] タブを開き、変更するレポート名をクリックして [カスタマイズ] をクリックします。

サポート対象外コンポーネント

次のリストに、このリリースでサポートされなくなったレポートを示します。

関連トピック:

[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のダッシュボードの有効化および対応付け](#)

[インサイトとダッシュボードの違いは?](#)

新機能

Service Community Scorecard では、コミュニティマネージャがセルフサービスコミュニティの全体像を把握できます。エンゲージメントの測定から検索の効率的な追跡まで、Service Community Scorecard はコミュニティを最高の状態に保つために役立ちます。コミュニティメンバーの毎日の参加を追跡する新しいレポートも追加されました。



ヒント: ✦ 記号は、このリリースでの新しいコンポーネントを示します。

コミュニティワークスペースの有効化

新しいコミュニティワークスペースは、従来のコミュニティ管理コンソールに代わる、Salesforce の素晴らしいコミュニティ管理インターフェースです。コミュニティワークスペースに切り替えることを強くお勧めします。コミュニティワークスペースを有効にするには、[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、[コミュニティ設定] をクリックします。[コミュニティ管理] 設定で、[コミュニティワークスペースを有効化] を選択します。コミュニティワークスペースは、Spring '17 以降に作成されたすべての組織でデフォルトで有効になります。

コミュニティワークスペースに移行する準備が整っていない場合は、何もする必要はありません。コミュニティワークスペースを有効にしない限り、設定はそのままです。[コミュニティワークスペース](#) (ページ 18) を試してみたい場合は、自由に試してください。[コミュニティワークスペースの有効化] を選択解除することで、簡単にコミュニティ管理に戻すことができます。

メモ: Internet Explorer® バージョン 11 では、コミュニティワークスペースはサポートされていません。


エディション

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

コミュニティワークスペースとコミュニティ管理の違い

コミュニティワークスペースでは、合理化された領域から、コミュニティの作成、管理、追跡に必要なすべてのツールにアクセスできます。外観は異なりますが、これまで使用されていたものはすべてあります。一部のものは位置が若干変更されています。

- エンゲージメントレポートは、[ダッシュボード] ワークスペースに移動されました。[レポート作成] ダッシュボードと [ホーム] ダッシュボードも [ダッシュボード] ワークスペースにあります。
- [おすすめ] と [トピック] は新しい [コンテンツターゲティング] ワークスペースにあります。
- モデレーションページは、[モデレーション] ワークスペース内の別個の領域に整理されました。[ホーム] タブからはモデレーションインサイトにアクセスでき、[ルール] タブからはモデレーションルール、メンバー条件、コンテンツ条件をカスタマイズできます。
- 現在表示されているワークスペースから別のワークスペースへの移動も簡単です。左上隅にあるアイコンをクリックすると、ナビゲーションドロップダウンメニューが表示されます。また、コミュニティ間の移動もコミュニティワークスペースから離れずに行うことができます。

 **メモ:** 将来の更新はコミュニティワークスペースフレームワークに基づくため、コミュニティワークスペースを切り替えることをお勧めします。

このセクションの内容:

Chatter を使用する Salesforce Communities Management パッケージ

コミュニティ管理パッケージでは、コミュニティマネージャが導入を促進したり、エンゲージメントを監視したり、活気あるコミュニティを構築したりするために必要となるインサイト、ダッシュボード、レポート、モデレーションコントロールが提供されます。

Chatter を使用しない Salesforce コミュニティ管理パッケージ

コミュニティ管理パッケージでは、コミュニティマネージャが導入を促進したり、エンゲージメントを監視したり、活気あるコミュニティを構築したりするために使用するダッシュボードとレポートが提供されます。

Chatter を使用する Salesforce Communities Management パッケージ

コミュニティ管理パッケージでは、コミュニティマネージャが導入を促進したり、エンゲージメントを監視したり、活気あるコミュニティを構築したりするために必要となるインサイト、ダッシュボード、レポート、モデレーションコントロールが提供されます。

バージョン 10.0 には次のような機能があります。

新規カスタムレポートタイプ: Network User Participation Daily Metrics

次のレポートを備えた新しい Service Community Scorecard

- Total Members
- Daily Active Users
- Top 10 Members by Reputation
- Top Unanswered Questions
- Searches with No Results (30 Days)

エディション

使用可能なインターフェース: 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

- New Members (7 Days)
- New Members with Profile Pic
- New Members (90 Days)
- Cases Opened
- Case Resolution Time
- Oldest Open Cases
- Topics Most Talked about 3.0
- Questions vs. Best Answers

サポート対象外の古いレポートとダッシュボード — アップグレードしている場合は、これらのコンポーネントを手動で削除してください。

Chatter を使用しない Salesforce コミュニティ管理パッケージ

コミュニティ管理パッケージでは、コミュニティマネージャが導入を促進したり、エンゲージメントを監視したり、活気あるコミュニティを構築したりするために使用するダッシュボードとレポートが提供されます。

バージョン 7.0 には次のような機能があります。

検索結果を追跡する、新しいレポート

新しいダッシュボード:

- コミュニティの検索動作に関する情報を提供する、新しい Community Search Dashboard 2.0。
- **サポート対象外の古いレポートとダッシュボード** — アップグレードしている場合は、これらのコンポーネントを手動で削除してください。

エディション


使用可能なインター
フェース: 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


パッケージのインストール

必要な権限がある内部ユーザは、Salesforce コミュニティが Salesforce 組織で有効であれば、Salesforce Communities Management パッケージをインストールできます。

このパッケージの前バージョンからアップグレードしている場合は、「[アップグレードに関する考慮事項](#)」を確認してから「[アップグレードのインストール](#)」の手順に従ってください。サポート対象外コンポーネントのリストを確認し、そのコンポーネントを組織から削除してください。

 **メモ:** Chatter を使用するコミュニティにこのバージョンのパッケージをインストールするには、Chatter を有効にする必要があります。Chatter を使用しないコミュニティにこのバージョンのパッケージをインストールする場合、前提条件はありません。

1. [Force.com アプリケーション] ドロップダウンリストから AppExchange を選択します。 [こちら](#) をクリックすることもできます。
2. AppExchange サイトで Salesforce Communities Management (Chatter を使用するコミュニティ) または Salesforce Communities Management (Chatter を使用しないコミュニティ) を検索します。
3. アプリケーション情報ページで、[今すぐダウンロード] をクリックします。プロンプトが表示されたら、AppExchange にログインします。
4. [本番環境にインストール] をクリックします。
5. 契約条件を確認し、[契約条件を読み、同意します] を選択してから [確認してインストール] をクリックします。
6. [特定のプロファイルのインストール] をクリックし、レポートとダッシュボードを操作するユーザにアクセス権限を付与します。
7. パッケージコンポーネントにアクセスを許可する API アクセスのリストを確認し、[次へ] をクリックします。
8. [インストール] をクリックします。

 **例:** コミュニティワークスペースの [ダッシュボード] ワークスペースでのレポートフォルダの対応付け

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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」

初めてパッケージをインストールする場合、または[コミュニティ管理]かコミュニティワークスペースでの対応付けが現在ない場合、インサイトレポートフォルダとダッシュボードは自動的に対応付けられます。

メモ: パッケージの旧バージョンがインストールされている場合は、旧バージョンをアンインストールしてから新しいバージョンをインストールする必要がある場合があります。ただし、レポートをカスタマイズした場合は、現在のバージョンをアンインストールせずにパッケージをアップグレードできます。アップグレード時の考慮事項については、[こちら](#)をクリックしてください。


インストールが完了すると、インストール済みパッケージの詳細ページで確認されます。Salesforce 組織で、次のフォルダの [レポート] タブを調べてください。

フォルダ名	説明	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使わないパッケージ
Communities Dashboards	<p>License Usage 1.0 ダッシュボードと Community Search Dashboard 2.0 ダッシュボードが提供されます。</p> <p> メモ: [コミュニティ管理] でこれらのダッシュボードを対応付けないでください。これらのダッシュボードは内部組織で表示してください。</p>	✔	✔

フォルダ名	説明	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
Lighting Communities Dashboards	<p>ホームページも含めて、[コミュニティ管理]とコミュニティワークスペースでダッシュボードに対応付けられているダッシュボードを提供します。</p> <p> メモ: パッケージをインストールしても、ホームページのダッシュボードが自動的に対応付けられることはなく、自分で対応付ける必要があります。</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Communities Reports	[コミュニティ管理]のダッシュボードで使用されているレポートを提供します。コミュニティワークスペースを使用している場合、これらのレポートは、[ダッシュボード]>[レポート]のダッシュボードで使用されます。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Community Management Home Reports	[コミュニティ管理]のホームダッシュボードで使用されているレポートを提供します。コミュニティワークスペースを使用している場合、これらのレポートは、[ダッシュボード]>[ホーム]で使用されます。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Insights Adoption 2.0 Insights Activity 2.0 Insights Files 2.0 Insights Groups 2.0 Insights Self-Service 2.0 Insights Topics 2.0	コミュニティワークスペースを使用している場合、各フォルダには、[コミュニティ管理]>[エンゲージメント]または[ダッシュボード]>[エンゲージメント]で対応付けられているインサイトページのレポートが含まれます。	<input checked="" type="checkbox"/>	
Moderation Audit Trail Moderation Flagged Moderation Pending Moderation Users	コミュニティワークスペースを使用している場合、各フォルダには、[コミュニティ管理]>[モデレーション]または[モデレーション]>[モデレート]で対応付けられているインサイトページのレポートが含まれます。	<input checked="" type="checkbox"/>	
Flagged Files	Flagged Files レポートを提供します。	<input checked="" type="checkbox"/>	

フォルダ名	説明	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
Flagged Messages	Flagged Direct Message レポートと Flagged Private Message レポートを提供します。	✓	
Misc Communities Reports	Chatter メッセージ、ダイレクトメッセージ、コミュニティケースフィードを必要とするレポートなど、 機能に依存する レポートを提供します。	✓	
Chatter Dashboards	内部 Salesforce 組織で Chatter の使用状況を追跡するレポートとダッシュボードを提供します。	✓	
Chatter Reports	内部 Salesforce 組織で Chatter の使用状況を追跡するレポートとダッシュボードを提供します。	✓	

 **メモ:** これらのフォルダは、[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースの何に対しても対応付けられません。


 **メモ:** Chatter を使用しないコミュニティにパッケージをインストールしている場合は、[コミュニティ管理] の Home Dashboards フォルダもあります。

アップグレードに関する考慮事項

パッケージをアップグレードする最も簡潔な方法は、既存のパッケージを完全にアンインストールすることです。ただし、処理が複雑になり、カスタマイズが失われるおそれがあります。再インストールが推奨されるのは、余分なものを整理し、レポートの最新かつ最高バージョンだけを維持したい場合に限られます。過去数回のリリースへのアップグレードを飛ばした場合は、白紙の状態から始めることが最善かもしれません。

通常どおりアップグレードする場合は、心配ありません。アップグレード時にカスタマイズが維持されます。調整した内容が上書きされることはありません。ただし、各自が行ったカスタマイズを、インストールする新バージョンのレポートやダッシュボードに移すことはできません。大丈夫です。カスタマイズ済みの元のバージョンがきちんと動作します。

ただし、既存のレポートやダッシュボードを更新する場合は、実行済みのカスタマイズを再作成してから旧バージョンのコンポーネントを削除することをお勧めします。

 **メモ:** バージョン設定は、ダッシュボード、レポート、およびカスタムレポートタイプのコンポーネントレベルで処理されます。コンポーネントが更新されると、そのバージョンも更新されます。新しいコンポーネントの一覧は、「**新機能**」を参照してください。[コミュニティ管理] でインサイトレポートが対応付けられる方法に従い、インサイトフォルダもバージョン設定されます。[エンゲージメント] または [モ

エディション

使用可能なインターフェース: 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

デレクション]が大幅に変更される場合、そのページ内の各インサイトフォルダのバージョンも更新されます。

各自のコミュニティがサービスコミュニティで、Summer '17 にアップグレード済みの場合は、ホームダッシュボードの対応付けを新しい Service Community Scorecard に変更することを強くお勧めします。

アップグレードのインストール

前バージョンのパッケージをインストールしてある場合は、新しいパッケージが利用可能になったときにアップグレードできます。

アップグレードしても、元のカスタムレポートタイプ、ダッシュボード、レポートは上書きされません。

重要: カスタマイズは新しいパッケージに移行されません。カスタマイズしたコンポーネントが更新された場合は、新しいコンポーネントバージョンでカスタマイズを再作成する必要があります。カスタマイズを再作成してから、次のステップに進んでください。

1. 「**アップグレードに関する考慮事項**」を確認します。
2. **パッケージのインストール**を行います。アップグレードのインストールは、クリーンインストールのようなものです。パッケージのインストール後、内部 Salesforce 組織の [レポート] をクリックして、新しいフォルダとコンポーネントを確認してください。ダッシュボード名とレポート名の末尾にバージョン番号が付いているため、新しい項目を簡単に見分けられます。
3. 「**新機能**」を調べて、カスタマイズしたコンポーネントが更新されたかどうかを確認します。ドキュメントの記号 を探して、新しいコンポーネントを見分けることもできます。
4. [コミュニティ管理] またはダッシュボードワークスペースで、ダッシュボードとインサイトの対応付けを確認して更新します。[ダッシュボード] > [設定] または [エンゲージメント] > [設定] をクリックします。ダッシュボードの対応付けで、すべてのダッシュボードの最新バージョンが使用されていることを確認することをお勧めします。
5. 該当する場合は、更新されたか **サポート対象外** となったレポート、ダッシュボード、カスタムレポートタイプを削除して混乱を避け、コミュニティマネージャが常に最新で最適なものを使用するようにします。詳細は、「**新機能**」および「**サポート対象外コンポーネント**」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 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

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」

アップグレード後のチェックリスト

アップグレードには注意が必要となる場合があります。各リリースには驚きのコンポーネントがたくさんありますが、改良バージョンが作成されても、コンポーネントが自動的に削除されることはありません。サポート対象外コンポーネントのリストを必ず確認してください。レポートとダッシュボードをカスタマイズしていない場合は、サポート対象外コンポーネントをすべて削除することをお勧めします。

Chatter を使用するコミュニティ向けのコミュニティ管理パッケージにアップグレードする場合は、次のステップを実行してください。

- 元のインサイトフォルダのレポートをすべて削除し、元のフォルダも削除します。次に、[コミュニティ管理] で、Insights 2.0 フォルダを使用するように対応付けを更新します。たとえば、Insights Adoption フォルダとそのコンテンツはすべて削除できますが、Insights Adoption 2.0 フォルダは維持します。インサイトレポートをカスタマイズした場合、そのカスタマイズは更新バージョンに移行されず、レポートを削除すると、カスタマイズは失われるので、注意が必要です。
- License Usage 1.0 ダッシュボードが[コミュニティ管理]で対応付けられていないことを確認してください。このダッシュボードは、内部 Salesforce 組織でのみ参照し、[コミュニティ管理]では参照しないでください。
- Communities Dashboards フォルダと Communities Reports フォルダにバージョン番号が表示される場合は、バージョン番号をフォルダ名から削除して、すべてのレポートを1つのフォルダにマージします。フォルダの名前を変更しても、レポートとダッシュボードは影響を受けません。組織に組み込むべきレポートとダッシュボードのフォルダのリストを確認してください。

インサイトとダッシュボードの違い

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、[インサイト]を使用します。インサイトでは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、日常的なコミュニティ管理が容易になります。インサイトにより、仕事に優先度を付けて、最も重要なことにすぐにアクセスできるようになります。

[インサイト]で[採用]ページを表示するか、コミュニティワークスペースを使用している場合は[ダッシュボード]>[エンゲージメント]で[採用]ページを表示し、新規メンバーからの活動に対応できます。たとえば、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、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。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

エディション

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

Adoption [Visit our Success Community | He](#)

Active Members

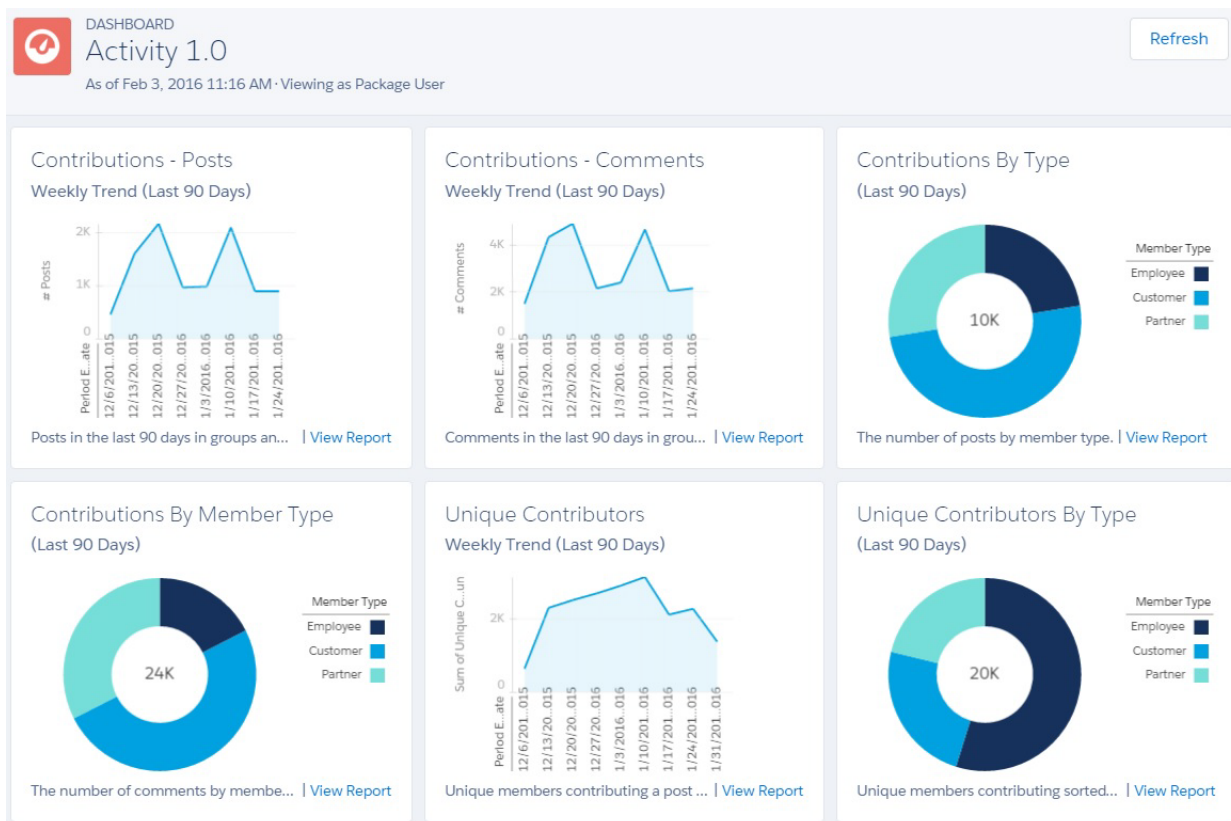
Last 7 Days From 6/1/2016 To 6/7/2016

Filtered by Chatter Activity: Last Login

Member	Last Login	# Posts	# Comments	# Comments Received	# Likes
Ann Weill	6/1/2016 10:57 AM	7	5	2	4
Eric Ware	6/7/2016 2:18 PM	14	14	10	6
Lauren Boyle	6/7/2016 10:32 AM	7	1	1	0
Joe Spammer	6/4/2016 3:41 PM	1	0	0	0
Kim Smith	6/4/2016 5:19 PM	2	0	0	0
Joe Spammer	6/3/2016 2:17 PM	0	0	0	0

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。

[ダッシュボード] > [活動] ページにアクセスすると、コミュニティでの全体的な寄稿トレンドを含む、合計投稿数と合計コメント数を追跡できます。



Service Community Scorecard

当社に頻繁に寄せられるフィードバックの中に、コミュニティマネージャのためにコミュニティの成功に関する情報をまとめて示すダッシュボードが必要というものがあります。Summer '17 で、Service Community Scorecard をご紹介できることになりました。このダッシュボードでは、セルフサービスおよびサポートコミュニティのコミュニティマネージャが必要な情報を 1 か所で確認できます。サービスコミュニティを使用していない場合、このダッシュボードを、参考としてまたは独自のスコアカードを作成する出発点として使用できます。

Service Community Scorecard の入手方法このパッケージを初めてインストールする場合は、ダッシュボードのホームタブに自動的に対応付けられます。このパッケージに更新する場合は、手動で対応付ける必要があります。

よろしいですか? では先に進みましょう。このスコアカードはすぐに利用できるように値が自動入力されています。けれども、各自のコミュニティに合わせて自在にカスタマイズできます。この点については後ほど詳しく説明します。以下のものが付属しています。

- **Membership:** 寄稿者とオブザーバー別の 3 種類のレポート。Top 10 Members by Reputation レポートを最大限に活用するために [評価] がオンになっていることを確認してください。
 - Total Members
 - Daily Active Users
 - Top 10 Members by Reputation
- **Information Discovery:** コミュニティでユーザーが見つけれなかった内容を示す 2 種類のレポート。これらの新規レポートの次に追加すべき有益なレポートは「Most Viewed Articles」ですが、これは別の AppExchange パッケージに含まれています。詳細は、<https://appexchange.salesforce.com/listingDetail?listingId=a0N30000003HXO9EAO> を参照してください。
 - Top Unanswered Questions
 - Searches with No Results (30 Days)
- **New Members:** コミュニティに参加した新規メンバーの数と、各人がプロフィール写真を設定したかどうか (エンゲージメントの強力なバロメーター) を示す 3 種類のレポート。
 - New Members (7 Days)
 - New Members with Profile Pic
 - New Members (90 Days)
- **Cases:** 顧客のケースのみに関する 3 種類のレポート。これらのレポートは、コミュニティ経由で作成されたケースだけでなく、組織内のすべてのケースが対象です。コミュニティで作成されたケースにマークを付け、こうした特定のケースだけを絞り込めるようにすることをお勧めします。
 - Cases Opened
 - Case Resolution Time
 - Oldest Open Cases
- **Topics and Questions:** 注目のトピックや、未処理の質問と「最良の回答」のマークが付いている質問などを把握できる 2 種類のレポート。
 - Topics Most Talked About 3.0
 - Questions vs. Best Answers

Service Community Scorecard はカスタマイズすることも、これを基に独自のスコアカードを作成することもできます。準備ができたなら内部組織に移動して、[ダッシュボード] タブをクリックします。「Service Community Scorecard」を見つけて[編集]をクリックし、レポートの追加や削除、スコアカードの名前変更などを行います。

関連トピック:

[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](#)

コミュニティ管理インサイト

Salesforce Communities Management パッケージでは、最近の活動を監視し、その活動のソースにドリルダウンして他のアクションを実行できる、一連のインサイトレポートが提供されます。

重要: インサイトは Chatter を使用する Communities Management AppExchange パッケージでのみ利用可能です。

[コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペースでインサイトを参照する場合、レポートには管理しているコミュニティ固有のデータが自動的に表示されます。インサイトレポートは、[エンゲージメント]と[モデレーション]という2つのセクションに配置されます。[エンゲージメント]ページまたは[モデレーション]ページのドロップダウンメニューを使用して、レポートを切り替えることができます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic 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

Title	Created On	Moderated By	Posted By
<input type="checkbox"/> What all new coffee flavors added in this season at coffeartwork.com ?	2/15/2017	Lauren Boyle	Lau
<input type="checkbox"/> Did anyone had a look on coffeartwork.com ??	2/15/2017	Lauren Boyle	Lau

アクション可能なインサイトは、コミュニティを使用するすべての組織で利用できます。必要なのは、アクションを使用するレポートのみです。インサイトレポートごとにアクションは異なります。レポートに割り当てられたアクションを編集するには、インサイトレポートから をクリックします。インサイトおよびアクションの表示、カスタマイズ、設定についての詳細は、Salesforce ヘルプを参照してください。

Pending Visit our Success Community | Help for this Page ?

Posts Pending Approval

Custom From To

Filtered by Feed Posts: Created On

<input type="checkbox"/>	Title	Content	Created On	Moderated By
<input type="checkbox"/>	Help! Am I going crazy here?	I've been following the brewing instructions for making the perfect latte and just can't seem to ...	5/3/2016	Joe Santana
<input checked="" type="checkbox"/>	Amazing coffee machines!	Check out my amazon page. You can find me at kimmycoffee. Cheap and high quality. Amazing! Act no...	6/4/2016	Kim Smith
<input checked="" type="checkbox"/>	Best Jasmine Tea NOW! Contact me and you'll lose weight in 5 days or less.	.	6/4/2016	Kim Smith
<input type="checkbox"/>	I just bought my coffee machine and it's stopped working.	I just bought my coffee machine and it's stopped working. Very annoyed! Can you help?	4/26/2016	Lauren Boyle
<input type="checkbox"/>	I just purchased the Tea strainer and am confused how it works...	This is the first time that I'm trying to strain a new type of tea leaf and it just doesn't work ...	4/27/2016	Lisa Wong

ヒント: インサイトには、レポートに使用された検索条件が表示されます。

この表示ラベルは、わかりやすい内容に編集できます。

- このドキュメント内の表で、インサイトレポートのカスタムレポートをタイプを確認します。
- 内部の Salesforce 組織で、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「レポートタイプ」と入力し、[レポートタイプ] を選択します。
- 編集するカスタムレポートタイプの名前をクリックして [レイアウトを編集] をクリックします。
- 表示ラベルを変更するには、更新する項目を選択し、[プロパティを編集] をクリックして作業を保存します。
- [コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースで変更内容を確認します。

Active Members

Custom From To

Filtered by Chatter Activity: Last Login

<input type="checkbox"/>	Member	Last Login	# Posts
<input type="checkbox"/>	Eric Ware	2/9/2016 1:15 PM	37
<input type="checkbox"/>	John Luke	7/27/2015 3:10 PM	1

項目レイアウトの編集についての詳細は、Salesforce ヘルプを参照してください。

このセクションの内容:

採用インサイト

採用インサイトページを使用して、メンバーの活動を監視します。

活動インサイト

活動インサイトページを使用して、グループ内の投稿とコメントを追跡します。

ファイルインサイト

ファイルインサイトページを使用して、多数のコメントを受け取っているファイルも含め、ファイルのアップロードとダウンロードを監視します。ファイルインサイトでは、コミュニティエンゲージメントおよびファイルの種類ごとにファイルを監視できます。

グループインサイト

グループインサイトページを使用して、グループを管理します。

モデレーションインサイト

フラグ付きの投稿、ファイルおよびメッセージ、または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追跡するには、[モデレーションインサイト] ページを使用します。

セルフサービスインサイト

セルフサービスインサイトを使用して、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。

トピックインサイト

トピックインサイトを使用して、最近のトピックを監視します。

採用インサイト

採用インサイトページを使用して、メンバーの活動を監視します。

採用インサイトでは、次のことができます。

- 新規メンバーを特定し、歓迎する。
- コミュニティ内の採用とエンゲージメントを促進する。
- コミュニティの上位の寄稿者と再エンゲージする。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
Active Members	過去7日以内に投稿やいいね!などの Chatter 活動でコミュニティにログインしたメンバー。	Network Member Activity 1.0
Active Members With No Picture	過去7日以内にコミュニティにログインした、ユーザプロフィール写真を設定していないメンバー。	Chatter Activity 1.0
Contributors Inactive For 7+ Days 2.0	投稿やコメントが最も多いが、現在は活動していないメンバー。これらのメンバーは過去7日間コミュニティにログインしていませんが、過去30日以内に1回ログインしています。このレポートには、6件以上の投稿、または6件以上のコメントをしたメンバーのみが含まれます。 ! 重要: コミュニティに合わせてレポートの検索条件を調整してください。	Network Member Activity 1.0
Influencers Inactive For 7+ Days 2.0	いいね! やコメントを最も多く受け取っているが、現在は活動していないメンバー。これらのメンバーは過去7日間投稿していませんが、過去30日以内にコミュ	Network Member Activity 1.0

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
	<p>ニティにログインしています。このレポートには、いいね!を5件以上、またはコメントを5件以上受け取ったメンバーのみが含まれます。</p> <p>! 重要: コミュニティに合わせてレポートの検索条件を調整してください。</p>	
Influencers With No Picture	<p>ユーザプロフィール写真を設定していない、いいね!やコメントを最も多く受け取ったメンバー。このレポートには、いいね!を5件以上、またはコメントを5件以上受け取ったメンバーのみが含まれます。</p> <p>! 重要: コミュニティに合わせてレポートの検索条件を調整してください。</p>	Chatter Activity 1.0
New Contributors With No Picture	<p>過去7日以内に登録し、最近投稿またはコメントした、ユーザプロフィール写真を設定していないメンバー。</p>	Chatter Activity 1.0
New Members	<p>投稿やいいね!などの Chatter 活動で過去7日以内に登録した新規メンバー。</p>	Network Member Activity 1.0
Recent Contributors 2.0	<p>過去7日以内に Chatter グループまたはユーザプロフィール内で活発な新規メンバー。最新の活動順に並べ替えられます。</p>	Network Members 3.0
Recent Contributors With No Picture	<p>過去7日以内に Chatter グループまたはユーザプロフィール内で活発な、ユーザプロフィール写真を設定していない新規メンバー。最新の活動順に並べ替えられます。</p>	Network Members 3.0
Recent Logins Successful	<p>過去7日以内にコミュニティに正常にログインした外部ユーザ。このレポートには、コミュニティへの直接ログインのみが含まれます。ユーザが組織にログインしてからコミュニティに切り替えた場合、そのログインアクティビティは含まれません。</p>	Network Login History 5.0

活動インサイト

活動インサイトページを使用して、グループ内の投稿とコメントを追跡します。

活動インサイトでは、次のことができます。

- 最近のディスカッションをモデレートする。またコメントのない投稿を特定する。
- コミュニティの活発なディスカッションを監視する。
- 新規メンバーのグループ活動をモデレートする。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
New Discussions 2.0	過去7日間に作成された新しいグループディスカッション。最新の投稿順に並べ替えられます。	Network Groups Activity 3.0
New Members' Comments 2.0	過去30日以内に登録したメンバーによって作成された過去7日間のグループコメント。このレポートは、いいね!の数が多い順に並べ替えられます。	Network Groups Activity 3.0
New Members' Posts 2.0	過去30日以内に登録したメンバーによって作成された過去7日間のグループ投稿。	Network Groups Activity 3.0
Recent Discussions	過去30日間に作成されたグループディスカッション。	Network Groups Activity 3.0

ファイルインサイト

ファイルインサイトページを使用して、多数のコメントを受け取っているファイルも含め、ファイルのアップロードとダウンロードを監視します。ファイルインサイトでは、コミュニティエンゲージメントおよびファイルの種類ごとにファイルを監視できます。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
Files With Activity	コメントやいいね!を受け取った、またはダウンロードされたファイル。	ファイルおよびコンテンツのレポート
New Image Files 2.0	過去7日間にアップロードされた画像ファイル。最新のアップロード順に並び替えられます。	ファイルおよびコンテンツのレポート
New Office Files 3.0	過去7日間にアップロードされた Office ファイル。最新のアップロード順に並び替えられます。	ファイルおよびコンテンツのレポート
New Video Files 2.0	過去7日間にアップロードされた動画ファイル。最新のアップロード順に並び替えられます。	ファイルおよびコンテンツのレポート
Recent Files (All) 2.0	過去7日間にアップロードされたファイル。最新のアップロード順に並び替えられます。	ファイルおよびコンテンツのレポート

グループインサイト

グループインサイトページを使用して、グループを管理します。

グループインサイトでは、次のことができます。

- 新しく作成されたグループをモデレートする。
- 無効化された、または不活発な所有者を持つグループを管理する。
- 近日中にアーカイブされるグループを管理する。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
Best Answers From Groups 1.0	過去7日間にグループから作成された最良の回答。最新の回答順に並び替えられます。	Network Group Q&A Activity 1.0
Groups Recently Archived 2.0	過去 15 日間に自動的にアーカイブされたグループ。最新の寄稿日順に並び替えられます。このレポートには、ユーザが手動でアーカイブしたグループは含まれません。	Network Group Membership 3.0
Groups Soon To Be Archived 2.0	15 日以内にアーカイブされる予定のグループ。アーカイブ日の近い順に並び替えられます。	Network Group Membership 3.0
Groups With Deactivated Owners 2.0	無効化された所有者を持つグループ。これらのグループは有効で、アーカイブされていません。	Network Group Membership 3.0
Groups With Inactive Owners 2.0	過去 30 日間コミュニティにログインしなかった所有者を持つグループ。これらのグループは有効で、アーカイブされていません。	Network Group Membership 3.0
New Groups	過去 7 日間に作成されたグループ。	Network Group Membership 3.0
Questions From Groups 1.0	過去7日間にグループから作成された質問。最新順に並び替えられます。	Network Groups Q & A Activity 1.0
Questions With New Answers From Groups	過去7日間にグループから作成された、回答がある質問。最新の回答順に並び替えられます。	Network Groups Q & A Activity 1.0
Questions Without Answers From Groups 1.0	過去7日間に作成され、グループから回答がない質問。最新の質問順に並び替えられます。	Network Groups Q & A Activity 1.0
Questions With Answers From New Groups 1.0	過去7日間に作成され、新しいグループから回答がある質問。最新の質問順に並び替えられます。	Network Groups Q & A Activity 1.0
Questions From New Groups 1.0	過去7日間にグループから作成された質問。最新の質問順に並び替えられます。	Network Groups Q & A Activity 1.0

モデレーションインサイト

フラグ付きの投稿、ファイルおよびメッセージ、または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追跡するには、[モデレーションインサイト] ページを使用します。

モデレーションインサイトでは次の操作ができます。

- ブロック、フラグ設定、置換がルールによって行われたコンテンツの監視。
- スпам送信者または新規メンバーの監視。
- お客様からのメモも含めたフラグ付きメッセージの種別の監視。
- 新規メンバーからの非公開メッセージの監視 (詳細は、[「Misc Communities Reports」](#) を参照)。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
Flagged Comments 3.0	過去 7 日間にフラグ設定されたコメント。	Network Moderation Flagged Comments 2.0
Flagged Files 3.0	過去 7 日間にフラグ設定されたファイル。	Network Moderation Flagged Files 2.0
Flagged Private Messages 3.0	過去 7 日間にフラグ設定された Chatter メッセージ。	Network Moderation Flagged Messages 2.0
🌟 Flagged Direct Messages 2.0	過去 7 日間にフラグ設定されたダイレクトメッセージ。	Network Moderation Flagged Direct Messages 1.0
Flagged Posts 3.0	過去 7 日間にフラグ設定された投稿。	Network Moderation Flagged Posts 2.0
Frozen Members 2.0	過去 7 日間に凍結されたメンバー。	Network Frozen Members 2.0
Posts Pending Approval	承認待機中のフィード投稿。	Network Posts Pending Approval 2.0
Moderation Audit 2.0	過去 7 日間のすべてのモデレーション監査。ユーザ、モデレーションルール、モデレータアクションによるフラグ設定が含まれます。	Network Activity Audit 1.0

セルフサービスインサイト

セルフサービスインサイトを使用して、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。

セルフサービスインサイトでは、次の対象を監視して対応策を実行できます。

- 最近作成された質問
- 採用を促進するための新規メンバーからの質問と回答
- ケースにエスカレーションされた質問 (詳細は「[Misc Communities Reports](#)」(ページ 543)セクションを参照)

 **メモ:** 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をサポートしています。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
Best Answers 2.0	過去 7 日間に追加された最良の回答がある質問。	Network User Activity 3.0
Best Answers From External Members 2.0	過去 7 日間に追加された外部ユーザからの最良の回答がある質問。	Network User Activity 3.0
Questions 2.0	過去 7 日間に追加された質問。	Network User Activity 3.0
Questions From New Members 2.0	新規メンバーによって過去 7 日間に追加された質問。過去 30 日未満に参加したメンバーが新規とみなされます。	Network User Activity 3.0

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
Questions With Answers From New Mem 2.0	過去7日間に新規メンバーからの回答がある質問。過去30日未満に参加したメンバーが新規とみなされます。このレポートは、日付の新しい質問順に並び替えられます。	Network User Activity 3.0
Questions With New Answers 2.0	過去7日間に追加された新しい回答がある質問。このレポートは、日付の新しい回答順に並び替えられます。	Network User Activity 3.0
Questions Without A Best Answer 2.0	まだ最良の回答がなく過去7日間の回答がある質問。	Network User Activity 3.0
Questions Without Answers 2.0	回答がなく過去7日間に追加された質問。	Network User Activity 3.0

トピックインサイト

トピックインサイトを使用して、最近のトピックを監視します。

トピックインサイトでは、次の操作ができます。

- トピックの割り当ての管理
- 新規トピックの監視

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
Topics Added 2.0	過去7日間に作成されたトピック。	Network Topics 3.0
Topics Assigned 2.0	過去7日間に割り当てられたトピック。	Network Topic Assignments 3.0
Topics Most Talked About 2.0	「話題」スコアが最も高い、過去7日間に作成されたトピック。	Network Topics 3.0

コミュニティ管理ダッシュボードの説明

SalesforceCommunities Management パッケージでは、それぞれ独自のソースレポートがあるダッシュボードのセット、およびカスタムレポートタイプのセットが提供されます。利用可能なレポートは、Chatterを使用するコミュニティ用のパッケージをインストールするのか、Chatterを使用しないコミュニティ用のパッケージをインストールするのかわによって異なります。

パッケージをインストールした後に[コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペースからダッシュボードを参照すると、レポートのアクセス元であるコミュニティに固有のデータが自動的に表示されます。すべてのコミュニティ全体のデータを表示するには、内部Salesforce組織からダッシュボード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 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

重要: Chatter を使用しないパッケージの場合、利用できるのは、2つのホームダッシュボード、Overview、Members、および Licenses Usage ダッシュボードのみになります。

メモ:

- トレンド総計値は毎日計算され、計算はリリースの翌日から開始されます。トレンド総計値は、有効な Salesforce 組織のみで機能します。無効な組織のトレンド総計値を収集する場合は、Salesforce にお問い合わせください。
- 検索条件による絞り込みは、標準レポートタイプではサポートされません。

このセクションの内容:

[Service Community Scorecard](#)

Service Community Scorecard ダッシュボードを使用して、メンバーの使用状況、サービスの総計値、検索活動を追跡します。

[ホームのダッシュボードとレポート](#)

[コミュニティ管理]にアクセスすると、ホームのダッシュボードが最初に表示されます。このダッシュボードによって最新情報を入手したり、このダッシュボードをカスタマイズしてコミュニティのニーズに合わせてたりすることができます。

[Overview ダッシュボードとレポート](#)

Chatter でのメンバーシップの拡大、ログイントレンド、メンバーの投稿とコメントの活動を追跡するには、Overview ダッシュボードを使用します。

[Activity ダッシュボードとレポート](#)

Activity ダッシュボードを使用して、メンバーの Chatter 活動に基づき、エンゲージメントと活動のレベルを追跡します。

[Chatter Edits レポート](#)

これらのレポートを使用して、コミュニティ内の Chatter の編集を追跡します。

[Community Search ダッシュボードとレポート](#)

Community Search ダッシュボードを使用して、コミュニティ内の検索活動を追跡します。

[Files ダッシュボードとレポート](#)

Content ダッシュボードを使用して、コンテンツのアップロード、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。

[Custom Recommendations ダッシュボードとレポート](#)

Custom Recommendations ダッシュボードを使用して、コミュニティのカスタムおすすめの状況を把握します。

[Groups ダッシュボードとレポート](#)

Groups ダッシュボードを使用して、Chatter グループ内のフィードおよびメンバー活動を監視します。

[Members ダッシュボードとレポート](#)

コミュニティのメンバーシップ、追加された新規メンバー、外部メンバーログインを時間の経過とともに追跡するには、Members ダッシュボードを使用します。

[Moderation ダッシュボードとレポート](#)

コミュニティモデレータとメンバーのフラグ設定活動を追跡するには、Moderation ダッシュボードを使用します。

Q&A ダッシュボードとレポート

グループで投稿された質問、回答、および最良の回答の最近の活動を追跡するには、Q&A ダッシュボードを使用します。

Self-Service ダッシュボードとレポート

Self-Service ダッシュボードでは、セルフサービステンプレートでの活動が追跡されます。

トピックダッシュボードとレポート

トピックダッシュボードを使用して、コミュニティトピックを追跡します。

Misc Communities Reports

このフォルダで提供されるレポートは、機能に依存しているか、特別なユーザ権限が必要です。これらのレポートは、[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースでインサイトのフォルダまたはダッシュボードに追加できます。これらのレポートは **Misc Communities Reports** フォルダで提供されます。

Service Community Scorecard

Service Community Scorecard ダッシュボードを使用して、メンバーの使用状況、サービスの総計値、検索活動を追跡します。

セルフサービスコミュニティの健全性は、スパムに対応しているだけでは把握できません。健全なコミュニティでは、効果的なコラボレーションが可能になり、問題をすぐに解決でき、すべてのメンバーが活発に関与します。Service Community Scorecard を使用すると、このすべての情報を 1 か所で容易に追跡できます。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
◆ Total Members	コミュニティメンバーの合計数。	Network Members 3.0
◆ Daily Active Users	コミュニティの寄稿者およびオブザーバーの日次レポート。	◆ ネットワークユーザ参加総計値 (日次)
Top 10 Members By Reputation	評価ポイントが上位 10 位のコミュニティメンバー。	Network Members 2.0
◆ Top Unanswered Questions	「参考になった」が最も多い、上位の未回答の質問。	Network User Activity 2.0
Searches With No Results (30 Days)	過去 30 日間の結果が 0 件だった検索。	Community Search 2.0
◆ New Members (7 Days)	過去 7 日間の新規メンバー。	Network Members 3.0
◆ New Members with Profile Pic	新規メンバーの誰がプロフィール写真を設定し、誰が設定していないかを示すレポート。	Network Members 3.0
New Members (90 Days)	過去 90 日間の新規メンバー。	Network Membership Daily Metrics 2.0
◆ Cases Opened	オープンケースとクローズケースの比率。	ケース
◆ Case Resolution Time	ケースの平均解決時間に関する週次レポート。	ケース
◆ Oldest Open Cases	オープンケースの古い順のレポート。	ケース

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
◆ Topics Most Talked About 3.0	「話題」スコアが最も高い、過去7日間に作成されたトピック。	Network Topics 3.0
◆ Questions vs. Best Answers	寄せられた質問数と最良の回答の取得数を比較した日次レポート。	Network Activity Daily Metrics 2.0

ホームのダッシュボードとレポート

[コミュニティ管理]にアクセスすると、ホームのダッシュボードが最初に表示されます。このダッシュボードによって最新情報を入手したり、このダッシュボードをカスタマイズしてコミュニティのニーズに合わせて行うことができます。

Summer '17 で、デフォルトのホームダッシュボードとして「Service Community Scorecard」という新しいダッシュボードが提供されています。サービスコミュニティがある場合は、これをホームダッシュボードとして使用することを強くお勧めします。



別の種類のコミュニティがある場合は、使用可能な従来のホームダッシュボードの中から選択するとよいでしょう。短期データと長期データ用のダッシュボードが用意され、セルフサービスコミュニティや、Chatterを使用するコミュニティと使用しないコミュニティ向けのオプションがあります。

メモ: パッケージを初めてインストールする場合は、Service Community Scorecard が自動的にホームダッシュボードとして表示されます。アップグレードする場合は、スコアボードをホームに手動で対応付ける必要があります。

ダッシュボードの対応付けを変更するには、[コミュニティ管理]の[ダッシュボード]>[設定]に移動します。[コミュニティワークスペース]を有効にした場合、ホームのダッシュボードは[ダッシュボード]ワークスペースにあります。

このセクションの内容:

ホームのダッシュボード

Chatter を使用するパッケージでは、次のダッシュボードが **Lightning Communities Dashboards** フォルダで提供されます。Chatter を使用しないパッケージでは、次のダッシュボードが **Community Management Home Dashboards** フォルダにあります。

ホームレポート

これらのレポートは、**Community Management Home Reports** フォルダで提供されます。

ホームのダッシュボード

Chatter を使用するパッケージでは、次のダッシュボードが **Lightning Communities Dashboards** フォルダで提供されます。Chatter を使用しないパッケージでは、次のダッシュボードが **Community Management Home Dashboards** フォルダにあります。

ダッシュボード名	説明	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
Service Community Scorecard	Chatter を使用するコミュニティのダッシュボード。	✓	
Activity in Your Community in the Last 90 Days		✓	
Activity in Your Community in the Last 12 Months		✓	
Activity in Your Self-Service Community in the Last 90 Days	Napili テンプレートを使用するコミュニティなど、セルフサービスコミュニティのダッシュボード。	✓	
Activity in Your Self-Service Community in the Last 12 Months		✓	
Activity in Your Community in the Last 30 Days	Chatter を使用しないコミュニティのダッシュボード。		✓
Activity in Your Community in the Last 12 Months			✓

ホームレポート

これらのレポートは、**Community Management Home Reports** フォルダで提供されます。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
Active Contributors	ユーザプロフィールのグループで過去 30 日間に投稿またはコメントを作成したメンバーの合計数。	Network Login History 5.0	✓	
Active Users	過去 30 日間に最低 1 回ログインした外部ユーザの合計数。	Network Login History 5.0	✓	✓
Answers	過去 30 日間の回答の合計数。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Best Answers	過去 30 日間の最良の回答の合計数。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	

レポート名	説明	カスタムレポート タイプ	Chatter を使 用するパッ ケージ	Chatter を使 用しない パッケージ
Best Answers - Daily Trend	過去 30 日間の最良の回答に関する日次トレンドレポート。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Best Answers - Monthly Trend	コミュニティの最良の回答に関する月次トレンドレポート。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Best Answers - Weekly Trend	コミュニティの最良の回答に関する週次トレンドレポート。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
コメント	過去 30 日間のグループおよびユーザープロフィール内のコメントの合計数	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Contributions	グループとユーザープロフィール全体の過去 30 日間の投稿とコメントの合計数。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Contributions - Monthly Trend	コミュニティのグループまたはユーザープロフィールの投稿とコメントの数に関する月次トレンドレポート。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Contributions - Weekly Trend	過去 90 日間のグループまたはユーザープロフィールの投稿とコメントの数に関する週次トレンドレポート。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
File Activity - Monthly Trend	過去 12 か月間にグループまたはユーザープロフィールでアップロードとダウンロードが行われたファイルの合計数に関する月次トレンドレポート。	ファイルおよびコンテンツのレポート	✓	
File Downloads	過去 30 日間にグループまたはユーザープロフィールからダウンロードされたファイルの合計数。	ファイルおよびコンテンツのレポート	✓	
File Uploads	過去 30 日間にグループまたはユーザープロフィールにアップロードされたファイルの合計数。	ファイルおよびコンテンツのレポート	✓	
ログイン	過去 30 日間のコミュニティへのログインの合計数。	Network Membership Daily Metrics 2.0	✓	✓
Logins - Daily Trend	過去 30 日間のメンバーのログインに関する日次トレンドレポート。社内 Salesforce 組織にログインしてからコミュニティに切り替えた従業員は、このレポートに含まれません。	Network Membership Daily Metrics 2.0	✓	
Logins - Monthly Trend	コミュニティへのメンバーのログインに関する月次トレンドレポート。社内	Network Membership Daily Metrics 2.0	✓	

レポート名	説明	カスタムレポート タイプ	Chatter を使 用するパッ ケージ	Chatter を使 用しない パッケージ
	Salesforce 組織にログインしてからコミュニティに切り替えた従業員は、このレポートに含まれません。			
Logins External - Monthly Trend	コミュニティへのお客様とパートナーのメンバーのログインに関する月次トレンドレポート。従業員からのログインは、このレポートに含まれません。	Network Membership Daily Metrics 2.0	✓	
Members	コミュニティのメンバーの合計数。	Network Members 3.0	✓	✓
New Members	過去 30 日間にコミュニティに追加された新規メンバーの合計数。	Network Membership Daily Metrics 2.0	✓	✓
New Members - Daily Trend	過去 30 日間に追加された新規メンバーに関する日次トレンドレポート。	Network Membership Daily Metrics 2.0		✓
New Members - Monthly Trend	コミュニティに追加された新規メンバーに関する月次トレンドレポート。	Network Membership Daily Metrics 2.0	✓	✓
Page Views - Monthly Trend	コミュニティでゲストユーザが 1 日に実行したページビュー数に関する月次トレンドレポート。	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✓	
Page Views - Weekly Trend	コミュニティでゲストユーザが 1 日に実行したページビュー数に関する週次トレンドレポート。	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✓	
Posts	過去 30 日間のグループおよびユーザプロフィール内の投稿の合計数	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Q&A - Monthly Trend	コミュニティの質問と回答に関する月次トレンドレポート。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Q&A - Weekly Trend	コミュニティの質問と回答に関する週次トレンドレポート。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Questions	過去 30 日間の質問の合計数。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Topics	過去 30 日間にグループまたはユーザプロフィールのディスカッションに割り当てられたトピックの合計数。	Network Topic Assignments 3.0	✓	
Unique Contributors - Daily Trend	過去 30 日間の 1 日のユニーク寄稿者の数に関する日次トレンドレポート。ユニーク寄稿者とは、グループまたはユー	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✓	

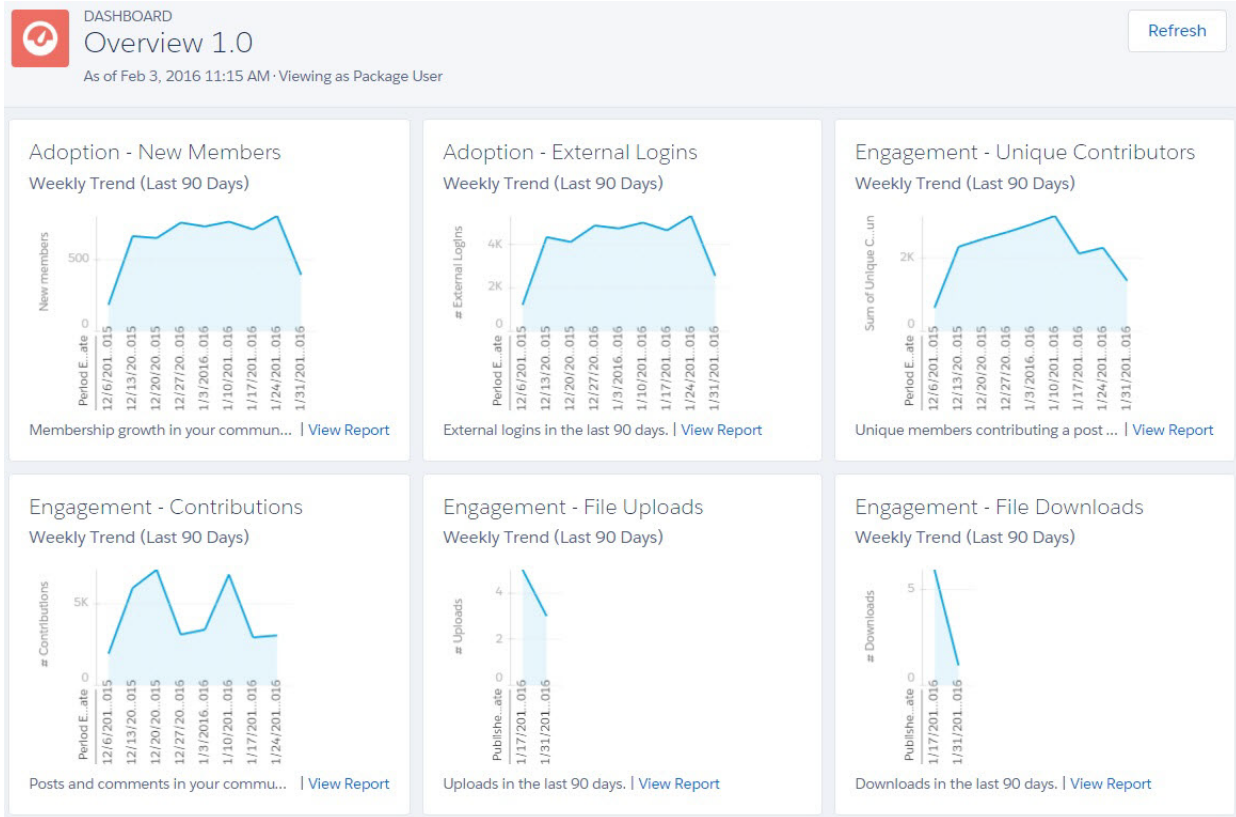
レポート名	説明	カスタムレポート タイプ	Chatter を使 用するパッ ケージ	Chatter を使 用しない パッケージ
	ザプロフィールで最低1回投稿するかコメントする人のことです。			
Unique Contributors - Monthly Trend	コミュニティの1日のユニーク寄稿者の平均数に関する月次トレンドレポート。ユニーク寄稿者とは、グループまたはユーザプロフィールで最低1回投稿するかコメントする人のことです。	Network Unique Contributor Daily Metrics 2.0	<input checked="" type="checkbox"/>	
Unique Visitors - Monthly Trend	過去12か月間の、1日に最低1回コミュニティを訪問した人(1日のユニーク訪問者)に関する月次トレンドレポート。	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	<input checked="" type="checkbox"/>	

Overview ダッシュボードとレポート

Chatter でのメンバーシップの拡大、ログイントレンド、メンバーの投稿とコメントの活動を追跡するには、Overview ダッシュボードを使用します。

このダッシュボードでは、次のことを確認できます。

- 寄稿のトレンド
- グループメンバーのトレンド
- トピックと割り当てのトレンド
- 質問と回答のトレンド
- ファイルのトレンド



重要: Chatter を使用しないパッケージの Overview ダッシュボードで提供されるレポートの詳細については、組織でインストールされているものを参照してください。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
C - File Activity L90D	過去 90 日間のコミュニティ内のアップロードおよびダウンロードの回数についてのレポート。	ファイルおよびコンテンツのレポート	✓
Contributions - Weekly Trend	過去 90 日間のグループまたはユーザプロフィールの投稿とコメントの数に関する週次トレンドレポート。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
Daily Unique Contributors (Last 90 Days)	過去 90 日以内に投稿またはコメントした一意のメンバー	Network Unique Contributor Daily Metrics 2.0	✓
MO - Flags L90D	過去 90 日間にコミュニティでフラグが設定されたコンテンツのトレンドレポート。	Network Moderation 2.0	✓
New Members (Last 90 Days Trend)	過去 90 日間に新しく参加したメンバー。	Network Membership Daily Metrics 2.0	✓

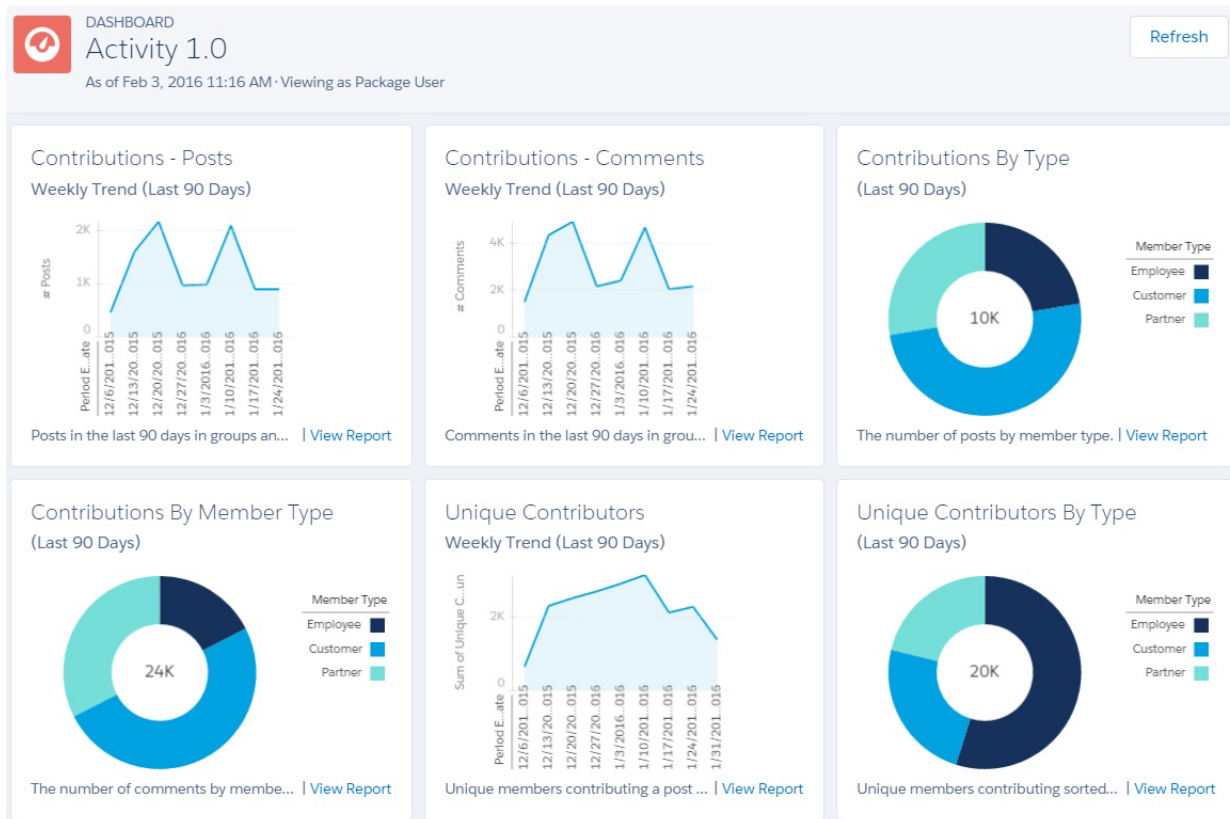
レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
O - External Logins L90D	過去 90 日間のコミュニティメンバー種別ごとの外部ログイン。	Network Membership Daily Metrics 2.0	✓
T - Topics Assigned L90D	過去 90 日間に割り当てられたトピック。	Network Topic Assignments 3.0	✓
T - Topics Created L90D	過去 90 日間に追加されたトピック。	Network Topics 2.0	✓

Activity ダッシュボードとレポート

Activity ダッシュボードを使用して、メンバーの Chatter 活動に基づき、エンゲージメントと活動のレベルを追跡します。

このダッシュボードでは、次の質問の回答が得られます。

- 投稿およびコメントの件数は?
- 寄稿しているメンバーの数は? また寄稿していないメンバーはいるのか?
- 最も多くコメントまたはいいね! を受け取っている投稿は?



! **重要:** このダッシュボードとレポートは Chatter を使用するパッケージでのみ利用可能です。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
A - # Comments	グループおよびユーザプロフィール内のコメントの合計数	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - # Comments L30D	過去 30 日間のグループおよびユーザプロフィール内のコメントの合計数	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - # Comments Per Post	投稿あたりのコメントの平均数	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - # Comments Per Post L30D	過去 30 日間の投稿あたりのコメントの平均数	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - # Members Contributing L30D	過去 30 日以内に Chatter に寄稿したメンバー	Network Members 2.0	
A - # Members Who Never Contributed	Chatter に一度も寄稿したことないメンバー	Network Members 2.0	
A - # Posts	グループおよびユーザプロフィール内の投稿の合計数	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - # Posts L30D	過去 30 日間のグループおよびユーザプロフィール内の投稿の合計数	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - Contributions By Member Type L90D	過去 90 日間のグループおよびユーザプロフィール内のメンバー種別ごとの投稿およびコメントのトレンドレポート	Network Activity Daily Metrics 2.0	<input checked="" type="checkbox"/>
A - Contributions L90D	過去 90 日間のグループおよびユーザプロフィール内の投稿およびコメントのトレンドレポート	Network Activity Daily Metrics 2.0	<input checked="" type="checkbox"/>
A - Unique Contributors By Type L90D	過去 90 日以内に投稿またはコメントした一意のメンバー	Network Unique Contributor Daily Metrics 2.0	<input checked="" type="checkbox"/>
Daily Unique Contributors (Last 90 Days)	過去 90 日以内の特定の日に投稿またはコメントした一意のメンバー	Network Unique Contributor Daily Metrics 2.0	<input checked="" type="checkbox"/>

Chatter Edits レポート

これらのレポートを使用して、コミュニティ内の Chatter の編集を追跡します。

これらのレポートは、ダッシュボードには関連付けられていませんが、[Communities Reports] フォルダに格納されています。

! **重要:** これらのレポートは Chatter を使用するパッケージでのみ利用可能です。

ヒント: 内部 Salesforce 組織の Chatter 編集のレポートが必要な場合は、[Chatter Reports] フォルダにあるレポートを使用してください。

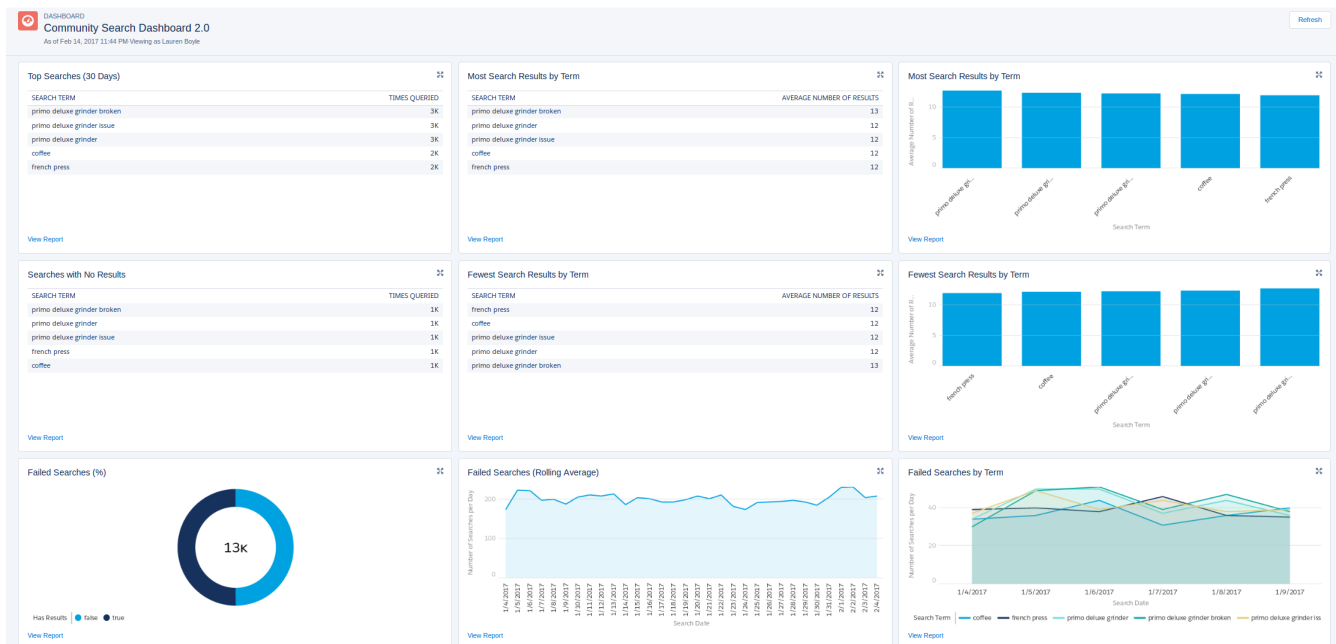
レポート名	説明	カスタムレポートタイプ
CH - # Chatter Edits	コミュニティ内で行われた Chatter 編集の数。	Network Chatter Edits 1.0
CH - Chatter Edits By Feed Type	コミュニティのフィード種別(投稿またはコメント)ごとの Chatter 編集の分布。	Network Chatter Edits 1.0
CH - Chatter Edits By Member Type	コミュニティのメンバー種別(内部、パートナー、顧客)ごとの Chatter 編集の分布。	Network Chatter Edits 1.0
CH - Daily Chatter Edits L30D	コミュニティ内の Chatter 編集の日次トレンド。	Network Chatter Edits 1.0

Community Search ダッシュボードとレポート

Community Search ダッシュボードを使用して、コミュニティ内の検索活動を追跡します。

Community Search ダッシュボードでは、次を追跡できます。

- コミュニティメンバーが検索している用語
- 特定の日にある用語を検索しているメンバーの数
- 検索語を入力するときにログイン中のコミュニティメンバーの数
- 用語を検索しているコミュニティメンバーの種別



重要: このダッシュボードとレポートは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティでのみ利用可能で、Search レポートは本番環境でのみ実行できます。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
Autocomplete Click-Through % (Last 30 Days)	オートコンプリートによる検索結果がクリックにつながった割合	Community Searches 2.0	✓
Autocomplete Search Usage (30 Days)	ユーザが推奨検索結果をクリックしているかどうか	Community Searches 2.0	✓
Logged-In vs Guest Search (Last 30 Days) 2.0	検索語を入力するときにログイン中のコミュニティメンバーの数	Community Searches 2.0	✓
 メモ: このレポートは現在のパッケージで拡張されました。			
Most Autocomplete Clicks (30 Days)	推奨検索結果が最も多くクリックされた検索語	Community Searches 2.0	✓
Number of Results Per Term (30 Days)	検索語あたりに返された検索結果の数	Community Searches 2.0	✓
Search Frequency by Term (Last 30 Days) 2.0	コミュニティメンバーが検索している用語	Community Searches 2.0	✓
 メモ: このレポートは現在のパッケージで拡張されました。			
Searches by Member Type (Last 30 Days) 2.0	用語を検索しているコミュニティメンバーの種別	Community Searches 2.0	✓
 メモ: このレポートは現在のパッケージで拡張されました。			
Search Result Outcomes (30 days)	結果が表示された検索の数	Community Searches 2.0	✓
Searches w/ No Results, by Day (30 Days)	特定の日に結果が 0 件だった検索語	Community Searches 2.0	✓
Searches w/ No Results by Type (30 Days)	用語を検索しているコミュニティメンバーの種別、および結果が表示されたかどうか	Community Searches 2.0	✓
Searches with Zero Results (30 Days)	検索語あたりに返された検索結果の数	Community Searches 2.0	✓

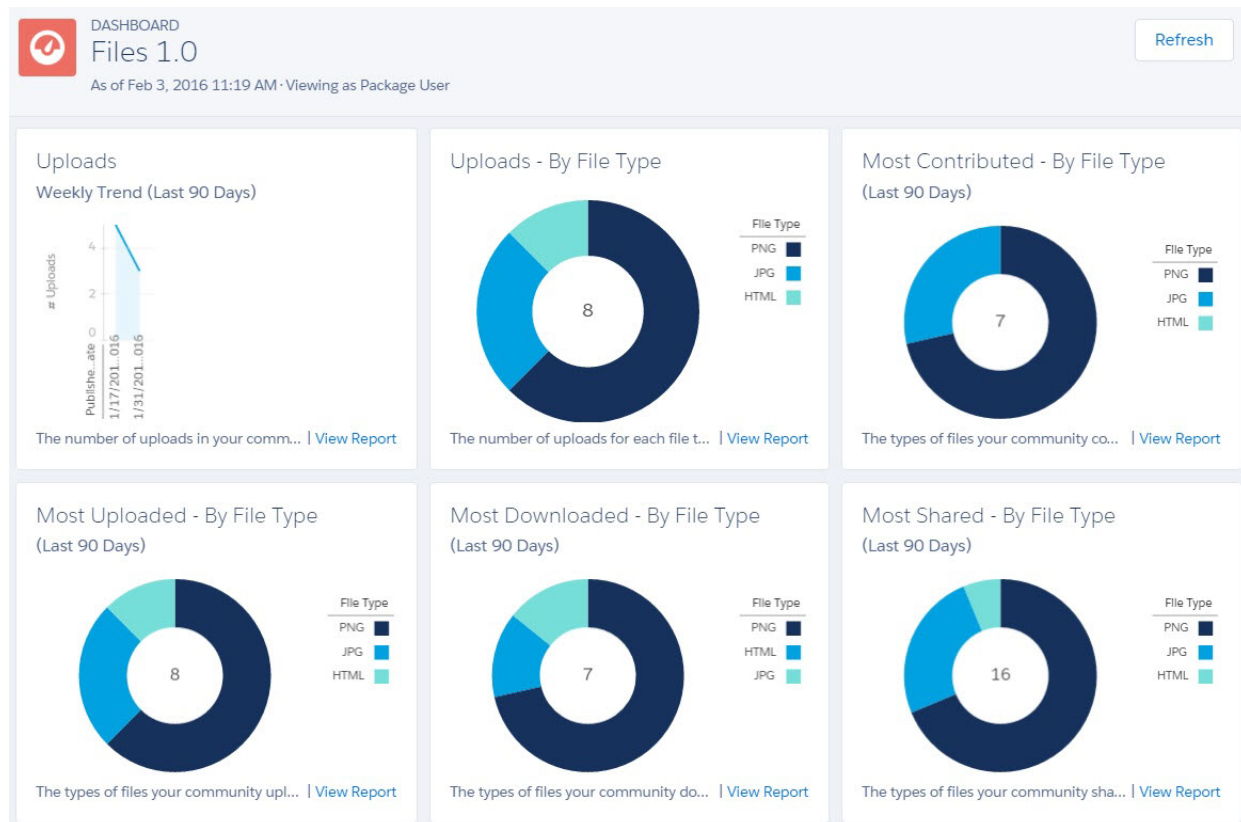
Files ダッシュボードとレポート

Content ダッシュボードを使用して、コンテンツのアップロード、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。

このダッシュボードでは、次の質問の回答が得られます。

- ファイルのアップロード数とダウンロード数は?
- ファイルにトレンドがあるか?
- 分布の最も多い/少ないファイルの種類は?
- ファイルエンゲージメントの状況は?
- ファイルエンゲージメントを推進しているメンバーは?

重要: このダッシュボードとレポートは Chatter を使用するパッケージでのみ利用可能です。



レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
C - # File Contributions	投稿およびコメントで定義される、ファイル寄稿の合計数。	ファイルおよびコンテンツのレポート	

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
C - # File Downloads	ダウンロードされたファイルの合計数。	ファイルおよびコンテンツのレポート	
C - # File Likes	ファイルへのいいね!の合計数。	ファイルおよびコンテンツのレポート	
C - # File Shares	ファイル共有の合計数。	ファイルおよびコンテンツのレポート	
C - # File Uploads	アップロードされたファイルの合計数。	ファイルおよびコンテンツのレポート	
C - File Activity By File Type L90D	コミュニティ内でアップロードおよびダウンロードされたファイルの種類についてのレポート。	ファイルおよびコンテンツのレポート	<input checked="" type="checkbox"/>
C - File Activity L90D	過去 90 日間のコミュニティ内のアップロードおよびダウンロードの回数についてのレポート。		<input checked="" type="checkbox"/>
C - File Sharing Monthly	コミュニティ内のファイル共有数についての月次トレンドレポート。	ファイルおよびコンテンツのレポート	
C - File Uploads Distribution By Type	アップロードされたファイルの種類別分布。	ファイルおよびコンテンツのレポート	<input checked="" type="checkbox"/>
C - New Files Trending By Contributions	過去 30 日間にアップロードされた、投稿およびコメント数が最も多いファイル。	ファイルおよびコンテンツのレポート	
C - New Files Trending By Downloads	過去 30 日間にアップロードされた、ダウンロード数が最も多いファイル。	ファイルおよびコンテンツのレポート	
C - New Files Trending By Likes	過去 30 日間にアップロードされた、いいね!数の最も多いファイル。	ファイルおよびコンテンツのレポート	

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
C - Top 10 Users - Most File Contrib L30D	過去 30 日間にファイルに対して受け取った投稿とコメントの数が最も多いユーザ上位 10 名。  メモ: このレポートは、Content ダッシュボードに含まれていません。使用するには、ダッシュボードを編集します。既存のレポートを削除してから、このレポートを追加してください。	ファイルおよびコンテンツのレポート	
C - Top 10 Users - Most File Likes L30D	過去 30 日間にファイルに対して受け取ったいいね! の数が最も多いユーザ上位 10 名。  メモ: このレポートは、Content ダッシュボードに含まれていません。使用するには、ダッシュボードを編集します。既存のレポートを削除してから、このレポートを追加してください。	ファイルおよびコンテンツのレポート	
C - Top 10 Users - Most File Uploads	ファイルをアップロードした回数が最も多いユーザ上位 10 名。	ファイルおよびコンテンツのレポート	

Custom Recommendations ダッシュボードとレポート

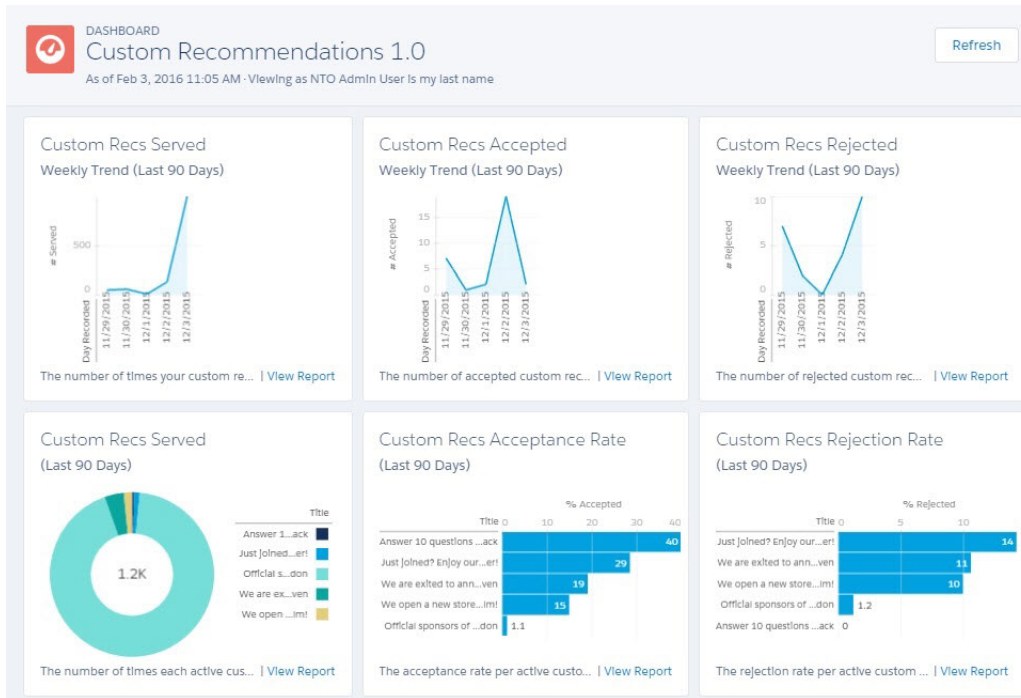
Custom Recommendations ダッシュボードを使用して、コミュニティのカスタムおすすめの状況を把握します。

おすすめが表示、クリック、または破棄された頻度を確認できます。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。

このダッシュボードでは、次の質問の回答が得られます。

- 最も多くクリックされているおすすめは?
- 最も多く破棄されているおすすめは?
- カスタムチャンネルはおすすめの役に立っているか?

 **重要:** このダッシュボードとレポートは Chatter を使用するパッケージでのみ利用可能です。



このセクションの内容:

[おすすめに関する FAQ](#)

[おすすめについてよくある質問。](#)

おすすめに関する FAQ

[おすすめについてよくある質問。](#)

[おすすめが提供されるときとはどういう意味ですか?](#)

おすすめが提供されるときというのは、ページの更新時などにおすすめがページに表示されるときを意味します。

[おすすめが受け入れられるときとはどういう意味ですか?](#)

おすすめが受け入れられるときというのは、メンバーが[今すぐ購入]などのボタンテキストをクリックするときのことを意味します。

[おすすめが却下されるときとはどういう意味ですか?](#)

おすすめが却下されるときというのは、メンバーが[関心がない]をクリックするときです。

[受け入れ率の計算方法は?](#)

受け入れ率は、メンバーがおすすめをクリックした合計回数を、おすすめがコミュニティで提供(表示)された合計回数で割って求められます。たとえば、100人のメンバーがカスタムのおすすめをクリックし、カスタムのおすすめが1,000回提供された場合、受け入れ率は10%です。

[却下率の計算方法は?](#)

却下率は、メンバーがお勧めを破棄した合計回数を、お勧めがコミュニティで提供(表示)された合計回数で割って求められます。たとえば、カスタムのお勧めが 100 回破棄されて、カスタムのお勧めが 1,000 回提供された場合、却下率は 10% です。

チャンネルとは?

チャンネルではお勧めがグループ化されるため、お勧めをコミュニティのどこに表示するのかを決定できません。

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
R - Channel Recommendations Details	カスタムのお勧めチャンネルの詳細。提供回数が最も多いチャンネル、受け入れが最も多いチャンネル、却下が最も多いチャンネルのいずれかに関する情報が含まれます。	Network Custom Recommendations 1.0	<input checked="" type="checkbox"/>
R - Channel Recommendations L90D	過去 90 日間の、受け入れ率、却下率、提供(表示)回数ごとのカスタムのお勧めチャンネルのトレンド。	Network Custom Recommendations 1.0	<input checked="" type="checkbox"/>
R - Custom Recommendations Details	カスタムのお勧めの詳細。提供回数が最も多いお勧め、受け入れが最も多いお勧め、却下が最も多いお勧めのいずれかに関する情報が含まれます。	Network Custom Recommendations 1.0	<input checked="" type="checkbox"/>
R - Custom Recommendations L90D	時系列の上位カスタムお勧め。過去 90 日間に、カスタムのお勧めが提供された回数、受け入れられた(クリックされた)回数、却下された(破棄された)回数に関する詳細が含まれます。	Network Custom Recommendations 1.0	<input checked="" type="checkbox"/>

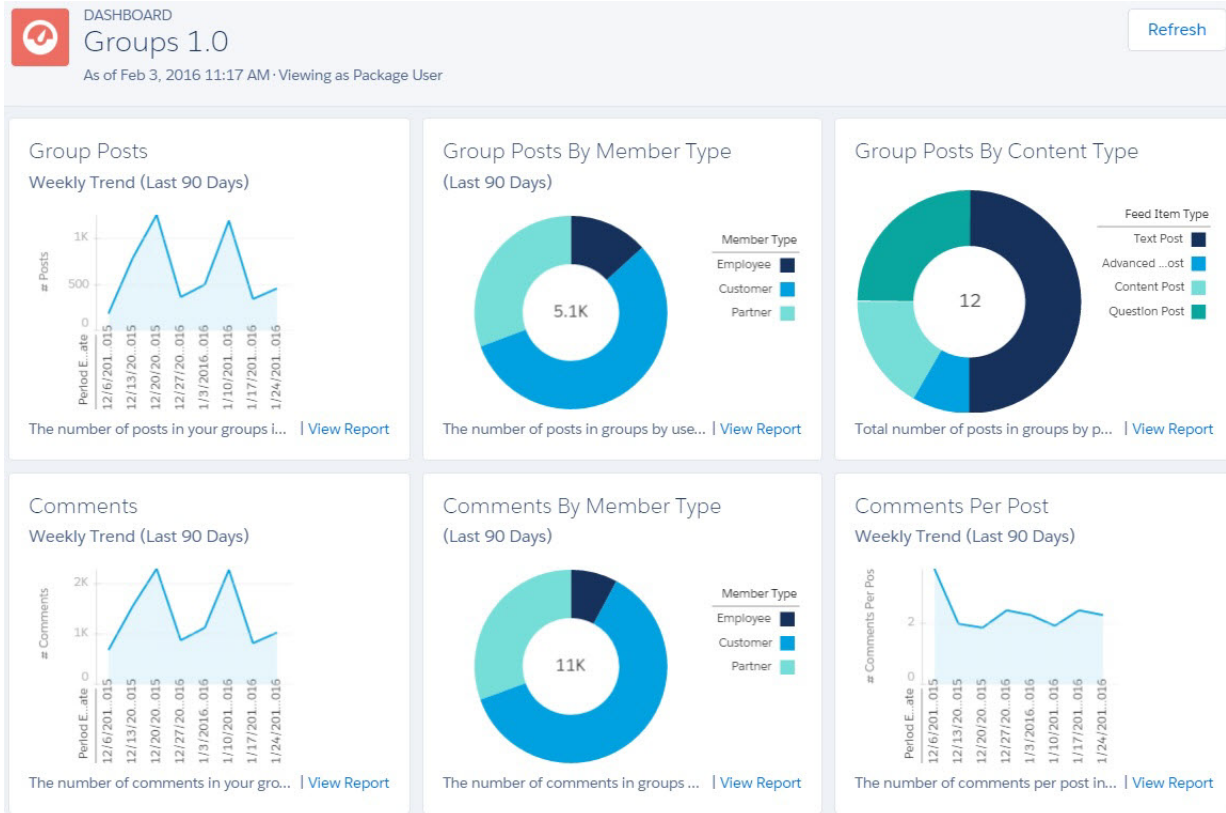
Groups ダッシュボードとレポート

Groups ダッシュボードを使用して、Chatter グループ内のフィードおよびメンバー活動を監視します。

このダッシュボードでは、次の質問の回答が得られます。

- 最も活発なグループは?
- 最も急速に拡大しているグループは?
- 上位寄稿者は?
- グループ内の投稿数とコメント数は?

⚠ 重要: このダッシュボードとレポートは Chatter を使用するパッケージでのみ利用可能です。



レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
G - # Group Comments	活発なグループ内のコメントの合計数。	Network Group Activity 3.0	
G - # Group Comments L30D	過去 30 日間の活発なグループ内のコメントの合計数。	Network Group Activity 3.0	
G - # Group Comments Per Post	過去 30 日間のグループ内の投稿あたりのコメントの合計数。	Network Activity Daily Metrics 2.0	
G - # Group Comments Per Post L30D	グループ内の投稿あたりのコメントの合計数。	Network Activity Daily Metrics 2.0	
G - # Group Members	アーカイブされていない全グループの活発なメンバーの合計数。	Network Group Members 2.0	
G - # Group Members Added L30D	アーカイブされていない全グループで過去 30 日間に追加された活発なメンバーの合計数。	Network Group Members 2.0	
G - # Group Posts	活発なグループ内の投稿の合計数。	Network Group Activity 3.0	
G - # Group Posts L30D	過去30日間の活発なグループ内の投稿の合計数。	Network Group Activity 3.0	


レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
G - # Groups	グループの合計数。	Network Group Membership 2.0	
G - # Groups Added L30D	過去 30 日間に作成された活発なグループの合計数。	Network Group Membership 2.0	
G - Active Groups L90D	過去 90 日間に投稿やコメントなどの活動があったグループについてのレポート。	Network Group Activity 3.0	✓
G - Group Activity L90D	過去 90 日間のグループ内の投稿およびコメント数のトレンド。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
G - Group Activity By User Type L90D	過去 90 日間のグループ内の寄稿数をユーザ種別 (パートナー、顧客、従業員) ごとにレポート。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
G - Top 10 Groups By Contributions	寄稿別上位グループ。	Network Group Activity 3.0	✓
G - Top 10 Groups By Members	メンバー別上位グループ。アーカイブ済みグループのメンバーおよび無効なユーザは除外されません。	Network Group Activity 3.0	✓
Group Posts By Type	グループ内の投稿 (投稿種別)。	Network Group Activity 3.0	✓


Members ダッシュボードとレポート

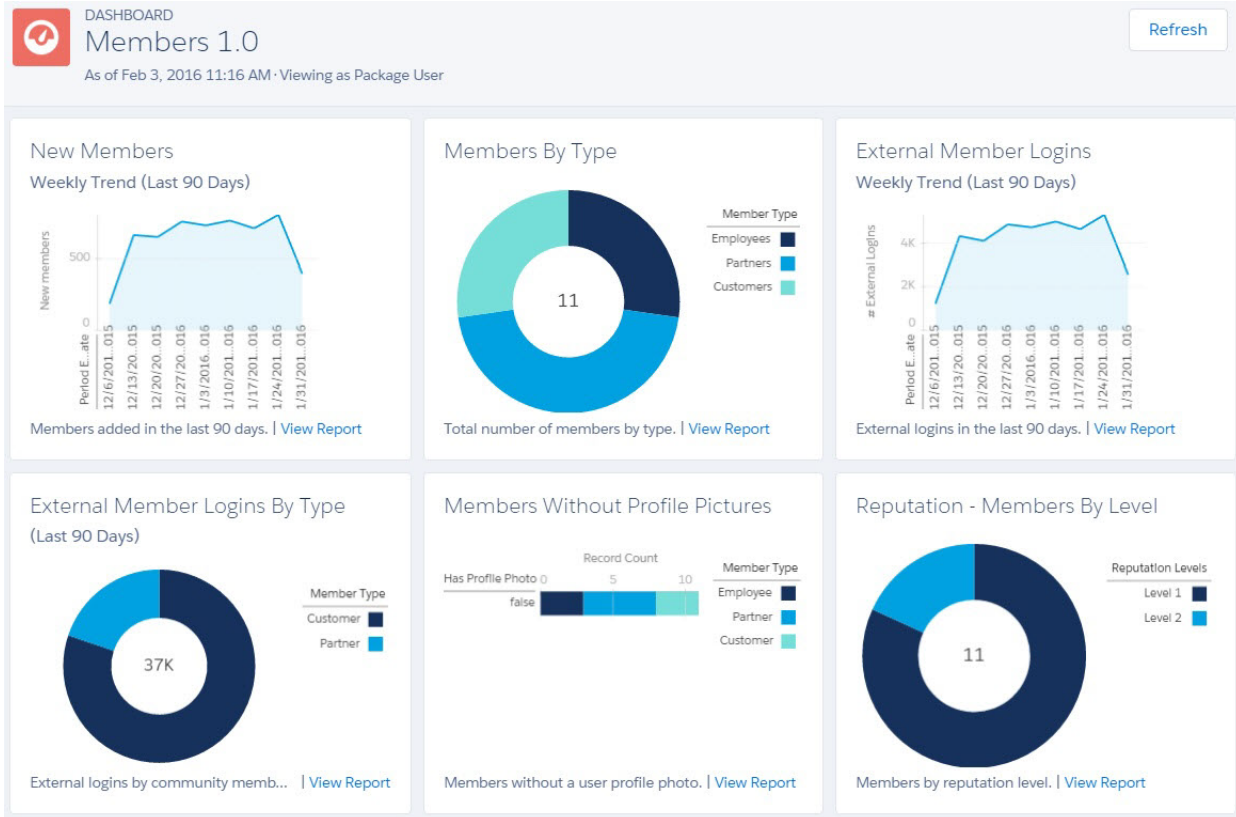
コミュニティのメンバーシップ、追加された新規メンバー、外部メンバーログインを時間の経過とともに追跡するには、Members ダッシュボードを使用します。

このダッシュボードでは、次の質問の回答が得られます。

- メンバーは何人いるか、何人が新規か。
- 最もログインが多いのはどのメンバーか。
- 最もログインが多い新規メンバーは誰か。

 **ヒント:** コミュニティで評価機能を使用していない場合は、その機能に関連付けられているレポートと総計値を削除できます。

 **重要:** Chatter を使用しないパッケージの Members ダッシュボードで提供されるレポートの詳細については、組織でインストールされているものを参照してください。



レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
M - # Member Logins L30D	過去 30 日間にログインしたメンバーの合計数。	Network Login History 5.0	
M - # Members	有効なメンバーの合計数。	Network Members 2.0	
M - # Members Added L30D	過去 30 日間にコミュニティに追加された、有効なメンバーの合計数。	Network Members 2.0	
M - Members By Reputation Level	評価レベル別のメンバーの合計数。このレポートを使用するには、[評価レベル]項目を更新して、評価レベルとポイントに対応付ける必要があります。	Network Members 2.0	✓
M - Members With No Profile Photo	ユーザプロフィール写真がないメンバーに関するレポート。	Network Members 2.0	✓
M - Top 10 Members By Reputation Points	評価ポイントが高い、上位 10 名のメンバー。	Network Members 2.0	✓
Members by Type	種別ごとのメンバーの合計数。	Network Members 2.0	✓

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
New Members (Last 90 Days Trend)	過去 90 日間の新規メンバー。	Network Membership Daily Metrics 2.0	✓
O - External Logins L90D	過去 90 日間のコミュニティメンバー種別ごとの外部ログイン。	Network Membership Daily Metrics 2.0	✓

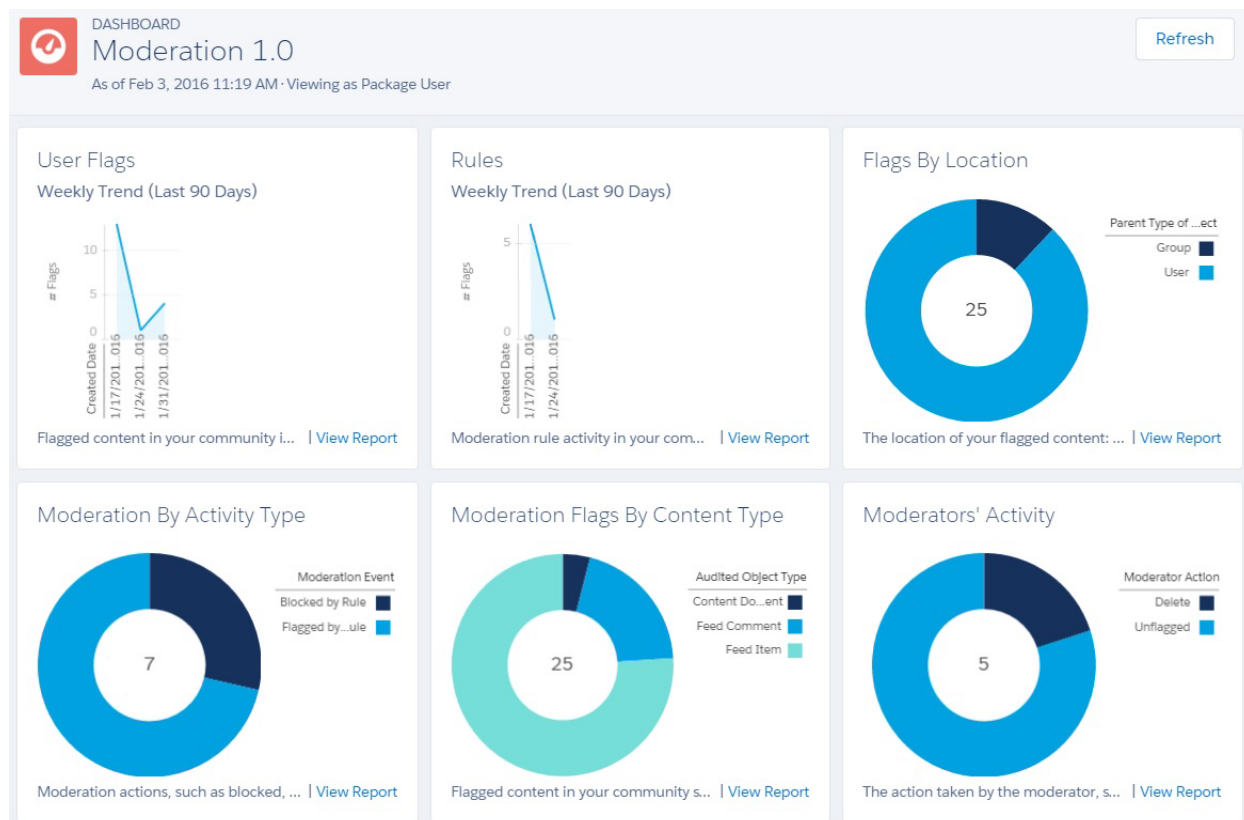
Moderation ダッシュボードとレポート

コミュニティモデレータとメンバーのフラグ設定活動を追跡するには、Moderation ダッシュボードを使用します。

このダッシュボードでは、次の質問の回答が得られます。

- フラグがいくつ設定されているか。
- コンテンツにフラグを設定しているのは誰か。
- フラグを削除しているのは誰か。
- 非公開メッセージがいくつ送信されているか。

重要: このダッシュボードとレポートは Chatter を使用するパッケージでのみ利用可能です。



レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
MO - # Flagged Items Deleted	モデレータが削除したフラグ付き項目の合計数。	Network Moderation 2.0	
MO - # Flags	フラグ付き項目の合計数。	Network Moderation 2.0	
MO - # Flags L30D	過去30日間にフラグが設定された項目の合計数。	Network Moderation 2.0	
MO - # Flags Removed	コンテンツのフラグを削除しているモデレータまたはユーザが削除したフラグの合計数。	Network Moderation 2.0	
MO - # Messages Sent	コミュニティで送信された非公開メッセージの合計数。	Network Private Messages 2.0	
MO - # Messages Sent L30D	過去30日間にコミュニティで送信された非公開メッセージの合計数。	Network Private Messages 2.0	
MO - Flags L90D	過去90日間にコミュニティでフラグが設定されたコンテンツのトレンドレポート。	Network Moderation 2.0	✓
MO - Flagged Item Location	ユーザプロフィールまたはグループでのフラグ付きコンテンツの場所に関するレポート。	Network Moderation 2.0	✓
MO - Flagged Item Type	ファイル、投稿、コメント、非公開メッセージなどのオブジェクト種別ごとに並び替えられた、コミュニティのフラグ付きコンテンツ。	Network Moderation 2.0	✓
MO - Moderator Action	投稿のフラグの削除やフラグ付き投稿の削除など、モデレータが実行したアクションに関するレポート。	Network Moderation 2.0	✓
MO - Rule Action	ブロック、フラグ、置換などのモデレーションアクションに関するレポート。	Network Moderation 2.0	✓
MO - Rule Activity L90D	過去90日間のコミュニティのモデレーションルール活動に関するトレンドレポート。	Network Moderation 2.0	✓
MO - Top 10 Message Senders L30D	過去30日間に送信した非公開メッセージが多い、上位10名のメンバー。	Network Private Messages 2.0	

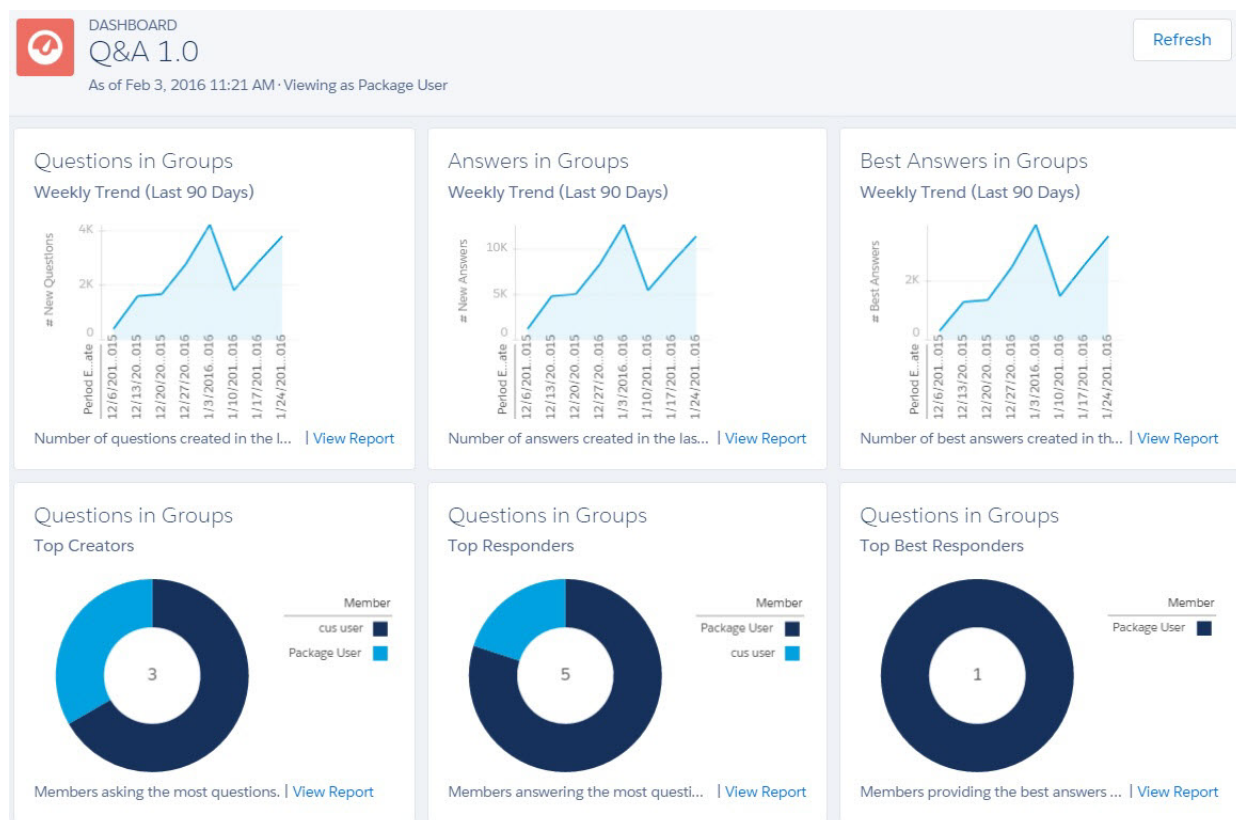
Q&A ダッシュボードとレポート

グループで投稿された質問、回答、および最良の回答の最近の活動を追跡するには、Q&A ダッシュボードを使用します。

ユーザプロファイルで同じ活動を追跡するには、[Self-Service ダッシュボード](#)を使用します。このダッシュボードでは、次の質問の回答が得られます。

- 月次の質問数と回答数
- 未回答の質問数
- 最良の回答がされていない質問の数
- 質問の上位の作成者と回答者
- 質問と回答のトレンド

重要: このダッシュボードとレポートは Chatter を使用するパッケージでのみ利用可能です。



レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
Q - # Answers in Groups	グループの回答の総数。	Network Group Activity 2.0	

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
Q - # Answers in Groups L30D	過去 30 日間のグループの回答の合計数。	Network Group Activity 2.0	
Q - # Best Answers in Groups	グループの最良の回答の総数。	Network Group Activity 2.0	
Q - # Questions in Groups	グループで投稿された質問の総数。	Network Group Activity 2.0	
Q - # Questions in Groups L30D	過去 30 日間にグループで投稿された質問の合計数。	Network Group Activity 2.0	
Q - # Unanswered Questions in Groups	グループの未回答の質問の総数。	Network Group Activity 2.0	
Q - % Of Qs With Best Answers in Groups	グループの回答済みの質問で最良の回答があるパーセント。	Network Group Activity 2.0	
Q - Answered Questions Groups L90D	過去 90 日間にグループで回答された質問。	Network Group Activity 2.0	✓
Q - Answers in Groups L90D	過去 90 日間のグループの回答のトレンド。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
Q - Best Answers in Groups L90D	過去 90 日間のグループの最良の回答のトレンド。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
Q - Questions in Groups L90D	過去 90 日間のグループの質問のトレンド。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
Q - Top 10 Best Q Responders in Groups	質問に最良の回答で返答した、上位 10 名のユーザ。	Network Group Activity 2.0	✓
Q - Top 10 Question Creators in Groups	質問が多い、上位 10 名のユーザ。	Network Group Activity 2.0	✓
Q - Top 10 Question Responders in Groups	質問に返答した、上位 10 名のユーザ。	Network Group Activity 2.0	✓
Q - Unanswered Questions Groups L90D	過去 90 日間にグループで未回答の質問。	Network Group Activity 2.0	✓

Self-Service ダッシュボードとレポート

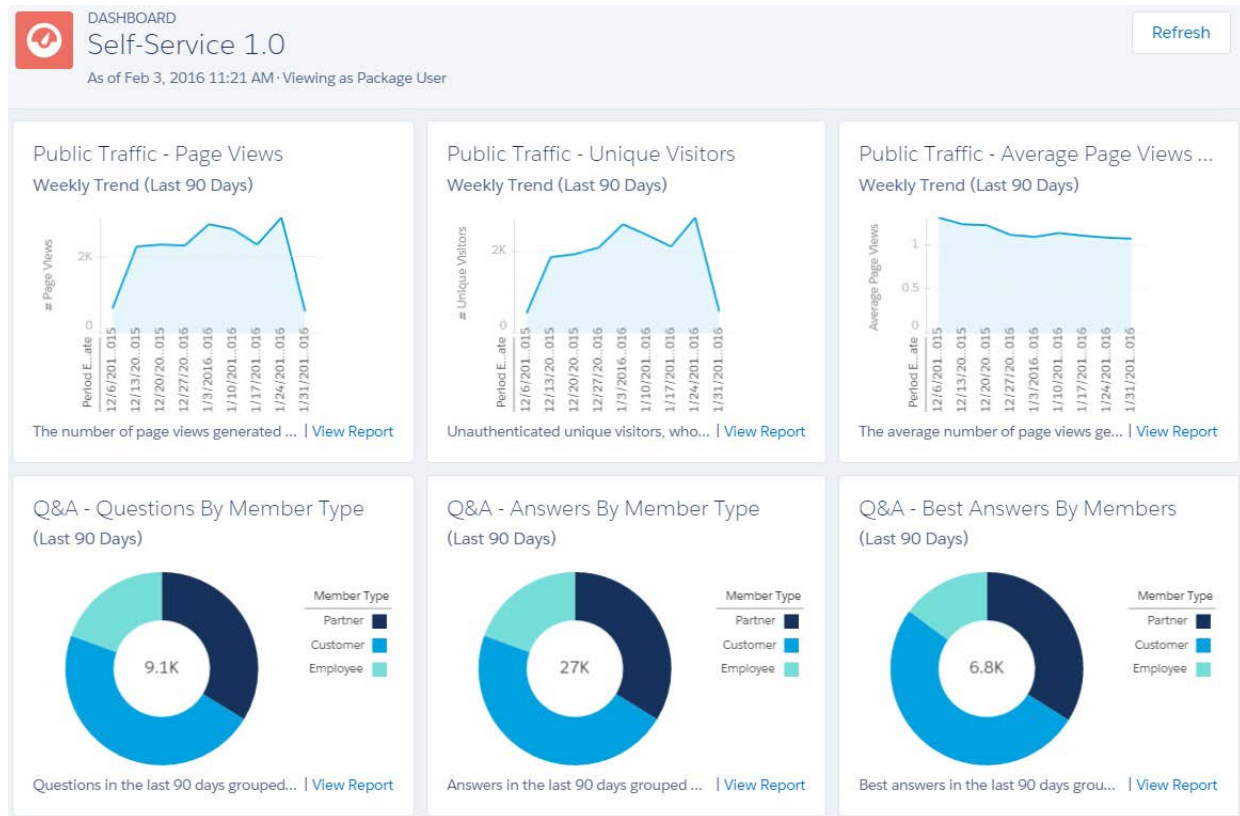
Self-Service ダッシュボードでは、セルフサービステンプレートでの活動が追跡されます。

ユーザプロフィールに投稿された質問と回答の最近の活動を追跡できます。グループで同じ活動を追跡するには、[Q&A ダッシュボードとレポート](#)を使用します。このダッシュボードでは、次の質問の回答が得られます。

- ユーザプロフィールの質問、未回答の質問、回答の数
- コミュニティの 1 日のページビューの数、および認証されていないユニーク訪問者の数


- 質問している人、質問に返答している人の名前

重要: このダッシュボードとレポートは Chatter を使用するパッケージでのみ利用可能です。



レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
S - # Answers in User Profiles	ユーザプロフィールの回答の総数。	Network User Activity 2.0	
S - # Answers in User Profiles L30D	過去 30 日間のユーザプロフィールの回答の合計数。	Network User Activity 2.0	
S - # Average Page Views per UV	ユニーク訪問者ごとのページビューの平均数。	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	
S - # Best Answers in User Profiles	ユーザプロフィールの最良の回答の総数。	Network User Activity 2.0	
S - # Page Views L30D	過去 30 日間のページビューの合計数。	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
S - # Questions in User Profiles	ユーザプロフィールに投稿された質問の総数。	Network User Activity 2.0	
S - # Questions in User Profiles L30D	過去 30 日間にユーザプロフィールで投稿された質問の合計数。	Network User Activity 2.0	
S - # Unanswered Qs in User Profiles	ユーザプロフィールの未回答の質問の総数。	Network User Activity 2.0	
S - % Of Qs With Best Answer User Profile	ユーザプロフィールの回答済みの質問で最良の回答があるパーセント。	Network User Activity 2.0	
S - Answers By User Type L90D	パートナー、顧客、従業員などのユーザ種別ごとにグループ化した、過去 90 日間の回答。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
S - Answers in User Profiles L90D	過去 90 日間の回答。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
S - Avg Page Views By Visitors L90D	過去 90 日間に訪問者が生成した平均ページビューに関するレポート。	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✓
S - Best Answers By User Type L90D	パートナー、顧客、従業員などのユーザ種別ごとにグループ化した、過去 90 日間の最良の回答。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
S - Best Answers in User Profiles L90D	過去 90 日間の最良の回答。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
S - Page Views L90D	過去 90 日間にセルフサービスコミュニティでゲストユーザが生成したページビューの数に関するレポート。 📌 メモ: ページビューの数は、別の分析ツールと一致しないことがあります。すべてのツールで別々の方法によってページビューをカウントしているためです。	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✓
S - Questions By User Type L90D	パートナー、顧客、従業員などのユーザ種別ごとにグループ化した、過去 90 日間の質問。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
S - Questions in User Profiles L90D	過去 90 日間の質問。	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓
S - Top 10 Best Q Respd in User Profiles	質問に最良の回答で返答した、上位 10 名のユーザ。	Network User Activity 2.0	
S - Top 10 Q Creators in User Profiles	質問が多い、上位 10 名のユーザ。	Network User Activity 2.0	

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
S - Top 10 Q Responders in User Profiles	質問に返答した、上位 10 名のユーザ。	Network User Activity 2.0	
S - Unique Visitors L90D	過去 90 日間にセルフサービスコミュニティで、その週に最低 1 回サイトを訪れた、認証されていないユニーク訪問者に関するレポート。ログインページとログアウトページにアクセスしている訪問者が含まれます。	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	

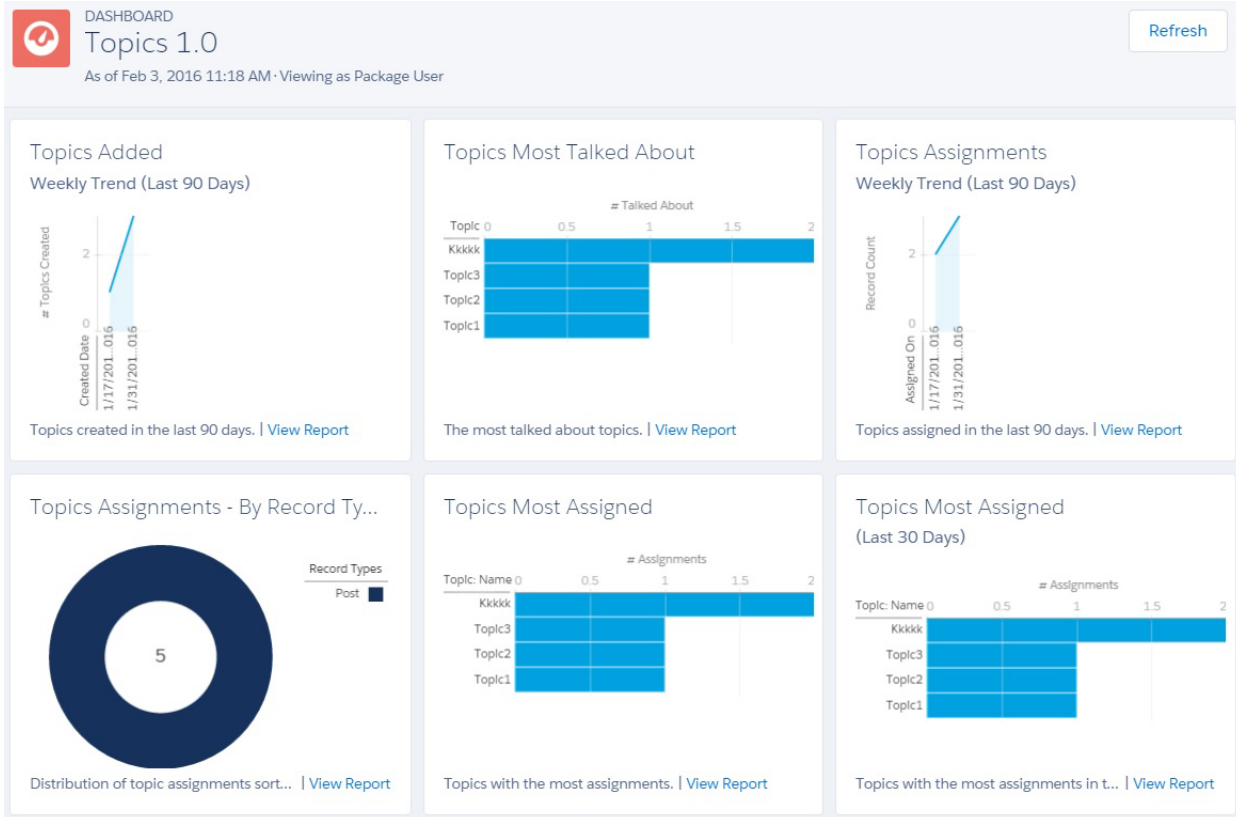
トピックダッシュボードとレポート

トピックダッシュボードを使用して、コミュニティトピックを追跡します。

このダッシュボードでは、次のことを確認できます。

- トピックのトレンド
- 割り当てられるトピック数
- トピックの割り当て者
- 話題になっているトピック

 **重要:** このダッシュボードとレポートは Chatter を使用するパッケージでのみ利用可能です。



レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
T - # Topics	トピックの合計数。	Network Topics 2.0	
T - # Topics Added L30D	過去 30 日間に追加されたトピックの合計数。	Network Topics 2.0	
T - # Topics Assigned	割り当てられたトピックの合計数。	Network Topic Assignments 3.0	
T - # Topics Assigned L30D	過去30日間に割り当てられたトピックの合計数。	Network Topic Assignments 3.0	
T - Top 10 Topic Assigners	割り当てられたトピック数が最も多いユーザ上位 10 名。	Network Topic Assignments 3.0	✓
T - Top 10 Topic Assigners L30D	過去 30 日間に割り当てられたトピック数が最も多いユーザ上位 10 名。	Network Topic Assignments 3.0	✓
T - Top 10 Topics By Assignment	割り当て数が最も多いトピック上位 10 件。	Network Topic Assignments 3.0	✓
T - Top 10 Topics By Assignment L30D	過去 30 日間で割り当て数が最も多いトピック上位 10 件。	Network Topic Assignments 3.0	✓

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	ダッシュボード上に表示
T - Top 10 Trending Topics	「話題」インジケータの数が最も多いトピック上位 10 件。	Network Topics 2.0	✓
T - Topics Assignments By Record Type	[レコードタイプ] 項目で並び替えられたトピックの割り当ての分布 (対応付けられていないレコードタイプは [その他] として表示)。 📌 メモ: カスタムオブジェクトまたは未定義の他の種別を対応付ける [レコードタイプ] 項目の値を作成できます。	Network Topic Assignments 3.0	✓
T - Topics Assigned L90D	過去 90 日間に割り当てられたトピックの数に関するレポート。	Network Topic Assignments 3.0	✓
T - Topics Created L90D	過去 90 日間に作成されたトピックの数に関するトレンドレポート。	Network Topics 2.0	✓

Misc Communities Reports

このフォルダで提供されるレポートは、機能に依存しているか、特別なユーザ権限が必要です。これらのレポートは、[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースでインサイトのフォルダまたはダッシュボードに追加できます。これらのレポートは **Misc Communities Reports** フォルダで提供されます。

レポート名	説明	必須	カスタムレポートタイプ
Cases	過去 30 日間にケースにエスカレーションされた質問の合計数。 💡 ヒント: このレポートはホームのダッシュボードで使用できます。	組織設定 - コミュニティで質問-to-ケースを有効化	Network Cases 1.0
Escalated To Case	ケースにエスカレーションされた質問。 💡 ヒント: このレポートを Insights Self-Service フォルダに追加して、[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースで参照できるようにすることをお勧めします。	組織設定 - コミュニティで質問-to-ケースを有効化	Network Cases 1.0

レポート名	説明	必須	カスタムレポートタイプ
Escalated To Case Closed	<p>過去7日間にケースにエスカレーションされてクローズされた質問。</p> <p> ヒント: このレポートを Insights Self-Service フォルダに追加して、[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースで参照できるようにすることをお勧めします。</p>	組織設定 - コミュニティで質問-to-ケースを有効化	Network Cases 1.0
Messages From New Members	<p>過去7日間に外部ユーザが送信した非公開メッセージ。このレポートには、過去7日間に登録された外部ユーザが送信したメッセージのみが含まれます。</p> <p> ヒント: このレポートを Moderation Audit Trail フォルダに追加して、[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースで参照できるようにすることをお勧めします。</p>	<p>組織設定 - 非公開メッセージの有効化</p> <p>ユーザ権限 - 「Chatter メッセージの管理」</p> <p> 重要: このレポートを組織で参照するには、このユーザ権限が必要です。</p>	Network Private Messages 3.0
Questions Escalated - Monthly Trend	<p>コミュニティでケースにエスカレートされた質問に関する月次トレンドレポート。</p> <p> ヒント: このレポートは、[コミュニティ管理] のホームのダッシュボード、またはコミュニティワークスペースの [ダッシュボード] > [ホーム] で使用できます。</p>	組織設定 - コミュニティで質問-to-ケースを有効化	Network Cases 1.0
Questions Escalated - Weekly Trend	<p>過去90日間にコミュニティでケースにエスカレーションされた質問の数に関する週次トレンドレポート。</p> <p> ヒント: このレポートは、[コミュニティ管理] のホームのダッシュボード、またはコミュニティワークスペースの [ダッシュボード] > [ホーム] で使用できます。</p>	組織設定 - コミュニティで質問-to-ケースを有効化	Network Cases 1.0
 Related Questions CTR	<p>関連質問 (RQ) ウィジェットのクリックスループ率。RQ ウィジェットが表示された回数と比較した、ユーザが RQ ウィジェットでクリックした回数の比率です。</p>	Related Questions CTR 1.0	

Salesforce 組織のダッシュボードとレポートの説明

Chatter とライセンスのダッシュボードとレポートは、内部 Salesforce 組織から参照する必要があります。

このセクションの内容:

Chatter ダッシュボードとレポート

Chatter ダッシュボードとレポートを使用して、内部 Salesforce 組織の Chatter の使用状況を追跡します。

ライセンスの利用状況のダッシュボードとレポート

ログインベースのライセンスと名前付きユーザライセンスの利用状況を追跡し、ライセンスの利用状況を最適化して拡大の計画を立てられるようにするには、Licenses Usage 1.0 ダッシュボードを使用します。

Chatter ダッシュボードとレポート

Chatter ダッシュボードとレポートを使用して、内部 Salesforce 組織の Chatter の使用状況を追跡します。

内部の Salesforce 組織

これらのダッシュボードとレポートは内部の Salesforce 組織から参照する必要があります。以前に Salesforce Chatter ダッシュボードパッケージをインストールしている場合は、このパッケージをアンインストールし、ここに示すレポートとダッシュボードを代わりに使用する必要があります。これらのレポートとダッシュボードは、[Chatter Reports] フォルダと [Chatter Dashboards] フォルダに格納されています。

重要: これらのダッシュボードとレポートは Chatter を使用するパッケージでのみ利用可能です。

警告: これらの Chatter レポートをカスタマイズし、ネットワーク検索条件を削除すると、内部組織およびコミュニティによる使用状況を含め、Salesforce 組織全体の Chatter の使用状況がレポートされます。[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペース内からこれらの Chatter ダッシュボードまたはレポートを参照する場合、コミュニティ固有のデータが表示されます。内部組織のデータのみを返すレポートを作成するには、[ネットワーク:名前 未満] 検索条件を使用します。

Chatter ダッシュボード、レポート、カスタムレポートタイプについての詳細は、「[Chatter ダッシュボードの使用開始](#)」を参照してください。Chatter ダッシュボードパッケージで提供されるコンポーネントは、次のとおりです。

- Chatter Overview ダッシュボードとレポート
- Chatter Adoption by Department ダッシュボードとレポート
- Chatter Files ダッシュボードとレポート
- Chatter Groups ダッシュボードとレポート
- Chatter Management ダッシュボードとレポート
- Chatter Q&A ダッシュボードとレポート

エディション

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

エディション

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

- Chatter Topics ダッシュボードとレポート
- Chatter User ダッシュボードとレポート
- Chatter カスタムレポートタイプ
- Chatter Edits レポート

ライセンスの利用状況のダッシュボードとレポート

ログインベースのライセンスと名前付きユーザライセンスの利用状況を追跡し、ライセンスの利用状況を最適化して拡大の計画を立てられるようにするには、Licenses Usage 1.0 ダッシュボードを使用します。

このダッシュボードでは、次のことを確認できます。

- 割り当て済みライセンスの利用状況を調整する必要があるかどうか
- ライセンスの利用状況の月次追跡と日次追跡
- 月単位のトレンドに基づく、可能性のある超過の予測と防止

このダッシュボードのレポートでは、コミュニティライセンスのみが追跡されます。ポータルライセンスを追跡するには、レポートをコピーしてライセンスの絞り込みを更新します。

これらのレポートとダッシュボードは、**Communities Reports** フォルダと **Communities Dashboards** フォルダにあります。

⚠ 重要: このダッシュボードは、内部Salesforce組織の[ダッシュボード]タブからのみ参照してください。[コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペースでこのダッシュボードを参照すると、ライセンスの総計値がコミュニティ固有になって、組織全体にならないため、誤ったデータが表示されます。そのため、このダッシュボードを[コミュニティ管理]やコミュニティワークスペースで対応付けないことをお勧めします。

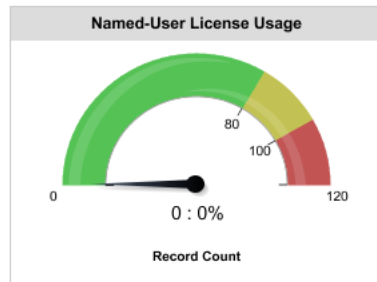
License Usage 1.0

Find a dashboard... Edit Clone Refresh As of Today at 5:35 AM

Customer Community Members

Licenses Purchased: 0

The number of Customer Community member-based licenses you've purchased.

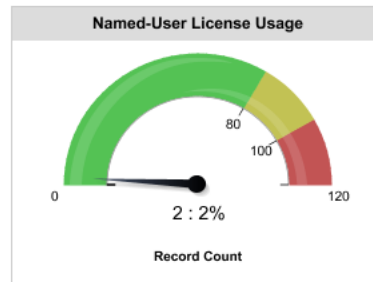


Customer Community license usage. TIP: Adjust this report's gauge thresholds. Replace 100 with the value listed for the # User Licenses Allocated and then adjust your 80% and 120% limits.

Customer Community Plus Members

Licenses Purchased: 500

The number of Customer Community Plus member-based licenses you've purchased.

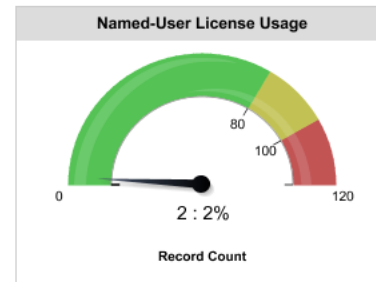


Customer Community Plus license usage. TIP: Adjust this report's gauge thresholds. Replace 100 with the value listed for the # User Licenses Allocated and then adjust your 80% and 120% limits.

Partner Community Members

Licenses Purchased: 2K

The number of Partner Community member-based licenses you've purchased.

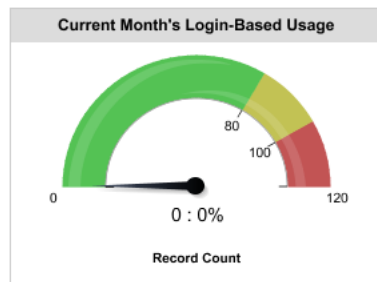


Partner Community license usage. TIP: Adjust this report's gauge thresholds. Replace 100 with the value listed for the # User Licenses Allocated and then adjust your 80% and 120% limits.

Customer Community Logins

Monthly Logins Purchased: 0

The number of Customer Community monthly logins you've purchased.

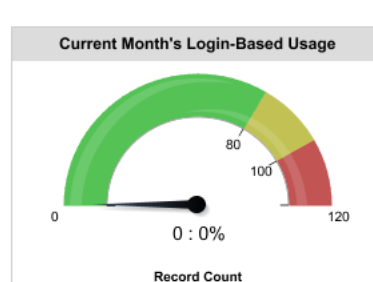


The current month's usage of logins across all communities. TIP: Adjust this report's gauge thresholds. Replace 100 with the value listed for the # Monthly Logins Allocated and then adjust your 80% and 120% limits.

Customer Community Plus Logins

Monthly Logins Purchased: 0

The number of Customer Community Plus monthly logins you've purchased.

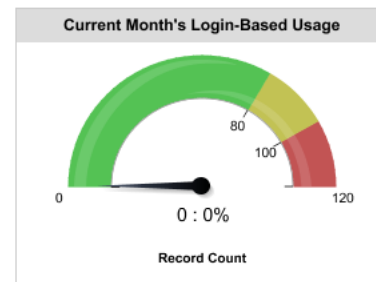


The current month's usage of logins across all communities. TIP: Adjust this report's gauge thresholds. Replace 100 with the value listed for the # Monthly Logins Allocated and then adjust your 80% and 120% limits.

Partner Community Logins

Monthly Logins Purchased: 0

The number of Partner Community monthly logins you've purchased.



The current month's usage of logins across all communities. TIP: Adjust this report's gauge thresholds. Replace 100 with the value listed for the # Monthly Logins Allocated and then adjust your 80% and 120% limits.

- メモ:** 実際のライセンス数に基づいて関連範囲を指定するには、ゲージレポートをカスタマイズします。ダッシュボードを編集するには、カスタマイズするレポートで [属性を編集] をクリックします。[ブレークポイント 2] (デフォルトで 100 に設定) には、割り当て済みライセンスの数を入力します。[ブレークポイント 1] (デフォルトで 80 に設定) には、割り当て済みライセンス数の 80% に当たる数を入力します。[最大] (デフォルトで 120 に設定) には、割り当て済みライセンス数の 120% に当たる数を入力します。ブレークポイントは、どのような数にでも変更できます。たとえば、ライセンス数が 50 の場合は、80 を 40 に、100 を 50 に、120 を 60 に変更します。

Component Data	Formatting
Minimum	0
Low Range Color	
Breakpoint 1	80
Middle Range Color	
Breakpoint 2	100
High Range Color	
Maximum	120
Data Labels	<input checked="" type="checkbox"/> Show % <input checked="" type="checkbox"/> Show Total

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
L - CC Login-based - Monthly Logins 2.0	月単位のユーザのログイン数であり、カスタマーコミュニティのログインベースライセンスが降順で並べられます。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - CC User-based - Monthly Logins 2.0	月単位のユーザのログイン数であり、カスタマーコミュニティのユーザベースライセンスが降順で並べられます。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - # Cust Comm All Active Lic 2.0	すべてのコミュニティのカスタマーコミュニティライセンスで有効なメンバーの数。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - # Cust Comm All Allocated Lic 2.0	すべてのコミュニティにわたって、この Salesforce 組織で割り当てられたカスタマーコミュニティライセンスの数。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - # Cust Comm Login Members	カスタマーコミュニティのログインベースライセンスで作成されたユーザの数。 (Network Tenant Usage Entitlement カスタムレポートタイプはこのパッケージでサポートされなくなりました。利用状況の詳細レポートを取得するには、Cust Comm Login Members レポートを使用します)。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - # Cust Comm Logins All Alloc 2.0	すべてのコミュニティにわたって、この Salesforce 組織のカスタマーコミュニティのログインベースライセンスに割り当てられた、月単位のログインの数。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - CCP Login-based - Monthly Logins 1.0	月単位のユーザのログイン数であり、カスタマーコミュニティプラスのユーザベースライセンスが降順で並べられます。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - CCP User-based - Monthly Logins 2.0	月単位のユーザのログイン数であり、カスタマーコミュニティプラスのユーザベースライセンスが降順で並べられます。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
L - # Cust Comm Plus All Active Lic	すべてのコミュニティのカスタマーコミュニティプラスライセンスで有効なメンバーの数。	Network Login History 5.0	✓	✓
L - # Cust Comm Plus All Allot Lic 2.0	すべてのコミュニティにわたって、この Salesforce 組織で割り当てられたカスタマーコミュニティプラスライセンスの数。	Network Login History 5.0	✓	✓
L - # Cust Comm Plus Login Members	カスタマーコミュニティプラスのログインベースライセンスで作成されたユーザの数。	Network Login History 5.0	✓	✓
L - # Cust Comm Plus Logins All Allot 2.0	すべてのコミュニティにわたって、この Salesforce 組織のカスタマーコミュニティプラスのログインベースライセンスに割り当てられた、月単位のログインの数。	Network Login History 5.0	✓	✓
L - # Partner Comm All Active Lic	すべてのコミュニティのパートナーコミュニティライセンスで有効なメンバーの数。	Network Login History 5.0	✓	✓
L - # Partner Comm All Allocated Lic 2.0	すべてのコミュニティにわたって、この Salesforce 組織で割り当てられたパートナーコミュニティライセンスの数。	Network Login History 5.0	✓	✓
L - # Partner Comm Logins All Allot 2.0	すべてのコミュニティにわたって、この Salesforce 組織のパートナーコミュニティのログインベースライセンスに割り当てられた、月単位のログインの数。	Network Login History 5.0	✓	✓
L - # Partner Comm Login Members	パートナーコミュニティのログインベースライセンスで作成されたユーザの数。	Network Login History 5.0	✓	✓
L - Cust Comm License Usage	すべてのコミュニティのカスタマーコミュニティユーザライセンスの利用状況。このレポートでは、カスタマーコミュニティライセンスで作成されたユーザの数がカウントされます。	Network Login History 5.0	✓	✓
L - Cust Comm Login Monthly Trend 2.0	割り当てと比較した、カスタマーコミュニティログインの月次トレンド。	Network Login History 5.0	✓	✓

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
L - Cust Comm Login Monthly Usage 2.0	<p>月単位の割り当てと比較した、カスタマーコミュニティログインの当月の利用状況。</p> <p>! 重要: このレポートを使用するには、ライセンスの制限を指定する必要があります。</p>	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - Cust Comm Plus License Usage	<p>すべてのコミュニティのカスタマーコミュニティプラスユーザライセンスの利用状況。このレポートでは、カスタマーコミュニティプラスライセンスで作成されたユーザの数がカウントされます。</p> <p>! 重要: このレポートを使用するには、ライセンスの制限を指定する必要があります。</p>	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - Cust Comm Plus Login Monthly Trend 2.0	<p>割り当てと比較した、カスタマーコミュニティプラスログインの月次トレンド。</p>	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - Cust Comm Plus Login Monthly Usage 2.0	<p>月単位の割り当てと比較した、カスタマーコミュニティプラスログインの当月の利用状況。</p> <p>! 重要: このレポートを使用するには、ライセンスの制限を指定する必要があります。</p>	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - Member Distribution By License Type	<p>ライセンスの種類 (メンバーベースまたはログインベース) ごとのメンバーの分布。</p>	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - Partner Comm License Usage	<p>すべてのコミュニティのパートナーコミュニティユーザライセンスの利用状況。このレポートでは、パートナーコミュニティライセンスで作成されたユーザの数がカウントされます。</p> <p>! 重要: このレポートを使用するには、ライセンスの制限を指定する必要があります。</p>	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - Partner Comm Login Monthly Trend 2.0	<p>割り当てと比較した、パートナーコミュニティログインの月次トレンド。</p>	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

レポート名	説明	カスタムレポートタイプ	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
L - Partner Comm Login Monthly Usage 2.0	<p>月単位の割り当てと比較した、パートナーコミュニティログインの当月の利用状況。</p> <p>! 重要: このレポートを使用するには、ライセンスの制限を指定する必要があります。</p>	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - PC Login-based - Monthly Logins 1.0	月単位のユーザのログイン数であり、パートナーコミュニティのログインベースライセンスが降順で並べられます。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - PC User-based - Monthly Logins 1.0	月単位のユーザのログイン数であり、パートナーコミュニティのユーザベースライセンスが降順で並べられます。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - Public Page Views - Monthly Trend	コミュニティでゲストユーザが1日に実行したページビュー数に関する月次トレンドレポート。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L - Yearly Public Page Views	ゲストユーザがコミュニティで生成した、1日単位のページビューの年次レポート。	Network Login History 5.0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

カスタムレポートタイプの説明

このパッケージに含まれているレポートは、コミュニティに焦点を合わせた一連のカスタムレポートタイプに基づいており、項目を追加してカスタマイズし、レポート機能を拡張できます。

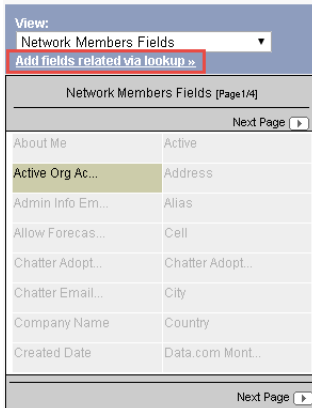
! **ヒント:** ユーザまたはメンバーを参照するカスタムレポートタイプの項目 ([作成者] など) には、LastLoginDate、Department、Country、Role、および Profile ユーザ参照項目が含まれています。これらの追加項目を指定してレポートに表示されるようにするには、[設定] からカスタムレポートタイプを編集します。カスタムレポートタイプの詳細を開き、[レイアウトを編集する] をクリックして、[参照先の項目を追加] をクリックします。


[ネットワークメンバー] オブジェクトには、メンバー参照項目が含まれます。この詳細にアクセスすることで、メンバーレポートを再設定し、取引先などその他の情報をレポートに含めることができます。たとえば、メンバーレポートのコピーを作成してから、[ネットワークメンバー] 参照項目を使用して User.Account 項目を追加できます。この方法を使用することで、Top 10 Members By Contribution レポートから Top 10 Accounts by Contributor という新しいレポートを作成できます。特定時間範囲のログイン回数に基づき、上位の活発な取引先および不活発な取引先のデータが表示されるようにレポートをカスタマイズできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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




-  **メモ:** 現在、種別ごとの取引先数はレポートできません。また、次のカスタムレポートタイプでは、内部 Salesforce 組織からコミュニティにログインする内部ユーザは追跡されません。

カスタムレポートタイプ名	説明	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
Chatter Activity 1.0	投稿、コメント、いいね! など、Chatter のユーザ活動に関する情報を提供します。ユーザ総計値は、組織のグループおよびユーザプロフィールでのユーザの活動に対して計算されます。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chatter Activity Daily Metrics 1.0	組織のグループおよびユーザプロフィールで作成された投稿およびコメントに関する日次トレンド総計値を提供します。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chatter Edits 1.0	Chatter の編集に関する情報を提供します。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chatter Group Members 1.0	メンバーがグループに参加した日付など、グループとそのメンバーに関する情報を提供します。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chatter Groups Activity 1.0	投稿、コメント、いいね!、グループ寄稿者など、グループ活動に関する情報を提供します。全体的なグループ活動について、メンバー種別、フィード項目種別(投稿、アンケートの質問など)による内訳のレポートを作成するには、このカスタムレポートタイプを使用します。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chatter Knowledgeable Users 1.0	組織内の知識のあるユーザに関する情報を提供します。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chatter Topic Assignments 1.0	トピックの割り当てに関する情報を提供します。割り当て数、割り当て数の多い担当者、オブジェクト種別ごとの割り当て数に関するレポートを作成するには、このカスタムレポートタイプを使用	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

カスタムレポートタイプ名	説明	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
	します。最も割り当て数の多いトピックを見つけるためにも使用できます。		
Chatter Topics 1.0	トレンドトピック、トピック割り当て担当者などに関する情報を提供します。	✓	
Chatter Unique Contributor Daily Metrics 1.0	組織のグループおよびユーザプロフィールの日次ユニーク訪問者数に関する情報を提供します。	✓	
Chatter User Activity 1.0	投稿、コメント、いいね、プロフィール寄稿者など、ユーザプロフィールに関する情報を提供します。全体的なユーザプロフィール活動について、メンバー種別、フィード項目種別(投稿、アンケートの質問など)による内訳のレポートを作成するには、このカスタムレポートタイプを使用します。	✓	
Community Searches 2.0	コミュニティの検索動作に関する情報を提供します。	✓	✓
ファイルおよびコンテンツのレポート	この標準レポートタイプを使用して、内部 Salesforce 組織またはコミュニティ内の Chatter のファイル採用およびエンゲージメントを追跡します。ファイルのプロパティ(ファイルのバージョンやサイズなど)、ファイルのアップロード数、ダウンロード数、共有数、リンク数、リンクビュー数、コンテンツをアップロードしたユーザを追跡することもできます。	✓	
Network Activity Audit 1.0	コミュニティ内のフラグ設定とモデレーション活動に関する情報を提供します。	✓	
Network Activity Daily Metrics 2.0	グループおよびユーザプロフィール内で作成された投稿およびコメントのメンバー種別ごとの日次トレンド総計値を提供します。	✓	
Network Cases 1.0	Salesforce 組織内のケースに関する情報を提供します。	✓	
Network Chatter Edits 1.0	コミュニティ内の Chatter の編集に関する情報を提供します。	✓	
Network Comments Pending Approval 1.0	コミュニティの未承認のフィードコメントに関する情報を提供します。	✓	

カスタムレポートタイプ名	説明	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
Network Custom Recommendations 1.0	コミュニティ内のカスタムのおすすめとチャンネルに関する情報(受諾率、却下率、おすすめが配信された回数についての詳細を含む)を提供します。	✓	✓
Network Group Membership 3.0	メンバーがグループに参加した日付、メンバー種別(内部、顧客、パートナー)など、グループおよびグループメンバーに関する情報を提供します。	✓	
Network Groups Activity 3.0	グループ活動(投稿、コメント、いいね!)およびグループ寄稿者に関する情報を提供します。全体的なグループ活動について、メンバー種別、フィード項目種別(投稿、アンケートの質問など)による内訳のレポートを作成するには、このカスタムレポートタイプを使用します。	✓	
Network Groups Q & A Activity 1.0	コミュニティグループの質問活動と回答活動に関する情報を提供します。	✓	
Network Login History 5.0	コミュニティにログインする外部ユーザ(パートナーまたは顧客)についての詳細な総計値を提供します。このカスタムレポートタイプには、内部 Salesforce 組織からコミュニティにアクセスする内部ユーザのログインは含まれません(Network Tenant Usage Entitlement カスタムレポートタイプはこのパッケージでサポートされなくなりました。使用状況の詳細なレポートを作成するには、Network Login History 5.0 カスタムレポートタイプから、[Lookup Network (参照ネットワーク)] > [Network Members (ネットワークメンバー)] > [Login History (ログイン履歴)] を選択します)。	✓	✓
Network Member Activity 1.0	コミュニティメンバーの採用およびエンゲージメントに関する総計値を提供します。	✓	
Network Members 3.0	コミュニティメンバーに関する情報を提供します。Network Members エンティティは、すべてのユーザレコード項目を公開します。	✓	✓
Network Membership Daily Metrics 2.0	コミュニティ内の新規メンバーを含めたすべてのメンバーの、メンバー種別(内部、パートナー、顧客)全体の日次トレンド総計値を提供します。また、外部(パートナーおよび顧客)メンバーのログインの日次トレンド総計値も提供します。	✓	✓

カスタムレポートタイプ名	説明	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
Network Frozen Members 2.0	コミュニティのすべての凍結メンバーに関する情報を提供します。	✓	
Network Moderation Flagged Direct Messages 1.0	ユーザによってフラグが設定された、コミュニティのすべてのダイレクトメッセージに関する情報を提供します。	✓	
Network Moderation Flagged Comments 2.0	ユーザによってフラグが設定された、コミュニティのすべてのフィードコメントに関する情報を提供します。	✓	
Network Moderation Flagged Files 2.0	ユーザによってフラグが設定された、コミュニティのすべてのファイルに関する情報を提供します。	✓	
Network Moderation Flagged Messages 2.0	ユーザによってフラグが設定された、コミュニティのすべての Chatter メッセージに関する情報を提供します。	✓	
 メモ: このレポートはこのバージョンで拡張されました。			
Network Moderation Flagged Posts 2.0	ユーザによってフラグが設定された、コミュニティのすべてのフィード投稿に関する情報を提供します。	✓	
Network Posts Pending Approval 2.0	コミュニティの未承認のすべてのフィード投稿に関する情報を提供します。	✓	
Network Private Messages 3.0	コミュニティ内で送信された非公開メッセージに関する情報 (送信者名を含む) を提供します。	✓	
Network Public Usage Daily Metrics 2.0	公開ページビュー数 (ゲストユーザアクセスなど) の日次トレンド総計値を提供します。Force.com および Site.com のページビューが追跡されます。また、このカスタムレポートタイプを使用して、Napili などのコミュニティテンプレートのページビューも追跡できます。	✓	✓
Network Topic Assignments 3.0	コミュニティ内のトピックの割り当てに関する情報を提供します。割り当て数、割り当て数の多い担当者、オブジェクト種別ごとの割り当て数に関するレポートを作成するには、このカスタムレポートタイプを使用します。最も割り当て数の多いトピックを見つけるためにも使用できます。	✓	

カスタムレポートタイプ名	説明	Chatter を使用するパッケージ	Chatter を使用しないパッケージ
Network Topics 3.0	トレンドトピック、トピックの割り当て、トピックの割り当て者などに関する情報を提供します。	✔	
Network Unique Contributor Daily Metrics 2.0	グループおよびユーザプロフィール全体のメンバー種別ごとの日次ユニーク訪問者に関する情報を提供します。	✔	
Network User Activity 3.0	ユーザプロフィール活動 (投稿、コメント、いいね!) およびプロフィール寄稿者に関する情報を提供します。全体的なユーザプロフィール活動について、メンバー種別、フィード項目種別 (投稿、アンケートの質問など) による内訳のレポートを作成するには、このカスタムレポートタイプを使用します。	✔	
Network User Licenses 1.0	<p>コミュニティのユーザライセンスの利用状況に関する情報を提供します。</p> <p>利用エンタイトルメントは、カスタマーコミュニティログイン、カスタマーコミュニティメンバー、パートナーコミュニティログイン、および (コミュニティに割り当てられたコミュニティライセンスとポータルライセンスの両方を追跡する) パートナーコミュニティメンバーのライセンスバケットです。Customer Community Members および Partner Community Members バケット項目は、コミュニティあたりの名前ベースのユーザを追跡します。Customer Community Logins および Partner Community Logins バケット項目は、コミュニティ全体のログインベースのユーザを追跡します。</p> <p>[Amount Used (使用量)] 項目には、その週に使用されたライセンス数が表示されます。[Amount Allowed (使用可能な量)] 項目には、お客様が購入した (1 か月あたりの指名ユーザまたはログイン) ライセンスの数が表示されます。</p>	✔	✔
◆ ネットワークユーザ参加総計値 (日次)	ユーザがコミュニティの寄稿者かオブザーバーかに関する情報を提供します。	✔	
Related Questions CTR 1.0	関連質問ウィジェットで表示回数に対しユーザがクリックした回数に関する情報を提供します。		

カスタマイズの機能

パッケージで提供されるダッシュボードとレポートは良い出発点となりますが、コミュニティに必要なものがすべて揃っているとは限りません。いくつかの簡単なステップで、提供されるダッシュボードとレポートをニーズに合わせてカスタマイズできます。レポートをカスタマイズするには、[レポート] タブを開き、変更するレポート名をクリックして [カスタマイズ] をクリックします。

このセクションの内容:

日付条件のカスタマイズ

日付条件を指定するレポートでは、日付の範囲を指定してレポートをカスタマイズできます。

レポートからの列の追加または削除

レポートに不要な列が含まれている場合は、削除します。さらにデータを表示する必要がある場合は、別の列を追加します。列を追加するには、[項目] ペインから追加項目をダブルクリックし、必要な場合は列を並べ替えます。列を削除するには、その列をクリックし、[列を削除] を選択します。

レポートのグルーピングの変更

コミュニティまたは内部の Salesforce 組織に適合するように、レポートのグルーピングを変更できます。

検索条件ロジックの追加

レポートに検索条件を追加できます。たとえば、レポートを絞り込んで外部ユーザのみ、またはグループのサブセットを表示できます。

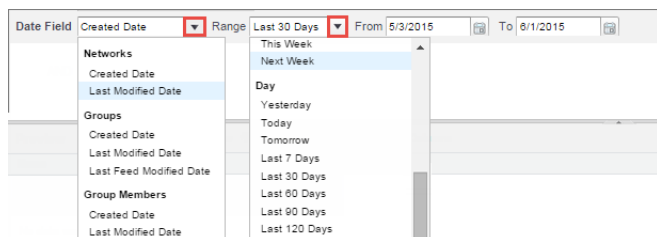
新規データのレポート

カスタム参照項目をカスタムレポートタイプに追加して、新規データについてレポートすることもできます。

日付条件のカスタマイズ

日付条件を指定するレポートでは、日付の範囲を指定してレポートをカスタマイズできます。

また、[日付項目] を変更し、他のオブジェクトについてレポートを作成することもできます。G-#Group Members Added L30D レポートをカスタマイズしてみます。



詳細は、「[レポートデータの絞り込み](#)」、「[効果的な検索条件の作成](#)」、および「[検索条件に指定する日付項目の相対値について](#)」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 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

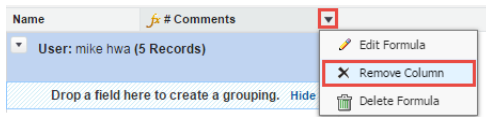
エディション

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

レポートからの列の追加または削除

レポートに不要な列が含まれている場合は、削除します。さらにデータを表示する必要がある場合は、別の列を追加します。列を追加するには、[項目]ペインから追加項目をダブルクリックし、必要な場合は列を並べ替えます。列を削除するには、その列をクリックし、[列を削除]を選択します。



詳細は、Salesforce ヘルプの「レポート項目」を参照してください。

レポートのグルーピングの変更

コミュニティまたは内部の Salesforce 組織に適合するように、レポートのグルーピングを変更できます。

たとえば、レポートが部門別にグループ化されている場合、代わりに国別にグループ化できます。CH D - Group Membership By Dept レポートをカスタマイズしてみます。

1. [項目]ペインで、[グルーピングを作成するには、ここに項目をドロップします]という [プレビュー] ペイン領域に、新しい項目をドラッグします。
2. [プレビュー]ペインで、古いグルーピング項目をクリックし、[グループを削除]を選択します。
3. 新しいグルーピング項目で、ドロップダウンをクリックし、[グループの並び替え基準]を選択して、並び替える関連データを選択します。

詳細は、「レポートデータのグループ化」を参照してください。

検索条件ロジックの追加

レポートに検索条件を追加できます。たとえば、レポートを絞り込んで外部ユーザのみ、またはグループのサブセットを表示できます。

検索条件を追加するには、[追加]をクリックして、項目を指定します。

ユーザ種別検索条件の追加:

エディション

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

エディション

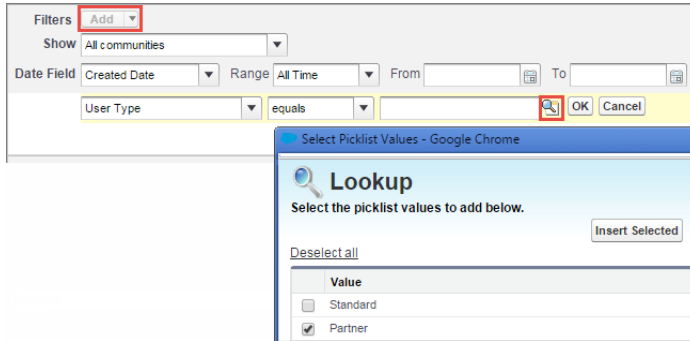
使用可能なエディション:
Salesforce Classic および
Lightning Experience

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

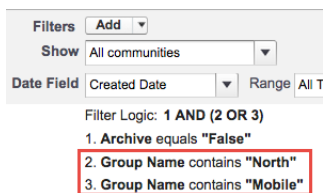
エディション

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



追加されたグループ検索条件:



詳細は、Salesforceヘルプの「[検索条件ロジックの追加](#)」および「[レポートデータの絞り込み](#)」を参照してください。

新規データのレポート

カスタム参照項目をカスタムレポートタイプに追加して、新規データについてレポートすることもできます。

取引先責任者に追加したユーザ項目やカスタム項目をさらに公開する場合は、このタイプのカスタマイズが便利です。詳細は、「[カスタムレポートタイプの説明](#)」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 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

サポート対象外コンポーネント

次のリストに、このリリースでサポートされなくなったレポートを示します。

 **ヒント:** 記号  は、このリリースで新たにサポート対象外になったコンポーネントを示します。

次のコンポーネントはサポートされていません。

Communities Dashboards¹

- Activity 2.0 (および以前のバージョン)
- Content 3.0 (および以前のバージョン)
- Communities Search Dashboard (バージョン 2.0 に置換済み)
- Groups 2.0 (および以前のバージョン)
- Licenses 5.0 (および以前のバージョン)
- Members 2.0 (および以前のバージョン)
- Moderation 2.0 (および以前のバージョン)
- Overview 2.0 (および以前のバージョン)
- Q&A 2.0 (および以前のバージョン)
- Self-Service 2.0 (および以前のバージョン)
- Topics 3.0 (および以前のバージョン)

Communities Reports²

- A - Comments L30D
- A - Posts L30D
- A - Posts With Most Comments L30D
- A - Posts With Most Likes L30D
- A - Unique Daily Contributors L30D
- C - File Engagement Monthly
- C - File Uploads & Downloads Monthly
- C - Top 10 Files By Contributions
- C - Top 10 Files By Downloads
- C - Top 10 Files By Likes
- C - Top 10 Files By Shares
- C - Top 10 Users - Most File Contrib
- C - Top 10 Users - Most File Uploads L30
- C - Top 10 Users - Most Liked Files
- Daily Search Frequency (Last 30 Days)
- G - Least Active Groups L30D
- G - Most Active Groups L30D

エディション

使用可能なインターフェース: 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

¹ このフォルダの旧バージョン、Communities Dashboards 2.0 フォルダが使用されている場合があります。

² このフォルダの旧バージョン、Communities Reports 2.0 フォルダが使用されている場合があります。

- G - Top 10 Group Commenters
- G - Top 10 Group Posters
- Group Comments (Last 30 Days Trend)
- Group Posts (Last 30 Days Trend)
- L - # Cust Comm All Allocated Lic
- L - # Cust Comm Logins All Alloct (2.0 バージョンに置換済み)
- L - # Cust Comm Plus All Allocated Lic
- L - # Cust Comm Plus Logins All Alloct (2.0 バージョンに置換済み)
- L - # Partner Comm All Allocated Lic
- L - # Partner Comm Logins All Alloct (2.0 バージョンに置換済み)
- L - CC Login-based - Monthly Logins (2.0 バージョンに置換済み)
- L - CC User-based - Monthly Logins (2.0 バージョンに置換済み)
- L - CCP Login-based - Monthly Logins (2.0 バージョンに置換済み)
- L - CCP User-based - Monthly Logins (2.0 バージョンに置換済み)
- L - Cust Comm Login Monthly Usage (2.0 バージョンに置換済み)
- L - Cust Comm Login Monthly Trend
- L - Cust Comm Member Usage
- L - Cust Comm Plus Member Usage
- L - Cust Comm Plus Login Monthly Trend (2.0 バージョンに置換済み)
- L - Cust Comm Plus Login Monthly Usage (2.0 バージョンに置換済み)
- L - PC Login-based - Monthly Logins (2.0 バージョンに置換済み)
- L - Partner Comm Login Monthly Trend (2.0 バージョンに置換済み)
- L - Partner Comm Login Monthly Usage (2.0 バージョンに置換済み)
- L - Partner Comm Member Usage
- Logins Used by Customer Licenses
- Logins Used by Partner Licenses
- M - Top 10 Members By Login
- M - Top 10 New Members By Logins
- Member-based Customer Licenses Used
- Member-based Partner Licenses Used
- Member Logins (Last 30 Days Trend)
- Member Logins (Last 30 Days)
- Member Logins (Last 90 Days Trend)
- Members (Last 30 Days Trend)
- Members (Last 90 Days Trend)³

³ Members (Last 30 Days Trend) レポートと Members (Last 90 Days Trend) レポートを使用し続けるには、これらのレポートを再作成します。[メンバー数] 項目を取得するには、[ネットワーク] を主オブジェクト、[ネットワークメンバー] を第2オブジェクトとして使用するカスタムレポートタイプを作成する必要があります。

- MO - Top 10 Flagged Items
- MO - Top 10 Flagged Members
- MO - Top 10 Members Who Flag Items
- MO - Top 10 Moderators
- New Members (Last 30 Days Trend)
- O - Top 10 Group Contributors
- Q - Answers in Groups L30D
- Q - Best Answers in Groups L30D
- Q - Questions in Groups L30D
- Q - Top Answered Questions Groups L30D
- Q - Unanswered Questions in Groups L30D
- S - Answers in User Profiles L30D
- S - Best Answers in User Profiles L30D
- S - Daily Page Views L30D
- S - Daily Unique Visitors L30D
- S - Questions in User Profiles L30D
- S - Top Answered Qs in User Profile L30D
- S - Unanswered Qs in User Profiles L30D
- T - Top 10 New Trending Topics L30D
- T - Topics Assigned Daily
- T - Topics Assigned Monthly
- T - Topics Created Monthly

Community Management Home Dashboards フォルダ内 — すべてのダッシュボード。Chatter を含むパッケージをインストールした場合、このフォルダを削除できます。⁴

Community Management Home Reports フォルダ内:

- Contributions - Daily Trend
- Logins - Daily Trend⁵
- Logins - Monthly Trend⁶
- New Members - Daily Trend⁷
- Page Views - Daily Trend

このカスタムレポートタイプを使用してレポートを作成し、[メンバー:氏名]項目を追加します。このレポートは、トレンド分析データではなくデータのスナップショットを返します。

⁴ Chatter を含むパッケージでは、このフォルダ内のすべてのダッシュボードがサポートされなくなりました。Chatter を含まないパッケージでは、このフォルダとそのダッシュボードは引き続きサポートされます。

⁵ Chatter を含むパッケージでのみサポート対象外です。Chatter を含まないパッケージでは、このレポートは引き続きサポートされます。

⁶ Chatter を含むパッケージでのみサポート対象外です。Chatter を含まないパッケージでは、このレポートは引き続きサポートされます。

⁷ Chatter を含むパッケージでのみサポート対象外です。Chatter を含まないパッケージでは、このレポートは引き続きサポートされます。

- Q&A - Daily Trend

Insights Adoption フォルダ内 (このフォルダとそのコンテンツ全体がサポート対象外):

- Active Members By Comments
- Active Members By Comments Received
- Active Members By Likes Received
- Active Members By Posts
- Contributors Inactive For 7+ Days (2.0 バージョンに置換済み)
- Influencers Inactive For 7+ Days (2.0 バージョンに置換済み)
- New Members By Comments
- New Members By Comments Received
- New Members By Date Joined
- New Members By Likes Received
- New Members By Posts
- Recent Contributors (2.0 バージョンに置換済み)
- Recent Logins

Insights Activity フォルダ内 (このフォルダとそのコンテンツ全体がサポート対象外):

- Discussions By Comments
- Discussions By Likes
- New Discussions (2.0 バージョンに置換済み)
- New Discussions By Comments
- New Discussions By Likes
- New Discussions With No Comments
- New Members' Comments (2.0 バージョンに置換済み)
- New Members' Posts (2.0 バージョンに置換済み)


Insights Files フォルダ内 (このフォルダとそのコンテンツ全体がサポート対象外):

- Files By Comments
- Files By Downloads
- Files By Likes
- Files By Posts
- New Image Files (2.0 バージョンに置換済み)
- New Office Files (3.0 バージョンに置換済み)
- New Office Files (2.0 バージョンに置換済み)
- New Video Files (2.0 バージョンに置換済み)
- Recent Files (All) (2.0 バージョンに置換済み)
- Recent Files By Comments
- Recent Files By Downloads
- Recent Files By Likes
- Recent Files By Posts

Insights Groups フォルダ内 (このフォルダとそのコンテンツ全体がサポート対象外):

- Groups Recently Archived (2.0 バージョンに置換済み)
- Groups Soon To Be Archived (2.0 バージョンに置換済み)
- Groups With Deactivated Owners (2.0 バージョンに置換済み)
- Groups With Inactive Owners (2.0 バージョンに置換済み)
- New Groups By Dates
- New Groups By Members

Insights Moderation フォルダ内⁸

- Content Blocked By Rule
- Content Flagged By Rule
- Content Replaced By Rule
- Discussions Flagged (All)
- Files Flagged By Members
- Flagged Comments 2.0 (3.0 バージョンに置換済み)
-  Flagged Direct Messages 1.0 (2.0 バージョンに置換済み)
- Flagged Files 2.0 (3.0 バージョンに置換済み)
- Flagged Messages (Flagged Direct Messages 1.0 レポートと Flagged Private Messages 1.0 レポートに置換済み)
- Flagged Posts 2.0 (3.0 バージョンに置換済み)
- Frozen Members (2.0 バージョンに置換済み)
- Messages Flagged By Members
- Moderation Audit 2.0⁹
- Moderation Audit for New Members
- Posts Pending Approval (2.0 バージョンに置換済み)

Insights Self-Service フォルダ内¹⁰:

- Best Answers (2.0 バージョンに置換済み)
- Best Answers From External Members (2.0 バージョンに置換済み)
- Questions (2.0 バージョンに置換済み)
- Questions From New Members (2.0 バージョンに置換済み)
- Questions Most Liked
- Questions With Answers From New Members (3.0 バージョンに置換済み)
- Questions With Answers From New Members (2.0 バージョンに置換済み)
- Questions With Most Answers
- Questions With New Answers (2.0 バージョンに置換済み)
- Questions Without A Best Answer (2.0 バージョンに置換済み)

⁸ このフォルダとそのコンテンツ全体がサポート対象外です。

⁹ このフォルダのコンテンツは Moderation Audit Trail フォルダに移動されました。

¹⁰ このフォルダとそのコンテンツ全体がサポート対象外です。

- Questions Without An Employee Answer
- Questions Without Answers (2.0 バージョンに置換済み)

Insights Topics フォルダ内¹¹:

- Topics Added (2.0 バージョンに置換済み)
- Topics Assigned (2.0 バージョンに置換済み)
- Topics Most Talked About (2.0 バージョンに置換済み)

Misc Communities Reports フォルダ内:

- Questions Escalated - Daily Trend

サービスコミュニティのスコアカード

サービスコミュニティスコアカードを使用して、メンバーの使用状況、サービスの総計値、検索活動を追跡できます。

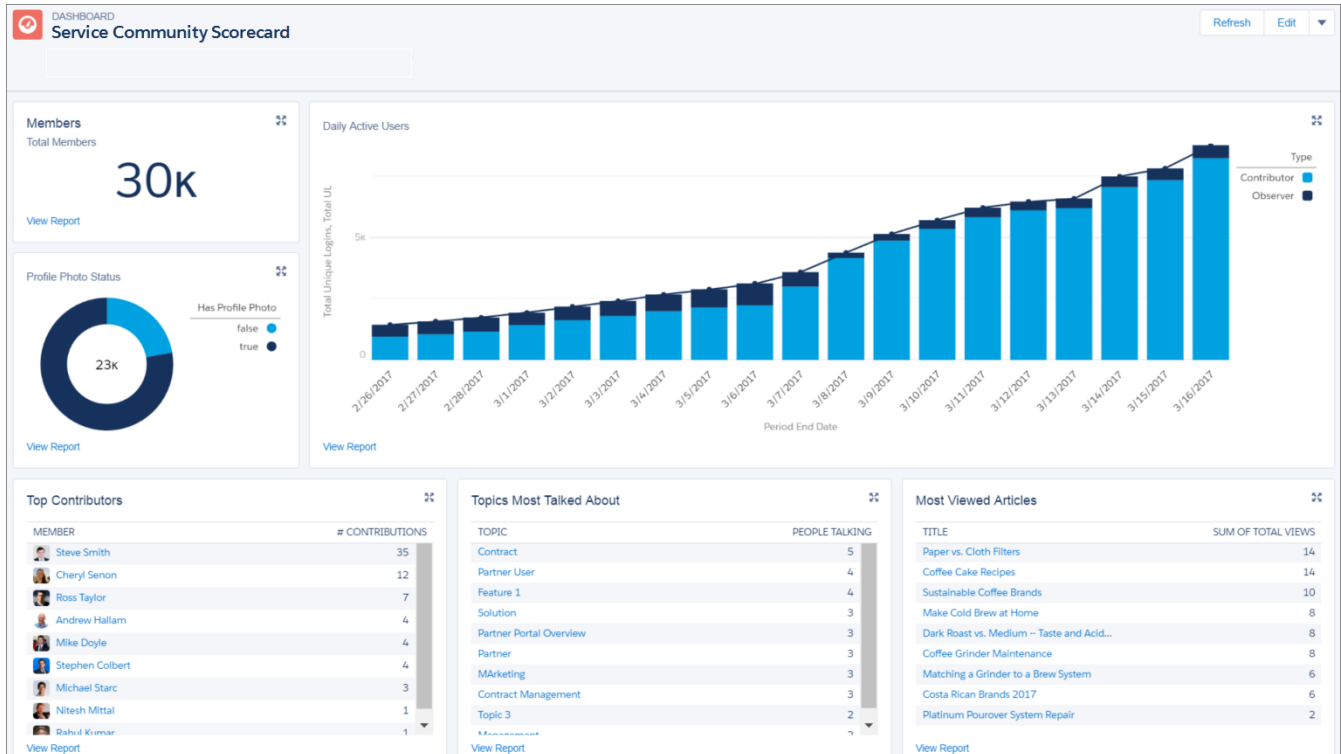
セルフサービスコミュニティの健全性は、スパムに対応しているだけでは把握できません。健全なコミュニティでは、効果的なコラボレーションが可能になり、問題をすぐに解決でき、すべてのメンバーが活発に関与します。サービスコミュニティスコアカードを使用すると、このすべての情報を 1 か所で容易に追跡できます。サービスコミュニティスコアカードにアクセスするには、[コミュニティ管理] またはコミュニティワークスペースで [ダッシュボード] > [ホーム] に移動します。

エディション

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

¹¹ このフォルダとそのコンテンツ全体がサポート対象外です。



サービスコミュニティスコアカードは、Summer'17のコミュニティ管理パッケージからAppExchangeで使用できます。初めてパッケージをインストールする場合、[コミュニティ管理]またはコミュニティワークスペースの[ダッシュボード]>[ホーム]に自動的にサービスコミュニティスコアカードが表示されます。以前のバージョンのパッケージをインストールしている場合、[ダッシュボード]>[設定]から[ホーム]ダッシュボードをサービスコミュニティスコアカードに手動で対応付ける必要があります。ホームに対応付けられているダッシュボードの右側にある下矢印をクリックして、[サービスコミュニティのスコアカード]を選択します。

従業員やパートナーコミュニティは異なる情報を追跡する可能性があります。その場合、スコアカードをカスタマイズして名前を変更できます。内部組織に移動して、[ダッシュボード]タブをクリックします。サービスコミュニティスコアカードを見つけて[編集]をクリックし、レポートの追加や削除、またはスコアカードの名前の変更を行います。

メモ: このダッシュボードの編集には、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」権限が必要です。

コミュニティ管理パッケージをインストールまたはアップグレードするには、AppExchangeにアクセスします。Summer '17バージョンのパッケージはリリース直後に入手できます。

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。「[分析フォルダ共有](#)」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。

- 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 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

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へのアクセス」または「公開フォルダのレポートの管理」

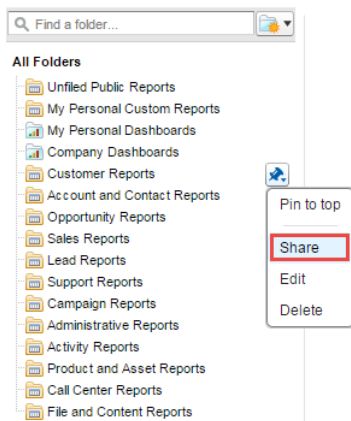
メモ:

- これらの権限は、カスタマーコミュニティやHigh Volume Customer Portal、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。

関連トピック:


- [Salesforce Classic でのレポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有レポートおよびダッシュボードフォルダのアクセス権の比較](#)
- [コミュニティのレポートおよびダッシュボードの制限](#)

カスタムレポートを使用した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。

エディション


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

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)	
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]	コミュニティのログインアクティビティに関するレポートを作成します。このレポートには、コミュニティへの直接ログインのみが含まれます。ユーザが組織にログインしてからコミュニティに切り替えた場合、そのログインアクティビティは含まれません。
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

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)	
		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。
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 True または False 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] またはコミュニティワークスペース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。

関連トピック:

- [コミュニティ管理の AppExchange パッケージを使用したコミュニティのレポート](#)
- [コミュニティのレポートおよびダッシュボードの制限](#)
- [カスタムレポートタイプの作成](#)

Google Analytics™ for Salesforce Communities パッケージ

Google Analytics for Salesforce Communities パッケージには、コミュニティ内の検索活動を追跡する事前設定されたレポートが含まれます。

Google Analytics をセルフサービスコミュニティに統合することで、記事ビュー数、ページビュー数、オブジェクトビュー数などの検索活動を追跡できます。[【カスタマーサポートへの連絡】] ページのケースデフレクションを追跡し、セルフサービスの健全性に対するインサイトを取得することもできます。

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設定」および「設定・定義の参照」

このセクションの内容:

[Google Analytics™ for Salesforce Communities](#)

会社でサイト分析を追跡するために Google Analytics を使用している場合、それを使用して、セルフサービスコミュニティでの検索活動を追跡し、ケースからのデフレクションを追跡できるようになりました。Google Analytics を使用して、コミュニティの検索行動を詳細に分析し、その情報をまとめて意味のあるレポートを作成できます。

[コミュニティの Google Analytics™ の有効化](#)

Google Analytics が Salesforce データにアクセスできるようにすることで、コミュニティユーザの種別、ユーザ ID、Salesforce オブジェクトのページビュー数、顧客検索活動を追跡できます。

[Google Analytics™ for Salesforce Communities の設定](#)

Salesforce コミュニティの利用状況およびページビュー総計値を正確に取得するように Google Analytics を設定します。

[Google Analytics™ for Salesforce Communities のインストール](#)

Salesforce コミュニティデータを Google Analytics と統合する、事前設定されたレポートをインストールします。

[Google Analytics™ for Salesforce コミュニティレポートの説明](#)

Google Analytics for Salesforce Communities パッケージには、新規訪問者トリプル訪問者、ページビュー数、および検索活動を追跡する5つのレポートが含まれます。[[カスタマーサポートへの連絡]] ページのケースデフレクションを追跡し、セルフサービスの健全性に対するインサイトを取得することもできます。

[Google Analytics™ for Salesforce Communities ダッシュボード](#)

Google Analytics for Salesforce Communities パッケージには、パッケージで追跡される主要な総計値を視覚的に表示する3つのダッシュボードが含まれます。

[ユーザフローの追跡](#)

ユーザフローは、各種ユーザがコミュニティでどのようなやりとりを行っているのかを追跡します。

Google Analytics™ for Salesforce Communities

会社でサイト分析を追跡するために Google Analytics を使用している場合、それを使用して、セルフサービスコミュニティでの検索活動を追跡し、ケースからのデフレクションを追跡できるようになりました。Google Analytics を使用して、コミュニティの検索行動を詳細に分析し、その情報をまとめて意味のあるレポートを作成できます。

Google Analytics をセルフサービスコミュニティに統合することで、ユーザ種別、ユーザ ID、Salesforce オブジェクトのページビュー数、顧客検索活動を追跡できます。

このパッケージには次の内容が含まれます。

- さまざまなドリルダウン設定で再配置できる検索ディメンション
- ユーザフローを追跡するオプション
- 複数のレベルでカスタマイズできるレポート
- 事前設定されたレポート:

エディション

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

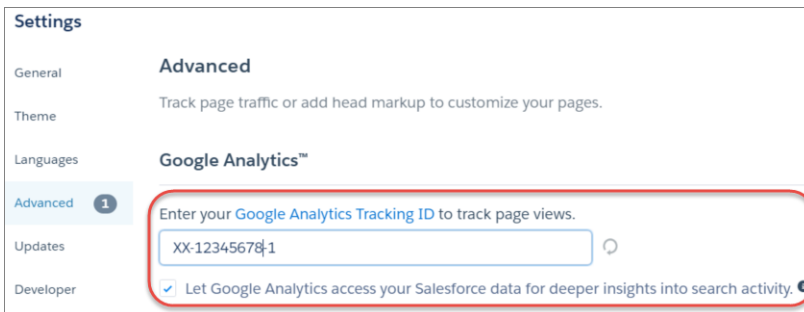
- Contact Support Page Activity
- Page Views by New and Returning Users
- Page Views by Salesforce Object
- Page Views by User Type
- Search Activity
- 事前設定されたダッシュボード:
 - Contact Support Activity
 - Search Activity
 - Page Views

コミュニティの Google Analytics™ の有効化

Google Analytics が Salesforce データにアクセスできるようにすることで、コミュニティユーザの種別、ユーザ ID、Salesforce オブジェクトのページビュー数、顧客検索活動を追跡できます。

1. まず、Google Analytics がデータにアクセスしてページビューを収集できるようにします。コミュニティビルダーで、[設定]>[全般]に移動し、Google Analytics ID を入力します。Google Analytics ID の詳細は、[Google Analytics のマニュアル](#)を参照してください。
2. 次に、[Google Analytics で Salesforce データにアクセスすることで、検索活動へのより深いインサイトが得られます]を選択して Google Analytics を有効にし、コミュニティ内のユーザ種別、ユーザ ID、および顧客検索活動を追跡します。

 例: ビルダー内の Google Analytics。



サービスを有効にするコミュニティを公開すると、コミュニティの検索データが Google Analytics サービスに直接ストリーミングされ、Google Analytics レポートに表示されます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic 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

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設定」

Google Analytics™ for Salesforce Communities の設定

Salesforce コミュニティの利用状況およびページビュー総計値を正確に取得するように Google Analytics を設定します。

使用可能なインターフェース: 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

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設定」


Google Analytics を設定する前に、**コミュニティの Google Analytics™ を有効**にして、Salesforce データと Google Analytics を統合します。

- Google Analytics アカウントでカスタムディメンションを作成して、ユーザ種別と Salesforce オブジェクトの情報を取得します。Google Analytics アカウントから、[管理] > [プロパティ] > [カスタム定義] > [カスタムディメンション] に移動します。[+ 新規カスタムディメンション] をクリックします。Google Analytics アカウントで作成した最初のディメンションは自動的にインデックス 1 として並び替えられます。
 - インデックス 1 では、[名前] に「ユーザ種別」と入力し、範囲に [一致] を選択します。
 - インデックス 2 では、[名前] に「Salesforce オブジェクト」と入力し、範囲に [一致] を選択します。
- User-ID ビューを作成します。User-ID ビューを使用すると、割り当てられた ID のトラフィックの特定のセグメントがコンテンツにどのようにエンゲージしているのかを分析できます。User-ID ビューを作成するには、[管理] > [プロパティ] > [追跡情報] > [User-ID] に移動し、指示に従います。
 - User-ID ビューで、[名前] に「ユーザエクスペローラ」と入力します。

例: カスタムディメンション

+ NEW CUSTOM DIMENSION		Search			
Custom Dimension Name	Index	Scope	Last Changed	State	
User Type	1	Hit	Jan 26, 2017	Active	
Salesforce Object	2	Hit	Jan 26, 2017	Active	

Salesforce コミュニティと統合するように Google Analytics を設定したら、**独自のレポートを作成するか、事前設定済みの Google Analytics for Salesforce Communities パッケージをインストール** (ページ 575) できます。パッケージにアクセスするには、**こちら** をクリックしてください。

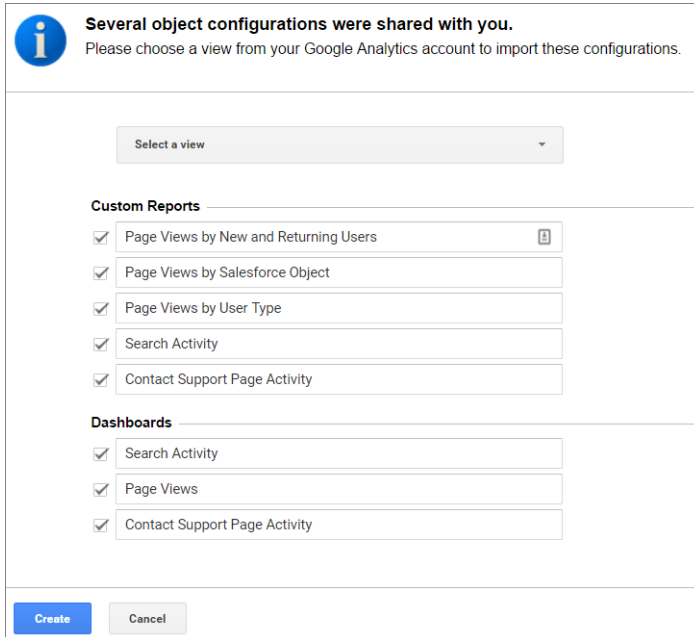
-  **メモ:** インデックス 1 の表示ラベルは [ユーザ種別]、インデックス 2 の表示ラベルは [Salesforce オブジェクト] になっている必要があります。これらのインデックスが適切な表示ラベルに合致していなければ、Salesforce からの受信データがレポートに正しく入力されません。異なる表示ラベルでインデックス 1 と 2 が設定されている既存の Google Analytics アカウントがある場合、個別のアカウントを作成して Salesforce にリンクします。


Google Analytics™ for Salesforce Communities のインストール

Salesforce コミュニティデータを Google Analytics と統合する、事前設定されたレポートをインストールします。

1. Google Analytics アカウントにサインインしていることを確認します。
2. [こちらをクリックするか](#)、[Google Analytics ソリューションギャラリー](#)で Google Analytics for Salesforce コミュニティを検索します。
3. [ビューを選択] の横にあるドロップダウンをクリックし、パッケージを追加するアカウントの下で [ユーザエクスペローラ] を選択します。
4. [作成] をクリックします。
5. Google Analytics アカウントの [カスタマイズ] > [カスタムレポート] からレポートを表示します。

 例:



 **ヒント:** 各レポートで参照する必要があるすべてのタイプにドリルダウンできます。Google Analytics で **独自のレポートを作成**し、そのレポートをユーザビューに追加することもできます。

エディション

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

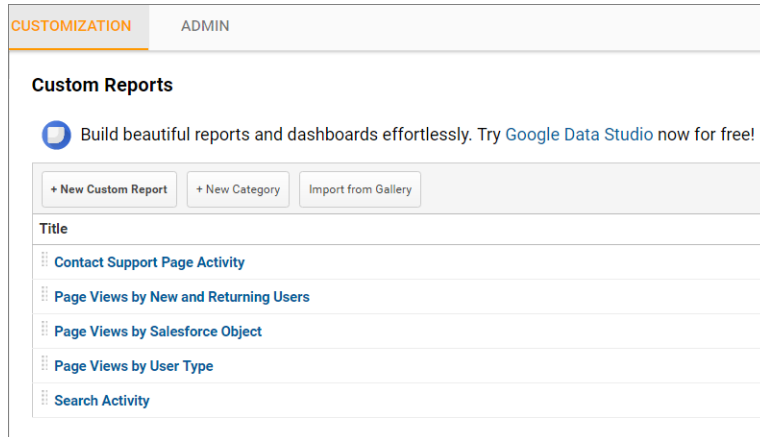
コミュニティをカスタマイズまたは公開する

- 「コミュニティの作成および設定」

Google Analytics™ for Salesforce コミュニティレポートの説明

Google Analytics for Salesforce Communities パッケージには、新規訪問者とリピーター訪問者、ページビュー数、および検索活動を追跡する 5 つのレポートが含まれます。[【カスタマーサポートへの連絡】] ページのケースデフレクションを追跡し、セルフサービスの健全性に対するインサイトを取得することもできます。

Google Analytics にアクセスすると、Google Analytics for Salesforce コミュニティレポートは [カスタマイズ] > [カスタムレポート] にあります。



エディション

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

このセクションの内容:

Contact Support Page Activity レポート

Contact Support Page Activity レポートは、ケースデフレクションを追跡します。このレポートは、どの記事がサポートの問題を解決し、どの件名で新しいカスタマーサポートケースが発生したかを追跡することで、セルフサービスの質を最大限に高めるために役立ちます。

Page Views by New and Returning Users

Page Views by New and Returning Users レポートは、新規ユーザによるページビューを識別し、リピーターユーザによるページビュー数を追跡します。

Page Views by Salesforce Object レポート

Page Views by Salesforce Object レポートは、オブジェクトページが表示された回数を追跡します。

Page Views by User Type レポート

Page Views by User Type レポートは、各ユーザ種別がページを表示している頻度を追跡します。

Search Activity レポート

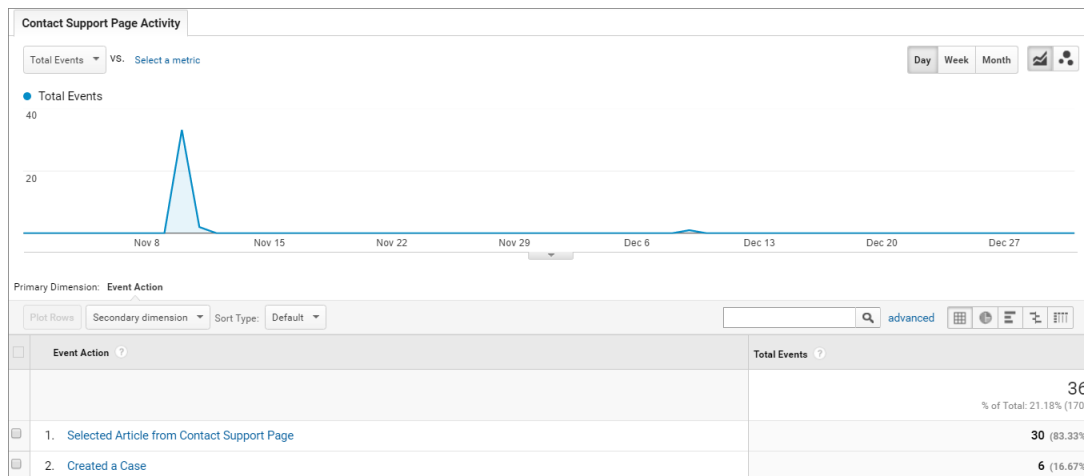
Search Activity レポートは、ユーザが検索ボックスに用語を入力した後に実行したアクションを追跡します。

Contact Support Page Activity レポート

Contact Support Page Activity レポートは、ケースデフレクションを追跡します。このレポートは、どの記事がサポートの問題を解決し、どの件名で新しいカスタマーサポートケースが発生したかを追跡することで、セルフサービスの質を最大限に高めるために役立ちます。

多くの顧客は、特定の問題を解決するための迅速なサポートが必要な場合に [【カスタマーサポートへの連絡】] ページにアクセスします。顧客は検索ボックスに質問を入力するか、推奨記事を選択するか、カスタマーサポートケースを開くことができます。ContactSupportPageActivity レポートは、作成されたケース、およびケース作成の代わりに記事が選択された回数を追跡します。このレポートにドリルインして、次のことを実行できます。

- カスタマーサポートで発生が防止されたケースの数を追跡する
- クリックされた回数が最も多い記事を確認する
- 新しいサポートケースが発生した件名を確認する



エディション

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

Page Views by New and Returning Users

Page Views by New and Returning Users レポートは、新規ユーザによるページビューを識別し、リピーターユーザによるページビュー数を追跡します。

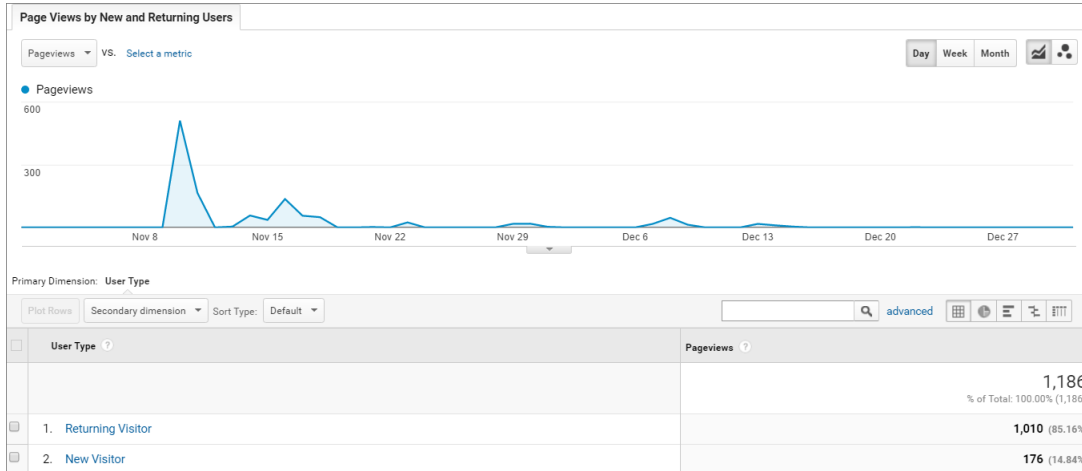
このレポートにドリルインして、次のことを実行できます。

- コミュニティ内で異なるユーザ種別がどのくらい積極的に参加しているかを追跡する
- 表示されているページを確認する
- ページタイトルや URL など、ページに関する詳細情報を取得する

エディション

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



Page Views by Salesforce Object レポート

Page Views by Salesforce Object レポートは、オブジェクトページが表示された回数を追跡します。

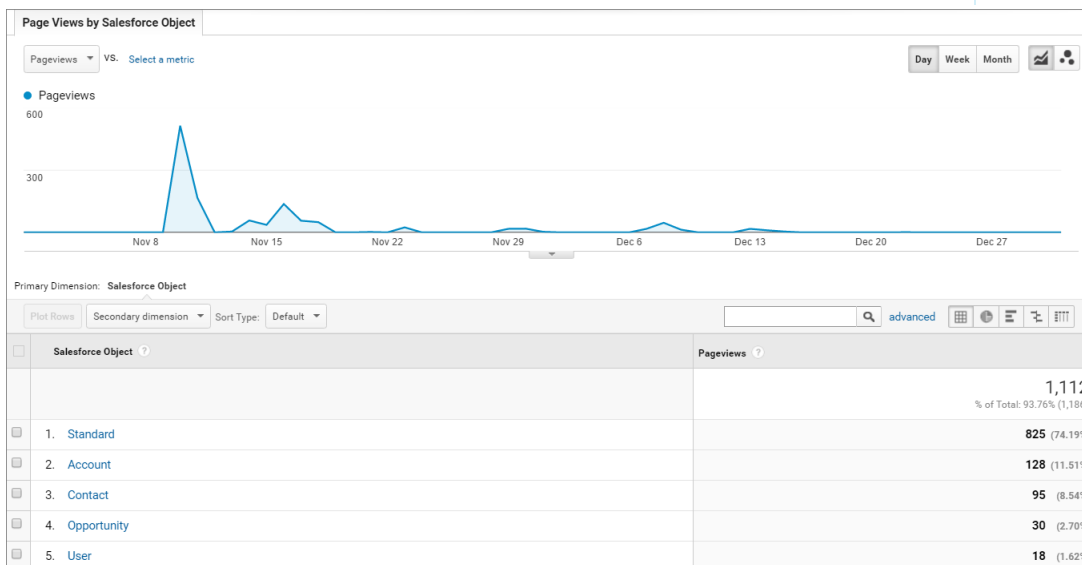
このレポートにドイルインして、次のことを実行できます。

- オブジェクトページが表示された頻度を追跡する
- ページタイトルや URL など、ページに関する詳細情報を取得する

エディション

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



- メモ:** 上書きされたオブジェクトのページのみが異なるオブジェクトとみなされます。ホームページや [【カスタマーサポートへの連絡】] ページなどの標準ページは、「標準」バケットに分類されます。

Page Views by User Type レポート

Page Views by User Type レポートは、各ユーザ種別がページを表示している頻度を追跡します。

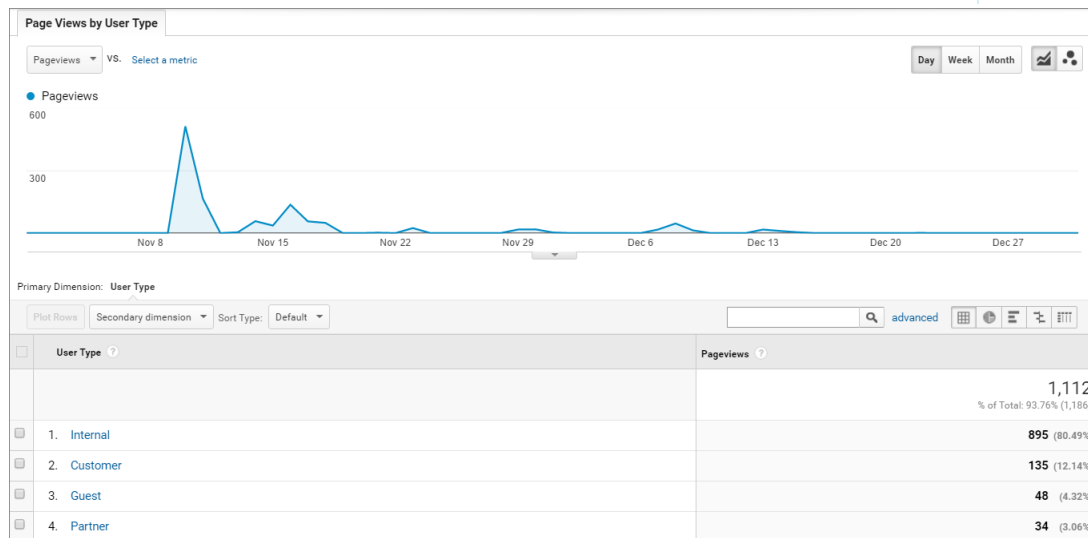
このレポートにドイルインして、次のことを実行できます。

- レポートの対象となるユーザ種別を選択する
- ページタイトルや URL など、ページに関する詳細情報を取得する

エディション

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



Search Activity レポート

Search Activity レポートは、ユーザが検索ボックスに用語を入力した後に実行したアクションを追跡します。

顧客が検索ボックスで用語の入力を開始すると、推奨記事と類似質問が表示されます。そこから、記事または関連質問をクリックできます。コミュニティ全体を検索するか、検索を特定のトピックに絞り込むことができます。コミュニティに新しい質問をすることもできます。

Search Activity レポートは、ユーザが検索を開始したページで実行したアクションを追跡します。このレポートにドイルインして、次のことを実行できます。

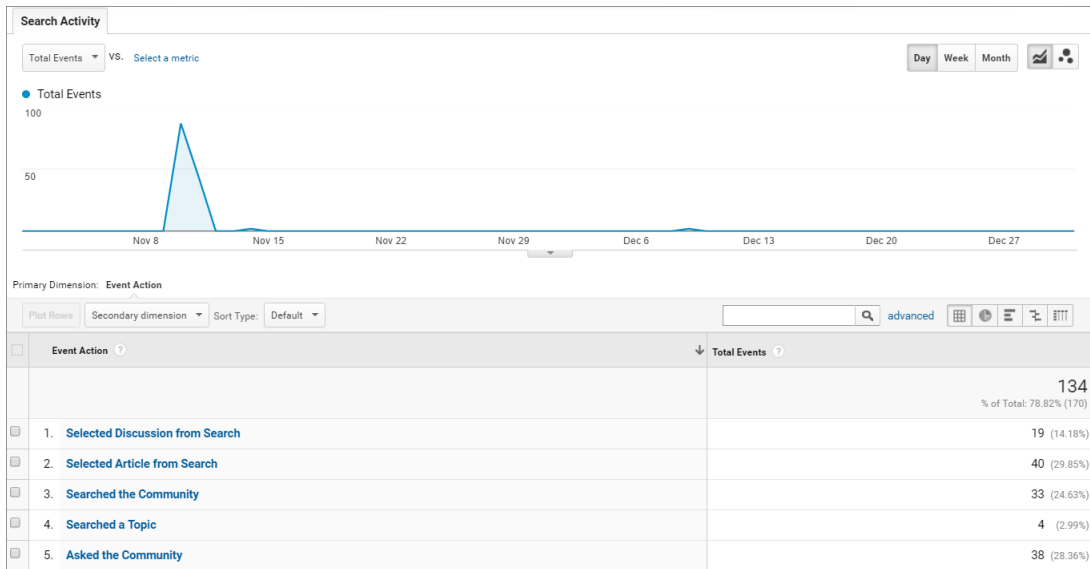
- 各アクションで使用されている検索語を特定する

エディション

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

- 検索語が使用されている回数を追跡する



Google Analytics™ for Salesforce Communities ダッシュボード

Google Analytics for Salesforce Communities パッケージには、パッケージで追跡される主要な総計値を視覚的に表示する3つのダッシュボードが含まれます。

Google Analytics にアクセスすると、Google Analytics for Salesforce Communities ダッシュボードは[レポート]>[ダッシュボード]>[非公開]にあります。Google Analytics for Salesforce Communities パッケージには、次の3つのダッシュボードが含まれます。

- メモ:** ダッシュボードの名前はカスタマイズ可能です。その他すべての表示ラベルはカスタマイズできません。

このセクションの内容:

[Search Activity ダッシュボード](#)

Search Activity ダッシュボードは、コミュニティ内の検索活動を表します。

[Contact Support Page Activity ダッシュボード](#)

Contact Support Page Activity ダッシュボードには、[【カスタマーサポートへの連絡】]ページでの活動が表示されます。

[Page Views ダッシュボード](#)

Page Views ダッシュボードには、コミュニティのページビュー数が表示されます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic 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

Search Activity ダッシュボード

Search Activity ダッシュボードは、コミュニティ内の検索活動を表します。

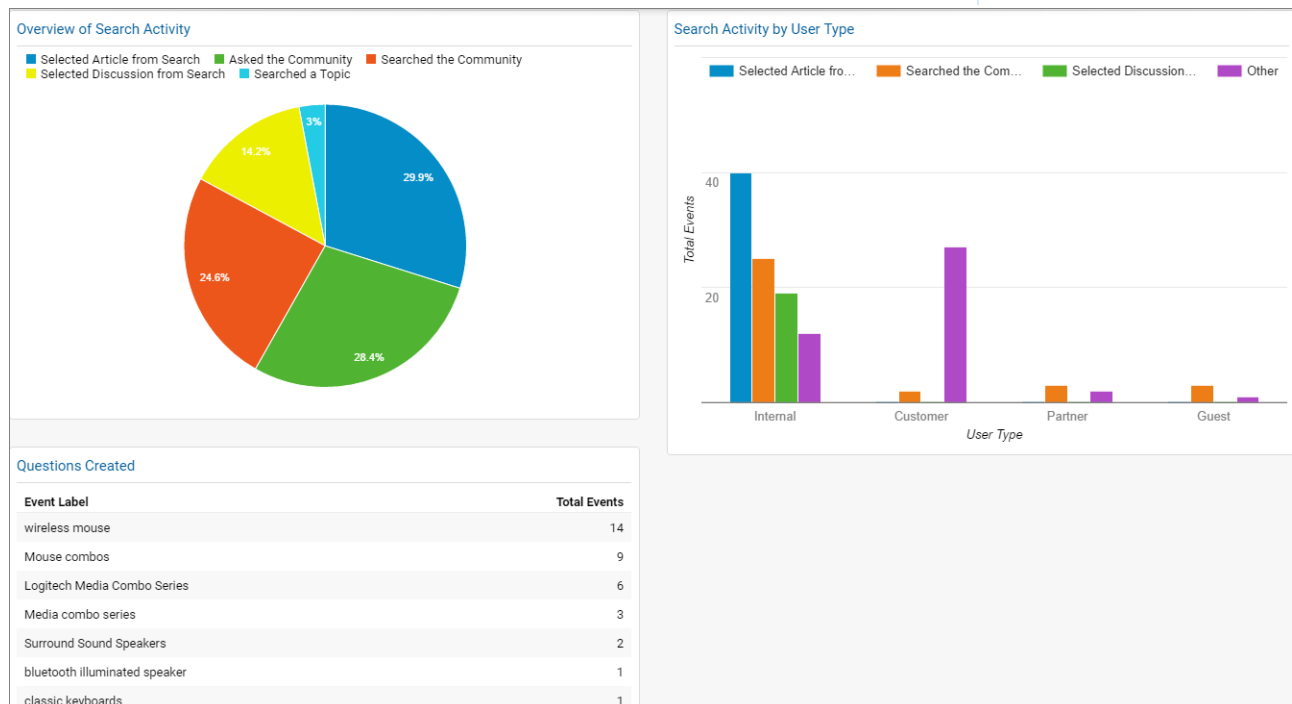
このダッシュボードから次の情報を取得できます。

- 最も頻繁に実行されたアクション
- 内部ユーザ、パートナーユーザ、カスタマーユーザ、ゲストユーザがどのようにコミュニティを検索したのか
- 質問を作成するために使用された検索語のリスト

エディション

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



Contact Support Page Activity ダッシュボード

Contact Support Page Activity ダッシュボードには、[【カスタマーサポートへの連絡】] ページでの活動が表示されます。

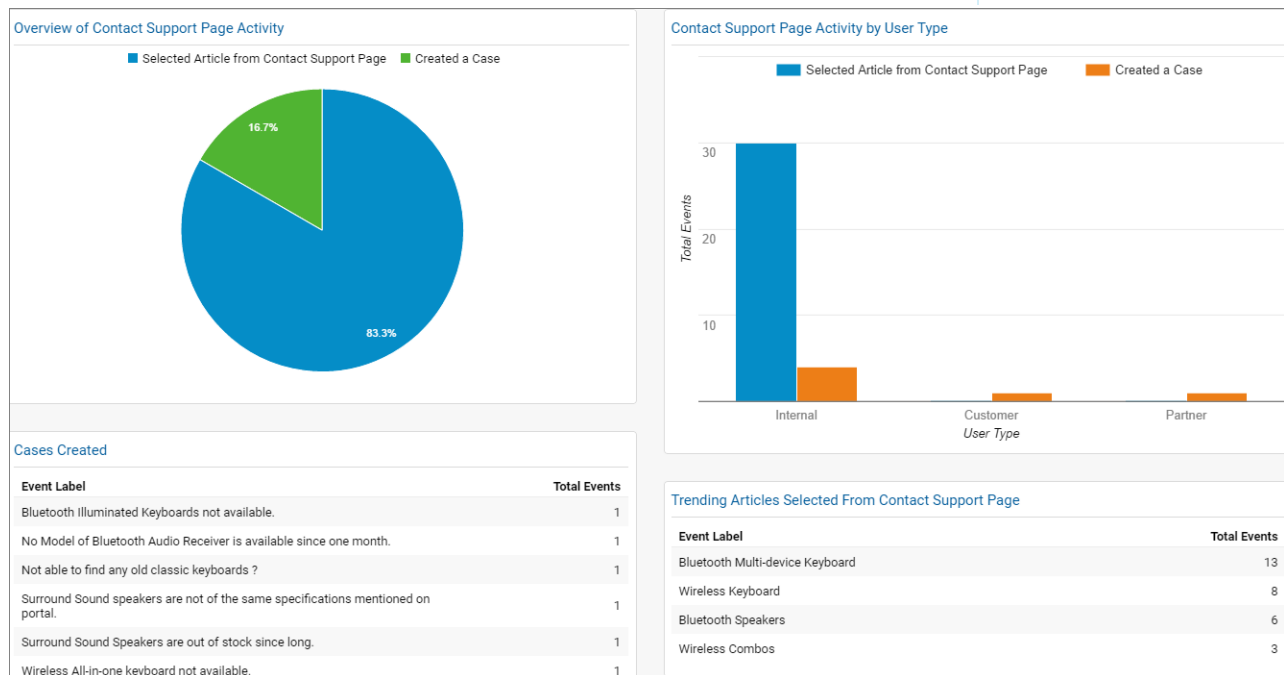
このダッシュボードから次の情報を取得できます。

- ユーザーが [【カスタマーサポートへの連絡】] ページから記事を選択またはケースを作成した頻度
- [【カスタマーサポートへの連絡】] ページから記事を選択またはケースを作成したユーザーの種別
- サポートケースが発生した件名
- 最も頻繁に参照された記事

エディション

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



メモ: ユーザー種別には、内部ユーザー、パートナーユーザー、カスタマーユーザー、ゲストユーザーがあります。

Page Views ダッシュボード

Page Views ダッシュボードには、コミュニティのページビュー数が表示されます。

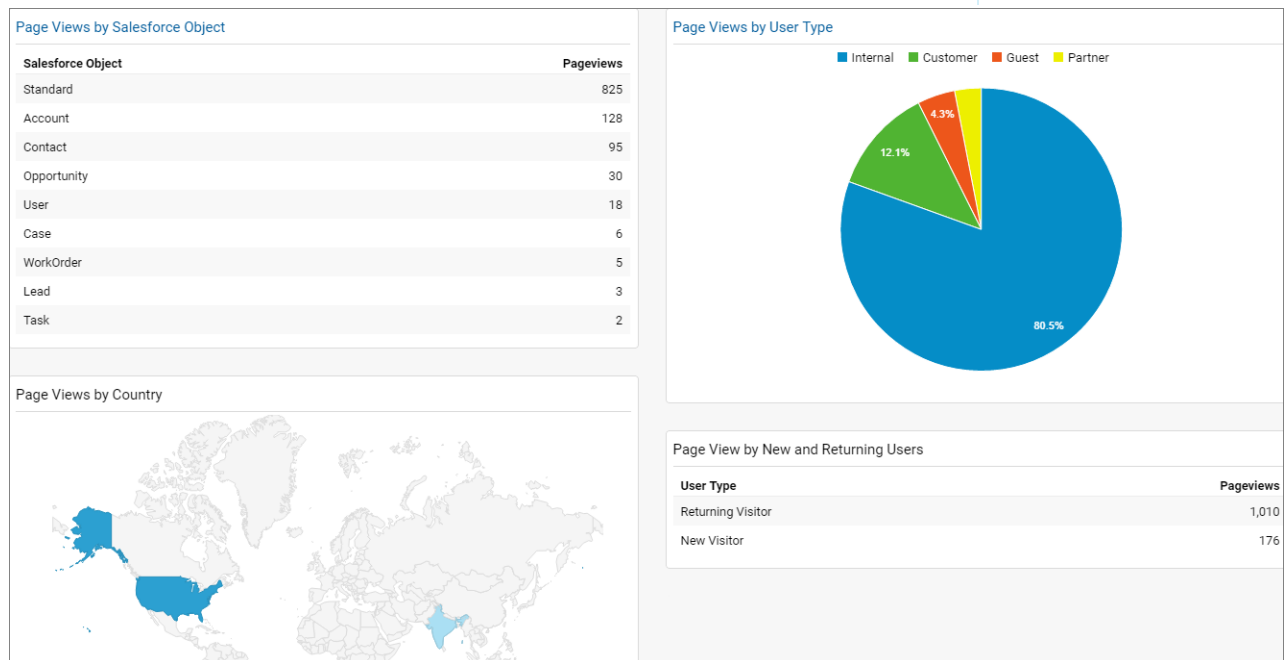
次の基準でページビュー数が追跡されます。

- Salesforce オブジェクト
- ユーザ種別
- 場所
- 新規ユーザとリピーターユーザ

エディション

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



ユーザフローの追跡

ユーザフローは、各種ユーザがコミュニティでどのようなやりとりを行っているのかを追跡します。

ユーザフローは、コミュニティ全体のユーザのナビゲーションを追跡するグラフです。ユーザフローを使用すれば、サイトのトラフィックパターンを把握できます。トラフィックパターンにより、コミュニティの有効性や、問題の解決時にユーザが辿る可能性の高いパスに関する貴重な情報を得られます。表示するには、[レポート] > [利用者] > [ユーザエクスペローラ] > [ユーザフロー] に移動します。

エディション

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



コミュニティでのパートナーリレーションの管理

コミュニティは、パートナーリレーションを管理するための強力なツールです。パートナーをコミュニティに招待し、CRMデータをパートナーと共有して、チャネルの販売およびマーケティングを促進します。リードの共有プールを作成し、リードをコミュニティのパートナーユーザーに渡します。評価済みの商談をパートナーが登録できるように商談の登録を設定し、チャネルの競争を最小限に抑えて、早期にパイプラインを視覚化します。Lightning と Salesforce の優れた機能を活用して、収益をまとめて向上させます。

メモ: 既存のパートナーポータルがある場合、引き続きポータルを使用してパートナーとコラボレーションすることができます。ただし、パートナーをコミュニティに移行することを強くお勧めします。パートナーポータルライセンスは、パートナーコミュニティで再利用できます。

Salesforce は、コードを記述せずにボタンをクリックするだけでパートナーコミュニティを容易に構築できる強力な Lightning ソリューション、[Partner Central](#) を提供します。コミュニティでは、パートナーユーザーは個別の Web サイトで Salesforce にログインし、そのパートナーユーザーのみが使用できるように指定したデータにアクセスできます。パートナーコミュニティでは、次のことができます。


- Salesforce を拡張して CRM データをパートナーに安全に公開する。
- パートナーの採用、研修、および教育 (トレーニングや認定) を行う。
- プログラム、階層、ビジネスプラン、パートナースコアボードを使用してチャネル販売を管理する。
- リードの配布、商談の登録、およびチャネル販売の見積を管理する。
- マーケティング開発資金 (MDF)、マーケティングキャンペーン、および共通のブランドが設定されたメールコミュニティを使用してチャネルマーケティングを合理化する。
- パーソナライズされたリッチなモバイル対応環境を提供してパートナー生産性を高める。
- Salesforce 組織の直接的な販売と共にパートナーの販売の管理、追跡、売上予測を行う。

エディション

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

コミュニティを使用すると、すべてのパートナーに表示する情報を1か所で公開して共有できます。また、同じコミュニティで特定のパートナーユーザとデータを非公開で共有したり、Salesforce に組み込まれているセキュリティを使用してアクセスを制限したりすることもできます。

 **例:** 次に、会社でコミュニティを使用してどのようにパートナーの販売を促進するのかについていくつかの業種の例を示します。

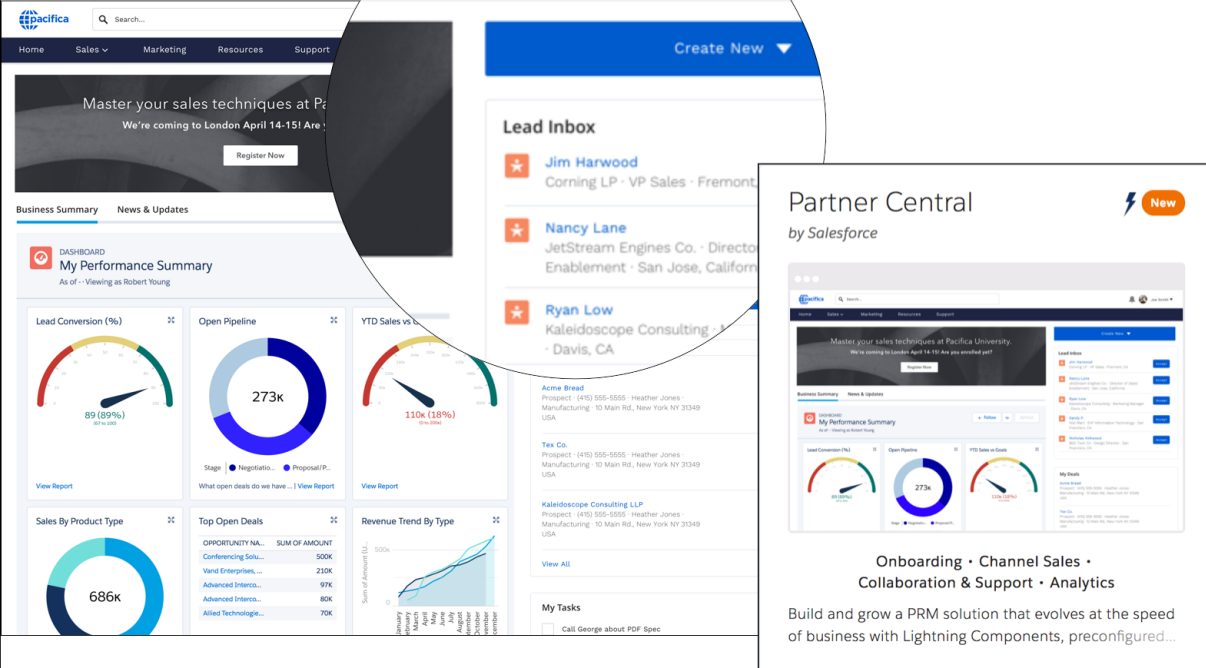
- 技術系企業は、再販業者と連携して、リードを渡したり、商談を登録したり、商品売り込んだりできます。
- メーカーは、コミュニティで流通業者、卸売業者、および小売業者と連携できます。
- 保険会社は、独立ブローカーと連携して、リードの追跡や保険商品の販売を行うことができます。

関連トピック:

[ポータルからコミュニティへの移行](#)

Partner Central — Lightning パートナーコミュニティの構築

パートナーの招待とチャネル販売やマーケティングの促進作業を同時に実行できる、ブランド設定されたカスタム領域をすばやく設定します。Lightning Partner Central ソリューションは、チャネルマネージャおよびパートナーが販売データのコラボレーションや追跡を行うことができるように最適化されています。リッチなブランド設定や反応型 UI を実現しながら簡単に設定ができるため、パートナー専用のオンライン環境をすばやく構築できます。



The screenshot displays the Partner Central interface within a Salesforce Lightning environment. The main dashboard includes several key components:

- Business Summary:** A navigation bar with 'Home', 'Sales', 'Marketing', 'Resources', and 'Support'.
- Lead Conversion (%):** A gauge chart showing 89 (89%) conversion.
- Open Pipeline:** A donut chart showing 273k in the pipeline.
- YTD Sales vs Target:** A gauge chart showing 110k (18%) of the target.
- Sales by Product Type:** A donut chart showing 686k in sales.
- Top Open Deals:** A table listing deals with columns for Opportunity Name and Sum of Amount.
- Revenue Trend by Type:** A line chart showing revenue trends over time.
- Lead Inbox:** A list of leads with names like Jim Harwood, Nancy Lane, and Ryan Low, along with their company details.
- Partner Central by Salesforce:** A separate window showing the onboarding and analytics section, with text: "Onboarding · Channel Sales · Collaboration & Support · Analytics. Build and grow a PRM solution that evolves at the speed of business with Lightning Components, preconfigured..."

Partner Central は、パートナーの営業ワークフローを念頭に置いてあらかじめ設計されているため、パートナーネットワークを構築および拡大し、共有領域で CRM をパートナーに提供できます。

- リード受信コンポーネントを使用して、**リードの配布**を設定する
- **商談の登録**(ページ 614)を設定し、競合他者に勝てるようにパートナーが評価済みリードを送信できるようにする
- トレーニング資料、販促資料、およびその他のリソースを共有する
- 商談を促進したり、パートナーにインセンティブを提供したりするための市場開発資金を提供する
- 任意のレポートとダッシュボードを対応付けて、商談成立やリード活動を追跡する
- チャンネルパートナーをプログラムやレベル別に整理し、各パートナーのランクや地域に応じたエクスペリエンスやリソースが提供されるようにする
- KPI を追跡するスコアカードを使用したパフォーマンスに基づいてパートナーユーザを評価して推奨する
- Google Analytics を設定してコミュニティ活動を監視する

設定タスクのこの便利なレシピの使用を開始して、Partner Central で独自のコミュニティを作成しましょう。

Partner Central を使用したパートナーコミュニティの作成 — 設定タスク

Partner Central は、パートナーの営業ワークフローを念頭に置いて設計されており、直接使用して簡単にカスタマイズできるコンポーネントとページが付属します。

独自の Lightning パートナーコミュニティの使用を開始しましょう。Partner Central を使用したコミュニティの設定に伴う決定およびタスクのロードマップの概要(レシピ)がまとめられています。

<p>計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> • パートナーコミュニティ戦略 • パートナーライセンスの購入 • 使用できるテンプレートは? • コミュニティテンプレートで使用できる機能の比較 • Lightning コミュニティの制限事項 	<p>パートナーコミュニティの Salesforce 組織の準備</p>	<ul style="list-style-type: none"> • チャンネルマネージャロールの設定 • パートナー取引先の作成 • パートナーユーザの作成 • パートナープロフィール、ロール、および共有に関する考慮事項 • スーパーユーザアクセス • 代理管理者
<p>パートナーコミュニティの設定</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 組織全体の設定の更新 • コミュニティワークスペースの確認 • コミュニティの作成 • コミュニティでのより多くの Salesforce レコードの共有 • ガイド付き設定を使用した機能の追加(ページ 587) 	<p>高度な PRM およびコミュニティ機能</p>	<ul style="list-style-type: none"> • リードの配布 • 商談の登録 • 市場開発資金(ページ 619) • チャンネルプログラムおよびレベル(ページ 604) • コミュニティモデレーション • コミュニティを監視するためのダッシュボードの設定

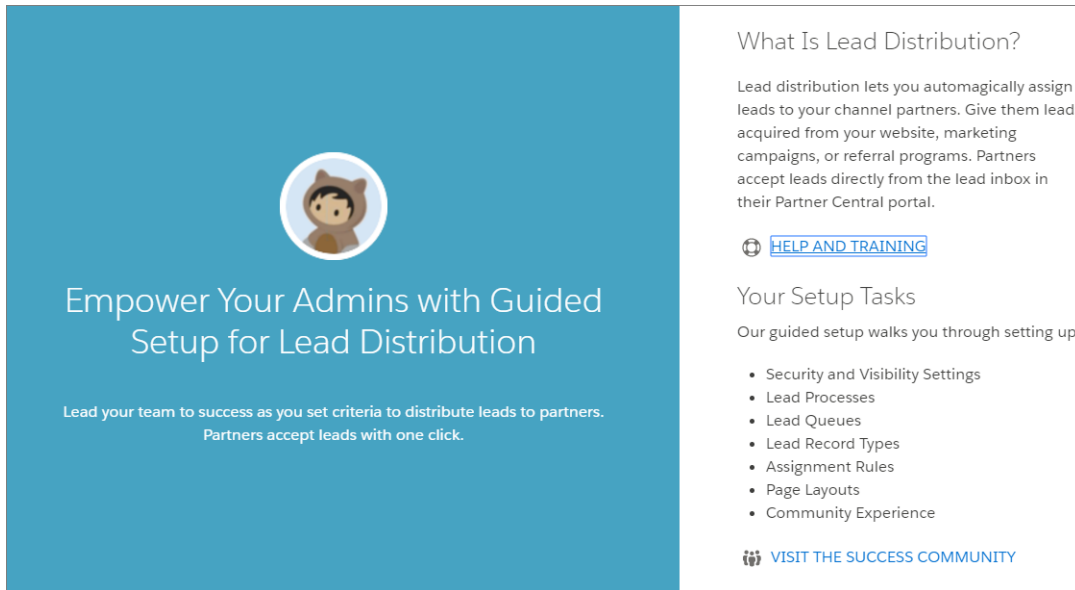
			<ul style="list-style-type: none"> 特定の利用者を対象にしたページおよびグループの作成
コミュニティの設計	<ul style="list-style-type: none"> コミュニティのカスタマイズ (ビルダー) コミュニティページおよびコンポーネントのカスタマイズ (ビルダー) コミュニティナビゲーションのカスタマイズ Partner Central で使用できるコンポーネントは? リード受信箱のカスタマイズ [簡易作成] アクションのカスタマイズ カスタムテーマレイアウト 	コミュニティレポート	<ul style="list-style-type: none"> コミュニティレポートおよびダッシュボード カスタムレポート パートナーのレポート管理 コミュニティのAppExchange レポートパッケージ Google Analytics™

ガイド付き設定を使用した機能の設定

ガイド付き設定に従って、Salesforce の機能の表示、プロセス、ワークフロー、レコードタイプ、レイアウト、割り当てルールを設定します。最初から最後までガイド付き設定に従えば、わかりやすい指示やナビゲート可能なリンクに沿ってページ設定の手順を進むことができます。

パートナーライセンスがあればガイド付き設定にコミュニティワークスペースからアクセスできます。[ガイド付き設定] タイルをクリックして、設定する機能を選択します。

[概要] をクリックすると、その機能の説明と設定タスクが表示されます。



What Is Lead Distribution?

Lead distribution lets you automatically assign leads to your channel partners. Give them leads acquired from your website, marketing campaigns, or referral programs. Partners accept leads directly from the lead inbox in their Partner Central portal.

[HELP AND TRAINING](#)

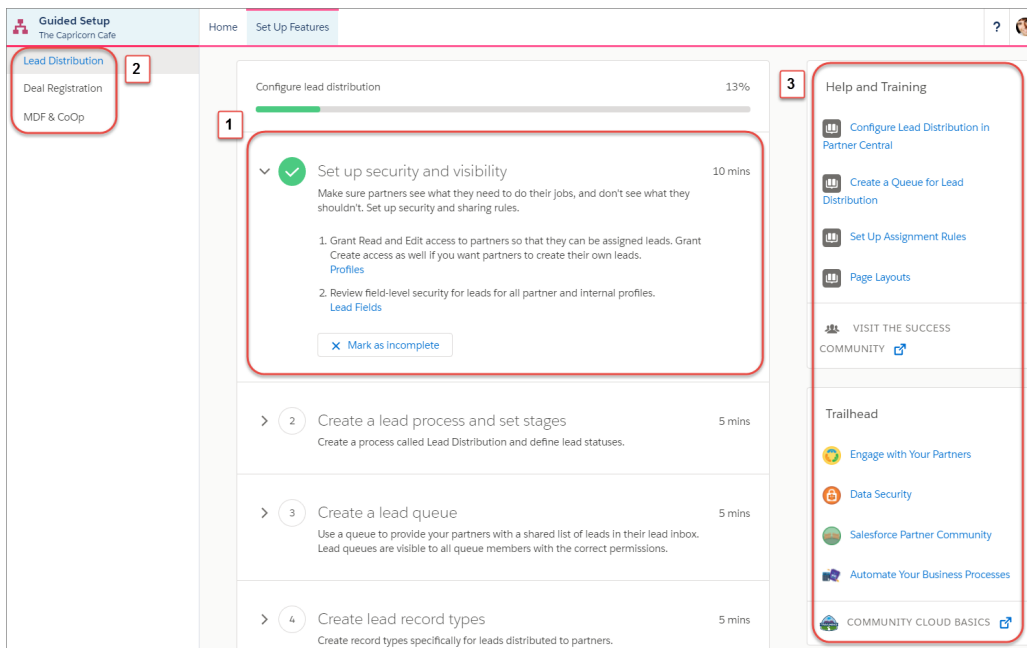
Your Setup Tasks

Our guided setup walks you through setting up:

- Security and Visibility Settings
- Lead Processes
- Lead Queues
- Lead Record Types
- Assignment Rules
- Page Layouts
- Community Experience

[VISIT THE SUCCESS COMMUNITY](#)

この機能の設定を開始する場合は、[ガイド付き設定]をクリックします。



1) どの設定タスクも個々のステップに分割されています。ナビゲート可能なリンクをクリックすると、タスクを完了するための正しい設定ページに移動します。ステップを完了したら、そのタスクを完了とマークして次に進むことができます。

2) 1つの設定を完了できない場合や、ある設定を中断して次の設定に移りたい場合も問題ありません。[ガイド付き設定]ページの左上で簡単に設定を切り替えることができます。戻ってきた時点でも完了したステップにマークが付いているため、再開する場所を簡単にみつけることができます。

3) プロセスやステップのわかりやすい情報が必要な場合や、詳細を知りたい場合は、画面の右側で、ヘルプ & トレーニング、Success コミュニティへのリンク、関連するトレイルに簡単にアクセスできます。


ガイド付き設定のレポートの設定

ガイド付き設定のレポートをインストールしたら、追加の設定が必要です。

ガイド付き設定からレポートをインストールしたら、一定のレポートに条件値を追加する必要があります。レポートの検索条件をチェックして、正しく設定されていることを確認します。

1. アプリケーションランチャーをクリックして、[アプリケーションまたは項目を検索] ボックスに「レポート」と入力します。
2. [レポート] を選択します。
3. [すべてのフォルダ] をクリックして、レポートフォルダを選択します。
4. カスタマイズするレポートを選択して、[編集] をクリックします。
5. 必要な変更を行ってから保存します。

組織からレポートまたはフォルダを削除する場合は、**手動で削除**する必要があります。

 **ヒント:** 組織から削除することにしたレポートの**カスタムレポートタイプ**も忘れずに削除します。

組織でのパートナー機能の有効化

パートナーライセンスを購入して、組織でパートナー機能を有効にします。

Lightning Partner Central コミュニティテンプレートの使用、パートナー取引先の設定、組織でのパートナーユーザの作成には、パートナーライセンスが必要です。

パートナーライセンスを購入すると、組織で次の機能が有効になります。

- Partner Central コミュニティテンプレート
- デフォルトの**パートナーユーザプロファイル**。このプロファイルをコピーしてカスタムパートナープロファイルを作成したり、権限セットでデータアクセス権を拡張したりできます。
- 3つの**標準パートナーロール** (パートナーユーザ、パートナーマネージャ、パートナーエグゼクティブ)。パートナー取引先を作成するときに、これらのいずれかのロールをパートナーユーザに関連付けることができます。
- パートナーユーザを対象にした**共有ルールグループ**および**カテゴリ**。
- 取引先の [外部取引先の管理] および [パートナーとして有効化] ボタン。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

[私の非公開カスタムレポート] フォルダのレポートを削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

公開フォルダのレポートを削除する


- 「公開レポートの管理」

エディション

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

- 取引先責任者の [外部ユーザの管理] および [パートナーユーザを有効化] ボタン。

 **メモ:** 以前にパートナーポータルライセンスを購入している場合、これらの機能はすでに組織で有効になっています。

パートナーコミュニティのサポートされるテンプレート

パートナーコミュニティを作成するためのテンプレートの選択は、会社のブランド設定要件やコミュニティの設計に費やすことができる開発作業によって異なります。

Partner Central では、カスタマーサービス (Napili) のように、洗練された Lightning コンポーネントを利用する、高度なカスタマイズが可能なテンプレートを使用します。チャンネルの販売ワークフローを考慮して設計されている Partner Central には、リードの配布をサポートするリード受信箱コンポーネントが付属します。また、コードを記述せずにボタンを数回クリックするだけでパートナーがコミュニティからリードを登録できるように商談の登録を設定することもできます。さらに、リッチで応答性の高い Lightning の同じデザインがすべてのデバイス (モバイルデバイスを含む) で得られます。

Salesforce Classic のデザインの方が良い場合、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用します。このオプションでは、大幅なブランド変更が可能ですが、Visualforce のスキルを持つ開発者が必要になります。

わかりやすく、[すべてのコミュニティテンプレートで使用できる機能を比較](#)します。

エディション

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

パートナーコミュニティ戦略

作成するパートナーコミュニティ種別は、ビジネス、チャンネル販売プログラム、およびプログラム内の階層によって異なります。たとえば、少数のパートナーがいるハードウェア製造業者の戦略は、大規模なエージェントネットワークがある保険会社の戦略とは異なります。

早期段階で次の質問に回答し、コミュニティ戦略を計画してください。

- 必要なパートナーコミュニティライセンスの数は?

 **メモ:** すべてのセールスオブジェクト (商談、リード、キャンペーンなど) にアクセスする必要がない場合、パートナーにカスタマーコミュニティプラスライセンスを使用することもできます。

- すべてのパートナーを同じコミュニティに招待できるか? または複数のコミュニティが必要か?
- パートナープロフィールでどのオブジェクトに対して権限を付与する必要があるか? 取引先ごとに 3 つのロールが必要か?
- コミュニティで必要なデータ表示やプライバシーのレベルは?
- パートナーによるセルフ登録を許可する必要があるか?

エディション

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


コミュニティ戦略の計画についての詳細は、[コミュニティのこの Trailhead モジュール](#)を参照してください。

関連トピック:

[コミュニティユーザライセンス](#)

パートナーポータルからコミュニティへの移行

Salesforce では、パートナーポータルをコミュニティに移行することをお勧めします。ポータルライセンスはコミュニティでサポートされているため、コミュニティライセンスに切り替える必要はありません。

 **メモ:** Summer '13 リリースから、新しい Salesforce 組織ではポータルを利用できなくなりました。ポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと共有したい場合は、Salesforce コミュニティをお試しください。詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

エディション

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

ポータルからコミュニティに移行する理由

コミュニティでは、ポータルやカスタマーポータルで使用できるすべての機能に加えて、次のような機能も提供されます。

- チャンネルの販売およびマーケティングワークフローを考慮して設計された、応答性の高い、モバイル対応のリッチな Lightning ソリューション (Partner Central)
- 会社のブランド設定によるパーソナライズされたリッチな環境の構築
- グループおよびフィードでのパートナーユーザとのコラボレーション
- ファイルの共有
- レポートやダッシュボードへのアクセスと、コミュニティのカスタムレポートの作成
- 複数の認証プロバイダのシングルサインオンおよびログインのサポート
- コンテンツモデレーションやダイレクトメッセージなど
- 1か所でのコミュニティの設計、モデレート、および管理

また、各リリースで追加機能を提供できるように 24 時間体制で取り組んでいます。

ポータルユーザおよびデータをコミュニティに移行する方法についての詳細は、「[ポータルからコミュニティへの移行](#)」ガイドを参照してください。

パートナーポータルを使用し続ける場合

パートナー取引先、ユーザ、ポータルの設定やパートナーの販売の追跡についての詳細は、『[Salesforce Partner Portal Guide](#)』を参照してください。

パートナーコミュニティの組織の準備

ユーザ権限

取引先を参照する	取引先に対する「参照」
取引先を作成する	取引先に対する「作成」
パートナー取引先を無効化する	「外部ユーザの管理」
パートナーユーザを作成、編集、無効化、または非アクティブ化する	「外部ユーザの管理」
取引先責任者を作成する	取引先責任者に対する「作成」
取引先責任者を参照する	取引先責任者に対する「参照」
プロフィールを作成、編集、および削除する	「プロフィールと権限セットの管理」
項目レベルセキュリティを設定する	「プロフィールと権限セットの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
共有ルールを設定する	「共有の管理」

エディション

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

パートナーライセンスを購入していて、組織でパートナー機能が有効になっていれば、パートナーとコラボレーションしたり、商談を成立させたりできます。実際にパートナーコミュニティを作成する前に、チャンネルマネージャと連携して、パートナー取引先とパートナーユーザの作成、パートナーロールの割り当て、権限の管理を行います。

まず、[チャンネルマネージャロールを設定](#)し、チャンネル販売を管理してパートナー組織と連携する組織の内部ユーザに割り当てます。

必要な権限のあるチャンネルマネージャは、次の手順を実行できます。

1. 各パートナー取引先は、[自動的に3つのパートナーロールに割り当てられます](#)。

 **ヒント:** [ロールの数を1つに減らして](#)パートナーユーザロールのみにすることを強くお勧めします。ロールが拡散しないように1つのロールを使用して、他のユーザのデータにアクセスする必要のあるユーザに[スーパーユーザアクセスを付与](#)するようにしてください。

2. [設定]から、[クイック検索/検索]ボックスに「共有設定」と入力し、組織の共有設定を編集します。パートナーと共有するすべてのオブジェクトで、[デフォルトの外部アクセス権]を[非公開]に設定します。
3. コミュニティのニーズごとに[パートナーユーザプロフィール](#)をコピーおよびカスタマイズし、必要に応じて権限セットで追加の権限を付与します。
4. 連携するパートナー組織ごとに[パートナー取引先を作成](#)します。パートナー取引先には、パートナーユーザとそれらの販売データに関する詳細が保存されます。
5. また、[パートナーとデータを共有するための共有ルール](#)の使用方法についても計画します。

- 各パートナー会社のユーザをそれぞれのパートナー取引先の取引先責任者として追加します。
- パートナー取引先の取引先責任者を **パートナーユーザ** に変換し、パートナーライセンス、プロファイル、およびロールを割り当てます。
- 必要に応じて、スーパーユーザアクセスを **有効化** し、ロール階層の他のユーザが所有するデータを参照できるようにするパートナーユーザに **スーパーユーザアクセスを付与** します。
- 多くのパートナーユーザと連携する場合や、パートナー組織のユーザ管理を行わない場合、**ユーザの代理管理** を検討します。

これで、コミュニティを設定してパートナーユーザを割り当てる準備ができました。

関連トピック:

[組織のデフォルトの共有設定](#)

[コミュニティまたはポータルユーザが表示できるユーザの制御](#)

チャネルマネージャロールの設定

チャネルマネージャは、パートナー取引先およびパートナーユーザを管理する内部ユーザです。パートナーコミュニティを設定する前に、チャネルマネージャロールを設定する内部ユーザを指定します。

チャネルマネージャロール

チャネルマネージャが、管理するパートナー組織のすべてのパートナー取引先を作成することが理想的です。パートナー取引先に関連付けられているすべてのパートナーユーザは、パートナーロール階層でチャネルマネージャの下に自動的に配置されます。そのため、これらのパートナーユーザが所有するすべてのデータは積み上げ集計されてチャネルマネージャに表示されます。

チャネルマネージャプロファイル

プロファイルは、ユーザが持てる権限、ユーザに表示されるページレイアウト、ユーザが使用できるタブとレコードタイプなどの設定を決めます。チャネルマネージャのカスタムプロファイルを作成するか、権限セットを使用して標準プロファイルに権限を付与します。次に、実行できる作業についていくつかのヒントを示します。

「パートナーの管理」権限を付与する

この権限を有効にすると、チャネルマネージャがパートナー取引先とパートナーユーザを作成できます。

次のオブジェクトをチャネルマネージャが使用できるようにする

リード、取引先、取引先責任者、商談、ドキュメント、キャンペーン、商品、およびコミュニティでパートナーユーザと共有するその他のオブジェクト。

レコードタイプを割り当てる

レコードタイプをチャネルマネージャプロファイルに割り当てます。たとえば、Lightning パートナー管理ソリューションには、2つのリードレコードタイプ (営業リーダーを追跡するためのレコードタイプと商談

エディション

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

を登録するためのレコードタイプが含まれます。チャンネルマネージャが両方にアクセスできることを確認します。

[パートナー取引先] 項目を、リード、取引先、および商談のチャンネルマネージャに表示します。

チャンネルマネージャはパートナーユーザの活動を追跡するためのリストビューまたはレポートを作成できません。

ページレイアウトを割り当てる

適切なページレイアウトをチャンネルマネージャプロフィールに割り当てます。

[最終移行日] 項目を、リードのチャンネルマネージャに表示します。

チャンネルマネージャはパートナーユーザの活動を追跡するためのリストビューまたはレポートを作成できません。


その他のヒント

- チャンネルマネージャの公開共有グループを作成します。このグループは、ドキュメントへのアクセス権の絞り込みと制御に使用できます。
- チャンネルマネージャのリードキューを作成します。このキューは、リードの割り当てルールに使用できます。

パートナー取引先の作成

パートナーとなる各会社を法人取引先として Salesforce に追加します。すべてのパートナーデータを参照できるようにチャンネルマネージャがパートナー取引先を作成することをお勧めします。

チャンネルマネージャが、パートナーコミュニティまたはパートナーポータルを使用するときに、パートナー組織、パートナーユーザ、および活動を使用する Salesforce 取引先。パートナー取引先を所有するチャンネルマネージャは、パートナー取引先および関連するパートナーユーザに関連付けられているすべてのデータにアクセスできます。

 **メモ:** 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。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るので、注意してください。

1. 新規法人取引先を作成します。
2. [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。
3. 確認ダイアログで、[はい、この取引先をパートナー取引先として有効化します。] を選択します。
4. [確認] 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 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

取引先を参照する

- 取引先に対する「参照」

取引先を作成する

- 取引先に対する「作成」

パートナー取引先を作成する手順は、次のとおりです。

- 「外部ユーザの管理」

メモ:

- 組織に個人取引先が存在する場合に、それらをパートナー取引先として使用することはできません。法人取引先のみ、パートナー取引先として使用できます。
- パートナー取引先は削除できませんが、無効化することはできます。

パートナー取引先を作成したら、ユーザを取引先責任者レコードとして取引先に追加し、パートナーユーザに変換できます。パートナーユーザは、商談、リード、キャンペーンなどのCRMオブジェクトにアクセスできるSalesforceユーザです。パートナーユーザは、コミュニティにログインし、共有しているSalesforceデータにアクセスして変更できます。

パートナー取引先の無効化

パートナー取引先は削除できませんが、無効化することはできます。パートナー取引先を無効化すると、その取引先に関連付けられているパートナーユーザも無効化されます。コミュニティアクセスで取引先が誤って有効化された場合にのみ、パートナー取引先を無効化することをお勧めします。

パートナー取引先を無効化すると、次のようになります。

- 取引先に関連付けられている最大15件の有効な外部ユーザおよび無効な外部ユーザが完全に無効化されます。関連付けられているすべてのコミュニティ、グループ、チーム、権限セット、共有ルールからも削除されます。
- 15件を超える有効な外部ユーザまたは無効な外部ユーザが関連付けられている取引先は無効化できません。取引先を無効化する前に、ユーザを無効化します。
- 取引先に関連付けられているロールおよびグループは完全に削除され、ごみ箱には移動しません。
 1. 無効化する取引先の取引先詳細ページに移動します。
 2. [外部取引先の管理] をクリックし、[パートナー取引先の無効化] をクリックします。
 3. [OK] をクリックして確認します。

後で取引先を再有効化する場合、個別の取引先責任者をパートナーコミュニティユーザとして再度有効化できます。パートナーコミュニティの取引先責任者を再度有効化すると、以前のパートナーユーザやロールに関連しないパートナーユーザレコードが作成されます。削除されたロールやグループを復元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 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

取引先を参照する

- 取引先に対する「参照」

取引先を作成する

- 取引先に対する「作成」

パートナー取引先を無効化する

- 「外部ユーザの管理」

パートナーユーザの作成

パートナー取引先を作成したら、ユーザを取引先責任者レコードとして取引先に追加し、パートナーユーザに変換します。パートナーユーザは、商談、リード、キャンペーンなどの CRM オブジェクトにアクセスできる Salesforce ユーザです。コミュニティに招待されたパートナーユーザは、Salesforce データにアクセスできます。

ヒント: パートナユーザを作成する前にコミュニティを設定して、パートナーユーザが準備のできていないコミュニティにログインしないようにします。

1. パートナーユーザに変換するパートナー取引先の取引先責任者を表示します。
2. 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]を選択します。
3. このパートナーのユーザレコードを編集し、パートナーライセンス、ロール、およびプロフィールを割り当てます。

ヒント: ユーザが商談、リード、キャンペーンなどの CRM オブジェクトにアクセスする必要がない場合、CustomerCommunityPlus ライセンスを使用できます。

4. [保存]をクリックします。

パートナーユーザを作成したら、パートナー取引先とパートナーユーザを独立して編集できます。一方に施された変更がもう一方に反映されることはありません。

ヒント: パートナーユーザ取引先に関する問題のチェックやトラブルシューティングを行うには、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、[ユーザとしてポータルにログイン]を選択します。新規ブラウザウィンドウが開き、コミュニティユーザとしてコミュニティにログインします。

パートナーユーザを作成するときは、次の点に留意してください。

- パートナーユーザが利用できるプロフィールは、パートナーユーザプロフィールか、パートナーユーザプロフィールからコピーしたプロフィールに制限されます。
- 取引先責任者を取引先のパートナーユーザまたはカスタマーユーザとして初めて有効にしたときは、[ロール]ドロップダウンは参照のみです。次回、この取引先の取引先責任者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にしたときには、このユーザの[ロール]を選択できます。
- 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。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るので、注意してください。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic 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

パートナーユーザを作成、編集、無効化、または非アクティブ化する

- 「外部ユーザの管理」

取引先責任者を作成する

- 取引先責任者に対する「作成」

取引先責任者を参照する

- 取引先責任者に対する「参照」


- パートナーユーザと取引先責任者は削除できません。コミュニティに対するパートナーユーザのアクセス権を取り消す場合は、パートナーユーザを無効にします。
- ユーザを代理管理者として有効にした場合、次の要件を注意してください。ユーザが外部ユーザを作成するには、少なくとも1つのパートナープロファイルを[割り当て可能なプロファイル]関連リストに追加し、ユーザに「外部ユーザの管理」権限を割り当てる必要があります。

関連トピック:

[コミュニティユーザライセンス](#)

パートナーユーザプロファイル

パートナーコミュニティライセンスを購入すると、組織でパートナーユーザプロファイルが自動的に作成されます。パートナーユーザプロファイルは変更できませんが、パートナーユーザプロファイルをコピーするか、権限セットを作成してパートナーユーザが実行できる操作を指定できます。

 **メモ:** パートナーユーザプロファイルは、パートナーポータルまたはカスタマーコミュニティプラスライセンスを購入した組織でも使用できます。

パートナーユーザに割り当てるプロファイルで、コミュニティ内でアクセスできるデータを定義します。たとえば、プロファイルおよび権限セットを使用して、ユーザがケースやカスタムオブジェクトレコードの参照、作成、編集ができるかどうかを制御できます。また、パートナーユーザプロファイルをコピーして、さまざまな権限を持つカスタムプロファイルを作成することもできます。

コピーした各プロファイルで、「API 限定ユーザ」権限が選択されていないことを確認します。この権限が選択されているユーザは、コミュニティにログインできません。

パートナーユーザロール

ユーザ権限

パートナーユーザを管理する	「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」
ページレイアウトを作成、編集、および削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」
項目レベルセキュリティを設定する	「プロファイルと権限セットの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
共有ルールを設定する	「共有の管理」

エディション

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

エディション


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

パートナー取引先の最初の外部ユーザを有効にすると、その取引先のユーザロール階層が作成されます。このロール階層は、取引先所有者(通常はチャンネルマネージャ)に積み上げ集計されます。この階層の3つのロールは、パートナーユーザ、パートナーマネージャ、パートナーエグゼクティブです。パートナー取引先の取引先責任者を作成し、外部ユーザに変換したら、これらのロールのいずれかを割り当てます。

パートナーユーザロールはパートナーマネージャロールに積み上げ集計され、パートナーマネージャロールはパートナーエグゼクティブロールに積み上げ集計されます。パートナーエグゼクティブロールは、チャンネルマネージャロールに積み上げ集計されます。特定のレベルのロールを与えられたパートナーユーザは、組織の共有モデルとは無関係に、ロール階層において自分よりも下位のユーザによって所有または共有されているすべてのデータを参照および編集できます。

ロール名には、パートナー取引先名が含まれます。たとえば、パートナー取引先名がAcmeの場合、Acmeパートナーユーザ、Acmeパートナーマネージャ、およびAcmeパートナーエグゼクティブの3つのロールが取引先に作成されます。パートナー取引先所有権が別のチャンネルマネージャに変更された場合、パートナーユーザロールは、ロール階層のその場所に移動します。

 **ヒント:** [ロールの数を1つに減らす](#)ことを強くお勧めします。他のパートナーユーザのデータを参照できるようにするパートナーユーザに[スーパーユーザアクセス](#)を付与します。

パートナーロールを削除すると、ロールの名前が変更されて階層が維持されます。たとえば、エグゼクティブ、マネージャ、およびユーザという3つのロールで構成される階層からマネージャロールが削除されると、エグゼクティブロールの名前がマネージャに変更されます。ただし、同じオブジェクトIDが維持されます。パートナーロールを作成すると、自動的にこの階層の最下部に配置されます。パフォーマンスを向上するために複数のロールを一括削除できます。たとえば、ほとんどのユーザにユーザロールが割り当てられている場合は、エグゼクティブロールとマネージャロールを削除できます。パートナーロールの削除についての詳細は、『[SOAP API 開発者ガイド](#)』を参照してください。

関連トピック:

[ポータルロールの制限](#)

[デフォルトのコミュニティロール数の設定](#)

パートナーユーザとのデータの共有

Salesforce データをコミュニティのパートナーユーザと共有できるように、デフォルトで共有グループおよび共有ルールカテゴリが組織で使用できるようになっています。

ヒント: 組織の共有設定や項目レベルセキュリティでも、コミュニティのパートナーのデータアクセスを制御します。コミュニティのパートナーユーザに公開するすべてのオブジェクトで、[デフォルトの外部アクセス権]を [非公開] に設定します。

組織のパートナーライセンスを購入すると、次のグループと共有ルールカテゴリが作成されます。

グループまたはカテゴリ	説明
「すべてのパートナーポータルユーザ」グループ	組織内のすべてのパートナーユーザが含まれます。
「すべての内部ユーザ」グループ	組織内のすべての Salesforce ユーザが含まれます。
「ロール & 内部下位ロール」共有ルールカテゴリ	共有ルールを作成し、ロールによって組織内の特定の Salesforce ユーザ (選択したロールの下位ロールのユーザを含む) を選択できます。パートナーロールは除外されます。

これらのグループと共有ルールカテゴリを使用して、すべてのコミュニティ、ポータル、または Salesforce のユーザ全員に特定のデータへのアクセスを許可する共有ルールを簡単に作成できます。コミュニティユーザと内部 Salesforce ユーザ間でレコードを共有するための共有ルールも作成することはできますが、異なるパートナー取引先に関連付けられたパートナーユーザ間で共有ルールを作成することはできません。

メモ: カスタマーコミュニティライセンスでは、共有セットはサポートされますが、共有ルールはサポートされません。共有セットでは、同じ種別の複数の他のオブジェクトに関連付けられているオブジェクト (取引先責任者-to-複数取引先機能など) はサポートされません。そのような機能を使用するには、コミュニティメンバーにカスタマーコミュニティプラスまたはパートナーコミュニティライセンスが必要です。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

パートナーユーザを管理する

- 「外部ユーザの管理」

項目レベルセキュリティを設定する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

共有ルールを設定する


- 「共有の管理」

Visualforce コミュニティに対するリードの有効化

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合、コミュニティ内のパートナーユーザに対してリードを有効化して、コミュニティでリードへ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。

1. [コミュニティワークスペース](#)または[\[コミュニティ管理\]](#)を開きます。
2. [\[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。
3. [\[設定\]](#)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。
 - a. [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。
 - b. 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。
4. 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せんが、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 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

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 」 および
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。	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 」

パートナーへのケースの割り当て

ケース情報を参照、変更、および更新できるようにパートナーユーザにケースを割り当てています。

ケースをパートナーに割り当てる前に、ケースの参照権限と更新権限がパートナーにあることを確認します。割り当てることができるのは、アクセス権があるケースのみです。

1. ケース詳細ページで、[Change] 項目の横にある [ケース所有者] をクリックします。
2. [所有者] ドロップダウンリストから [パートナーユーザ] を選択してパートナーユーザの名前を入力します。
3. 必要に応じて、[メールで通知する] チェックボックスをオンにし、新しい所有者にメールを送信します。
4. [保存] をクリックします。

パートナーユーザは、コミュニティからケースの参照と編集を行えます。

メモ:

- パートナーコミュニティ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。
- 定義した条件に基づいてケースをパートナーユーザに自動的に割り当てる、ケースの割り当てルールやエスカレーションルールを作成できません。

パートナーへの ToDo と行動の割り当て

カレンダーをコミュニティに追加している場合、そのカレンダーに行動を追加できます。「行動の編集」権限を持つパートナーユーザは、各自の行動を作成および編集できます。また、パートナーユーザは、項目レベルセキュリティ設定が適切であれば、リードまたは商談に関連する活動を参照および作成できます。

メモ: カレンダー、行動、および活動は、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートでのみ使用できます。

パートナーユーザは、実行する必要がある特定のタスクのアラームとしてリードまたは商談に ToDo を追加できます。システム管理者およびチャネルマネージャは、特定のリードまたは商談の活動履歴を参照できます。またはレポートを使用して、パートナーユーザに割り当てられた活動を追跡できます。パートナーユーザは、次のユーザの ToDo のみを追加でき、次のユーザに共有されたカレンダーのみを参照できます。

- 同じ取引先に割り当てられた他のパートナーユーザ
- 取引先のチャネルマネージャ

エディション

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

パートナーにケースを割り当てる

- ケースに対する「編集」
および
「ケース所有者の移行」または「所有権の移行」

エディション

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

パートナーユーザに行動を割り当てる

- 「行動の編集」

- ☑ **メモ:** 行動とカレンダーの機能のうち、スペルチェック、行動の更新、拡張リストビュー、ドラッグアンドドロップによるスケジュール、カレンダーの共有、詳細のフロート表示はコミュニティでサポートされていません。

パートナーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与

スーパーユーザは、ロール階層で同等またはそれ以下のロールを持つ他のパートナーユーザが所有または共有するすべてのデータにアクセスできます。たとえば、パートナー取引先のマネージャが、他のマネージャや直属部下のデータを参照できるようにすることができます。

スーパーユーザアクセスをユーザに付与する前に次の点に留意してください。

- 個々のパートナーユーザにアクセス権を付与する前に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します。
- パートナー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、および商談のみに適用されます。

パートナースーパーユーザのロール	アクセスできるデータの所有者または共有者
パートナーエグゼクティブ	<ul style="list-style-type: none"> - 同じロールを持つすべてのパートナーユーザとパートナースーパーユーザ - 階層で下位にいるマネージャロールとユーザロール
パートナーマネージャ	<ul style="list-style-type: none"> - 同じロールを持つすべてのパートナーユーザとパートナースーパーユーザ - 階層で下位にいるユーザロール
パートナーユーザ	同じロールを持つすべてのパートナーユーザとパートナースーパーユーザ(ユーザロールのみ)

- 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。
1. パートナー取引先の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。

エディション

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

パートナー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」

これにより、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が付与されます。
[Customer Community Plus 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。

関連トピック:

[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](#)
[コミュニティのスーパーユーザアクセスの有効化](#)

外部ユーザの代理管理

パートナー組織に多数のユーザがいる場合、ユーザ管理を外部ユーザに委任できます。

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

外部ユーザを管理する

- 「外部ユーザの管理」


プロフィールを作成、編集、および削除する

- 「プロフィールと権限セットの管理」

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。

- 外部ユーザレコードの作成および編集
- 外部ユーザの新しいパスワードの生成
- 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、Customer Community Plus、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。

 **メモ:** パスワードをリセットしたり既存の外部ユーザを無効にしたりするオプションは、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用するコミュニティの代理管理者のみが使用できます。

標準プロフィールは編集できません。標準プロフィー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。

- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「プロフィール」と入力し、[プロフィール] を選択して、カスタムプロフィールをクリックします。
- [編集] をクリックします。
- [外部ユーザの代理管理] を選択します。
- [保存] をクリックします。
- [代理外部ユーザプロフィール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
- このプロフィールを持つユーザが管理できるプロフィールを選択します。
- [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ィールで、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。
- コミュニティで取引先と取引先責任者を使用できることを確認します。
- 必要に応じて、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。

関連トピック:

[コミュニティユーザの作成](#)

[パートナーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与](#)

[コミュニティでのより多くの Salesforce オブジェクトデータの共有](#)

[コミュニティへのタブの追加](#)

チャンネルプログラムおよびレベル

チャンネルプログラムとレベルを使用してチャンネルパートナーを整理し、リソースと機能へのアクセスをパートナーのプログラムレベルに基づいて提供できます。各プログラム内でパートナーをさまざまなレベル(ブロンズ、シルバー、ゴールドなど)にグループ化し、パフォーマンスに基づいてパートナーを昇格させられます。各プログラムは共有グループに関連付けられ、メンバーシップと昇格の管理が容易になります。

プログラムとレベルを使用して、容易に次のことができます。

- パートナーユーザを種別または場所別に整理する
- ランクに基づいてリソースへのアクセスを管理する
- パートナーメンバーシップを管理する
- 個々のパフォーマンスを管理する
- パフォーマンスに基づいて昇格または降格する

チャンネルプログラムの作成

チャンネルプログラムとは、複数のチャンネルプログラムを実行しているパートナーを整理するものです。パートナーユーザ、再販業者、VAR、流通業者、MSPなどの種類ごとに個々のプログラムを作成します。パートナーユーザを地域別に編成することも可能です。

パートナーライセンスを所有し、コミュニティを有効にしている場合は、組織でチャンネルプログラムを使用できます。

プログラムを作成して、パートナーユーザが担当地域内のリード、地域のマーケティングイベント、共有リソースなどにアクセスできるようにします。別のパートナーユーザがチームに参加した場合は、そのパートナーユーザをチャンネルパートナープログラムにいつでも追加できます。

1. アプリケーションランチャーをクリックして、[アプリケーションまたは項目を検索] ボックスに「プログラム」と入力します。
2. [チャンネルプログラム] を選択します。
3. [新規] をクリックして、名前、カテゴリ、説明を入力します。
4. プログラムを有効にします。
5. チャンネルプログラムを保存します。

チャンネルプログラムレベルの作成

プログラムレベルでパートナーユーザの KPI 達成へのモチベーションを高めます。プログラム内に複数のレベルを作成し、各パートナーユーザをパフォーマンスに基づいて1つのレベルに割り当てます。レベルごとに異なるインセンティブを提供できます。たとえば、ゴールドレベルでは、パートナーの売り上げの増加に役立つ可能性がある市場開発資金へのアクセスを提供できます。

パートナーライセンスがあり、コミュニティが有効になっている場合、組織でチャンネルプログラムレベルを使用できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

チャンネルプログラムを作成する

- チャンネルプログラムに対する「作成」

エディション

使用可能なインターフェース: 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

チャンネルプログラムレベルを作成する

- チャンネルプログラムレベルに対する「作成」

CHANNEL PROGRAM North American Reseller		
Category Reseller	Active <input checked="" type="checkbox"/>	
<p>RELATED DETAILS</p>		
<p> Channel Program Levels (4) New</p>		
NAME	RANK	DESCRIPTION
Bronze	1	<input type="text"/>
Gold	2	<input type="text"/>
Silver	2	<input type="text"/>
Platinum	3	<input type="text"/>

チャンネルプログラムレベルを作成して、プログラムのメンバーをパフォーマンスに基づいてグループに整理できます。

1. アプリケーションランチャーをクリックし、[アプリケーションまたは項目を検索]ボックスに「レベル」と入力します。
2. [チャンネルプログラムレベル]を選択します。
3. [新規]をクリックし、名前、チャンネルプログラム、ランク、説明を入力します。
4. チャンネルプログラムレベルを保存します。

プログラムおよびレベルグループとの共有

プログラムおよびレベルのグループメンバーシップは、共有グループを使用して維持されます。新しいパートナーユーザは、チームへの参加時にグループに追加できます。パートナーユーザは、別のレベルに昇格または降格されるときに、別のグループに移動することもできます。

共有グループが便利なのは、チーム間でユーザを移動する場合だけではありません。共有グループを使用してレベル内のリソース(公開キュー、リストビュー、共有ルール、フォルダなど)へのアクセスを管理することもできます。

メモ: 共有グループではライブラリフォルダはサポートされません。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

リードの配布と商談の登録

Salesforce コミュニティは、受信リードと送信リードの両方を管理する非常に堅牢で柔軟性の高いツールセットを提供します。PartnerCentral を使用して、ボタンを数回クリックすれば、リードの配布、リードの監視、商談の登録を実装します。

リードの配布は、あなたに代わって販売を行うチャネルパートナーと共に受信と送信の両方のセールスリードの管理および成熟を行う手法です。多くの会社は、パートナーを通じて自社商品を販売します。リードの配布プロセスでは、会社はリードを調達して、フォローアップと販売を行うパートナーに渡します。リードの配布は、リード渡しとも呼ばれます。

他の会社は、リードの調達と会社への登録をパートナーに任せます。このプロセスは、商談の登録と呼ばれます。チャネルマネージャは、Salesforce 組織にチェックインし、送信されたリードで他のパートナーとのチャネルの競合が発生していないかどうかを確認します。

このセクションの内容:

パートナーへのリードの割り当て

リードをパートナーに割り当てたり、独自のリードキューの使用をパートナーに許可したりできます。

Partner Central でのリードの配布の設定

リードの配布を使用して、Web サイト、マーケティングキャンペーン、または紹介プログラムから取得したリードを自動的に渡します。PartnerCentral では、リード受信箱を使用して、リードの共有プールをパートナーコミュニティのチャネルパートナーと共有できます。

Partner Central での商談の登録の設定

商談の登録プログラムでは、再販業者がベンダの商談を登録します。ベンダは、その商談の初期パイプラインの可視性が提供されて競合他社が排除されることに対して追加利益を提供します。商談が登録されると、他の再販業者または直属の営業チームは登録済み商談について競合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 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

パートナーへのリードの割り当て

リードをパートナーに割り当てたり、独自のリードキューの使用をパートナーに許可したりできます。

実行できる操作

- リードを直接割り当てる: 各リードを個々のパートナーユーザに割り当てます。
 - リードの配布を設定する: リードをリードキューに割り当てて、パートナーユーザがキューにリードを要求できるようにします。ネイティブの Partner Central コミュニティテンプレートでは、リード受信箱コンポーネントが提供されます。ユーザはこれを使用してリードをパートナーに渡すことができます。リードの割り当てルールを使用して、リードの特定のプロパティに基づいてリードをパートナーユーザやキューに自動的に割り当てる。
-  **メモ:** コミュニティのユーザアクションでは割り当てルールはトリガされません。
- 商談の登録を設定する: 評価済みのリードまたは成熟したリードをパートナーが登録できるようにすると、競合他社の一歩先へ進むことができます。

リードをパートナーユーザまたはパートナーリードキューに割り当てるのは、リードを他のユーザまたはキューへ割り当てることに似ています。リードプールの一部ではないユーザまたはキューに直接割り当てられているリードが、コミュニティの[リード]ページまたはタブに表示されます。パートナーユーザは、該当するリストビューを選択してリードを参照できます。リードは、パートナーユーザがレビューするまで太字で表示され、[私の未読リード] リストビューにあります。

Partner Central でのリードの配布の設定

リードの配布を使用して、Web サイト、マーケティングキャンペーン、または紹介プログラムから取得したリードを自動的に渡します。Partner Central では、リード受信箱を使用して、リードの共有プールをパートナーコミュニティのチャネルパートナーと共有できます。

会社は複数の方法でリードの配布を設定できますが、アプローチの1つとして、リードの共有キューとリストビューを作成し、割り当てルールを使用して、リード受信箱でリードをパートナーに自動的に渡す方法があります。リードページレイアウト、リードレコードタイプ、および割り当てルールなどの Salesforce CRM 機能を使用して、プロセスを自動化します。パートナーユーザは、パートナーコミュニティのリード受信箱から割り当てられたリードを引き受けることができます。

次のためにパートナーコミュニティのリードの配布を設定します。

- 会社からチャネルパートナーへのリードのルーティングの自動化
- 条件に基づくリードの割り当て
- リードの取引開始確率の向上
- 停止状態または休止状態のリードの処理の自動化

エディション

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

パートナーユーザにリードを割り当てる

- リードに対する「編集」

エディション

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

Partner Central コミュニティのリードの配布の設定には、次の手順が含まれます。

このセクションの内容:

リードの配布のリードプロセスの作成

リードプロセスでは、リードの状況値やフェーズを定義またはカスタマイズできます。

リードの配布のキューの作成

リードの共有キューを作成し、パートナーをキューに追加します。キューは、複数のユーザ、グループ、およびロールとすばやく共有できる特殊なリストビュー種別です。実際、キューを作成すると自動的に組織にリストビューが作成されます。キューと対応するリストビューの両方に、コンテンツをコミュニティのパートナーユーザと共有できるようにする表示設定があります。

リードの配布のページレイアウトの作成

ページレイアウトを使用して、各種ユーザおよびセールスプロセスの項目の表示と動作を制御します。会社がパートナーに公開しない商談の登録に関する項目が存在する場合があります。

リードの配布のリードレコードタイプの作成

パートナーユーザに渡すセールスリードを追跡するためのリードレコードを作成します。レコードタイプは、セールスリードと登録済み商談を区別したり、各種プロセスの特定のページレイアウトを割り当てたり、各レコードタイプのレポートを簡略化したりするのに役立ちます。

リードの配布の割り当てルールの作成

割り当てルールにより、リードの並び替え、キューへの割り当て、アクションの実行を行う条件を自動的に適用できます。たとえば、割り当てルールを使用して、PartnerCentralのリード受信箱キューにリードを自動的に割り当てることができます。


リードの配布の Partner Central のカスタマイズ

PartnerCentralは、リードの配布をサポートするようにあらかじめ設計されています。リード受信箱コンポーネントがリードキューとリストビューで機能することを確認し、リードの配布プロセスをテストします。

リードの配布のリードプロセスの作成

リードプロセスでは、リードの状況値やフェーズを定義またはカスタマイズできます。

「Lead Distribution (リードの配布)」というプロセスを作成し、リードの状況を定義します。プロセスの状況値を選択する場合、リードがプロセスで通過するすべてのフェーズを考慮してください。

 **ヒント:** マスタプロセスレコードで提供されるよりも多くの値を使用するには、リードプロセスを作成する前にリードの **[リード状況] 選択リスト値をカスタマイズ** します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「プロセス」と入力します。
2. リードの配布などの **リードプロセスを作成** するには、[リードプロセス] を選択します。
3. リードおよびビジネスニーズに最適なフェーズを選択します。
4. プロセスを保存します。

エディション

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


プロセスを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

リードの配布のキューの作成

リードの共有キューを作成し、パートナーをキューに追加します。キューは、複数のユーザ、グループ、およびロールとすばやく共有できる特殊なリストビュー種別です。実際、キューを作成すると自動的に組織にリストビューが作成されます。キューと対応するリストビューの両方に、コンテンツをコミュニティのパートナーユーザと共有できるようにする表示設定があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「キュー」と入力し、[キュー] を選択します。
2. リード受信箱のリードを割り当てる **キューを作成** します。「Lead Inbox Queue (リード受信箱キュー)」という名前または任意のわかりやすい名前を付けてみましょう。
3. キューの詳細ページの [キューメンバー] で、リードを渡すパートナーユーザを追加します。プロフィール、ロール、またはユーザごとに表示設定を行うことができます。
4. キューを保存します。これにより、同じ名前でもリストビューも作成されます。
5. 次の、組織のリードオブジェクトホームに移動します。[ビュー] ドロップダウンリストから、キューと同じ名前のリストビューを選択して編集します。

 **メモ:** Lightning Experience ではリストビューを編集できません。

6. [ステップ 4: 表示を制限] セクションで、表示設定を行います。たとえば、キューをすべてのパートナーと共有するには、[すべてのパートナーユーザ] グループが含まれるリストビューで検索してそのリストビューを共有し、保存します。

Partner Central コミュニティで、このリストビューを選択して、コミュニティのリード受信箱で表示できます。複数のキューと対応するリストビューを作成して、パートナーユーザと共有できます。リード、キュー、および対応するリストビューにアクセスする権限を持つパートナーユーザは、すべてのリードリストビューを表示でき、それらを切り替えることができます。

関連トピック:

[キューの作成](#)

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

キューを作成および変更する

- 「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

リードリストビューの表示を変更する

- リードに対する「参照」
および
「リストビューの作成およびカスタマイズ」

公開リストビューを作成、編集、または削除する

- 公開リストビューの管理

リードの配布のページレイアウトの作成


ページレイアウトを使用して、各種ユーザおよびセールスプロセスの項目の表示と動作を制御します。会社がパートナーに公開しない商談の登録に関する項目が存在する場合があります。

パートナーコミュニティのチャンネルマネージャとパートナーの2つのプロファイルのページレイアウトを作成します。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「リード」と入力し、[リード]の[ページレイアウト]を選択します。
2. リードのマスタレイアウトをコピーしてパートナーユーザのリード **ページレイアウト**を作成します。「Lead Distribution - <User Profile> (リードの配布 - <ユーザプロファイル>)」という名前を付けてみましょう。
3. レイアウトの対象ユーザに基づいて、項目、アクションボタン、関連リスト、レイアウトの動作の追加、削除、変更を行ってページレイアウトを変更します。通常、チャンネルマネージャにはパートナーユーザよりも多くのデータが表示されます。
4. ページレイアウトを保存します。
5. チャンネルマネージャプロファイルで同じ手順を繰り返します。

リードの配布のリードレコードタイプの作成

パートナーユーザに渡すセールスリードを追跡するためのリードレコードを作成します。レコードタイプは、セールスリードと登録済み商談を区別したり、各種プロセスの特定のページレイアウトを割り当てたり、各レコードタイプのレポートを簡略化したりするのに役立ちます。

 **メモ:** リードレコードタイプを作成するには、**リードプロセス**と**リードページレイアウト**が必要です。

リードの配布は、会社がパートナーに渡す送信リードの管理に使用されます。一方、商談の登録では、競合他社に勝てるようにパートナーが早期にリードを送信できるようにします。チャンネルマネージャとパートナーユーザは両方のリードレコードタイプを参照しますが、一般的にチャンネルマネージャの方がより高いレベルのデータの表示と制御が必要になります。チャンネルマネージャとパートナーユーザの両方のニーズを念頭に置いてリードページレイアウトを定義してください。作成した各リードレコードタイプのプロファイルにページレイアウトを割り当てることができます。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「リード」と入力し、[リード]の[レコードタイプ]を選択します。
2. リードの配布のパートナーに渡すリードを追跡するためのレコードタイプを作成します。「SalesLead(セールスリード)」という名前を付けてみましょう。
商談の登録では、「Deal Registration (商談の登録)」という個別のレコードタイプを作成します。
3. レコードタイプを有効化して、コミュニティの適切なパートナーおよびチャンネルマネージャプロファイルに割り当てます。
4. パートナーおよびチャンネルマネージャプロファイルのページレイアウトを割り当てます。

エディション

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

ページレイアウトを作成
またはカスタマイズする

- 「アプリケーションの
カスタマイズ」

エディション

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


5. リードソースレコードタイプの選択リスト値を編集します。(パートナーに渡される)送信セールスリードとは別に、商談の登録の(パートナーからの)受信リードを追跡できる値を含めます。

リードの配布の割り当てルールの作成

割り当てルールにより、リードの並び替え、キューへの割り当て、アクションの実行を行う条件を自動的に適用できます。たとえば、割り当てルールを使用して、PartnerCentralのリード受信箱キューにリードを自動的に割り当てることができます。

リードの配布では、割り当てルールを使用して、リードを配布する条件(パートナー階層、場所、特化など)を定義できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「リード」と入力し、[リードの割り当てルール] を選択します。
2. リードの割り当てルールを作成し、「All Channel Sales Leads (すべてのチャネル販売リード)」という名前を付けてみましょう。
3. レコード項目値またはユーザ条件でリードを絞り込み、リード受信箱キューに割り当てルールの作成します。

 **ヒント:** リードを直接パートナーユーザに割り当てルールの作成することもできます。

4. リードがキューに割り当てられたときにメール通知を送信するには、メールテンプレートを選択します。

 **ヒント:** [パートナーメール通知のカスタムテンプレートを作成](#)できます。

リードの配布の Partner Central のカスタマイズ

PartnerCentralは、リードの配布をサポートするようにあらかじめ設計されています。リード受信箱コンポーネントがリードキューとリストビューで機能することを確認し、リードの配布プロセスをテストします。

1. Partner Central コミュニティで、コミュニティビルダーのホームページに移動します。
2. リード受信箱コンポーネントをクリックし、表示およびリンクするリードリストビューを選択します。プロパティエディタで他のプロパティを設定します。
3. 変更を保存するには、コミュニティを公開します。
4. パートナーとしてログインし、リードの配布プロセスをテストします。
 - リードキューの割り当てルールに一致するいくつかのテストリードを作成します。
 - リード受信箱キューとリストビューにリードが表示されることを確認します。
 - リードを引き受けます。リードを引き受けると、パートナーがリードの所有者になります。
 - パートナーのリストビューにリードが表示され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 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

エディション

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

Partner Central での商談の登録の設定

商談の登録プログラムでは、再販業者がベンダの商談を登録します。ベンダは、その商談の初期パイプラインの可視性が提供されて競合他社が排除されることに対して追加利益を提供します。商談が登録されると、他の再販業者または直属の営業チームは登録済み商談について競合することはできません。

商談の登録を設定して次のことを実行できます。

- 申請および承認プロセスを自動化する
- パートナーの競争力と参加を増加させる
- 迅速に取引が開始されたリードに対してパートナーにインセンティブを提供する
- パイプラインの初期の可視性を得る
- チャンネルの競合を管理する
- コミュニティ内と Salesforce 両方のチャンネル収益を監視する

次に、Partner Central コミュニティで商談の登録を設定する方法の概要を示します。

このセクションの内容:

商談の登録のプロセスの作成

プロセスでは、リードや商談のセールスプロセスのフェーズを定義またはカスタマイズできます。

商談の登録のページレイアウトの作成

ページレイアウトを使用して、各種ユーザおよびセールスプロセスの項目の表示と動作を制御します。パートナーではなくチャンネルマネージャにのみ公開するリードに関する項目が存在する場合があります。

商談の登録のリードレコードタイプの作成

コミュニティのパートナーが送信する商談を追跡するためのリードレコードタイプを作成します。レコードタイプは、セールスリードと登録済み商談を区別したり、商談の登録の各プロファイルのページレイアウトを割り当てたり、リードレコードタイプでレポートを簡略化したりするのに役立ちます。

パートナーが商談を登録できるグローバルアクションの作成

パートナーがコミュニティから商談を登録できるグローバルアクションを作成します。Partner Central には [簡易作成] ボタンがあり、このボタンでパートナーが商談を登録できるグローバルアクションを追加できます。

商談の登録の商談のカスタマイズ

リードのように商談プロセス、ページレイアウト、レコードタイプを作成します。

商談の登録の承認ワークフローの作成

承認ワークフローは、各組織のセールスのニーズとビジネスプロセスによって異なります。

商談の登録用の Partner Central のカスタマイズ

Partner Central は、商談の登録をサポートするように設計されています。[簡易作成] ボタンを使用して、登録済み商談を申請するグローバルアクションを共有します。テンプレートには、パートナーユーザのリードと商談リストビューが含まれます。

エディション

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

商談の登録のプロセスの作成

プロセスでは、リードや商談のセールスプロセスのフェーズを定義またはカスタマイズできます。

プロセスの状況値を選択する場合、リードや商談が通過するすべてのフェーズを考慮してください。たとえば、商談の登録の場合、リードの状況値は[新規]、[送信済み]、[承認済み]、[却下済み]になります。

リードのプロセスを作成します。商談の個別のプロセスを作成します。

ヒント: マスタプロセスレコードで提供されるよりも多くの値を使用するには、リードプロセスを作成する前にリードの[リード状況]選択リスト値をカスタマイズします。また、商談の登録を[リードソース]選択リスト値に追加します。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「プロセス」と入力します。
2. リードの**プロセスを作成**するには、[リードプロセス]を選択します。商談のプロセスを作成するには、[商談]の[セールスプロセス]を選択します。
3. リードまたは商談およびビジネスニーズに最適なフェーズを選択します。
4. プロセスを保存します。

商談の登録のページレイアウトの作成

ページレイアウトを使用して、各種ユーザおよびセールスプロセスの項目の表示と動作を制御します。パートナーではなくチャンネルマネージャにのみ公開するリードに関する項目が存在する場合があります。

パートナーコミュニティのチャンネルマネージャとパートナーの2つのプロファイルのページレイアウトを作成します。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「リード」と入力し、[リード]の[ページレイアウト]を選択します。
2. リードのマスタレイアウトをコピーしてパートナーユーザの**リードページレイアウト**を作成します。「Deal Registration - <User Profile> (商談の登録 - <ユーザプロファイル>)」、具体的には「Deal Registration - Partner Users (商談の登録 - パートナーユーザ)」という名前を付けてみましょう。
3. レイアウトの対象ユーザに基づいて、項目、アクションボタン、関連リスト、レイアウトの動作の追加、削除、変更を行ってページレイアウトを変更します。

ヒント:

- [リードソース]選択リスト値を拡張して、パートナーがどのリードを商談として送信したのかを示します。
- [Deal ID (商談 ID)] という自動採番されるカスタム項目をパートナーとチャンネルマネージャの両方のページレイアウトに追加します。この項目値は、リードと商談の両方で商談の個別の識別子として使用できます。

エディション

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

プロセスを作成する

- 「アプリケーションの
カスタマイズ」

エディション

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


ページレイアウトを作成
またはカスタマイズする

- 「アプリケーションの
カスタマイズ」

4. ページレイアウトを保存します。
5. チャンネルマネージャプロファイルで同じ手順を繰り返します。

商談の登録のリードレコードタイプの作成

コミュニティのパートナーが送信する商談を追跡するためのリードレコードタイプを作成します。レコードタイプは、セールスリードと登録済み商談を区別したり、商談の登録の各プロファイルのページレイアウトを割り当てたり、リードレコードタイプでレポートを簡略化したりするのに役立ちます。

 **メモ:** リードレコードタイプを作成するには、リードレコードタイプを**リードプロセス**に関連付けて、別のプロファイルで使用する**ページレイアウト**を指定できるようにする必要があります。同様に、商談レコードタイプを作成するには、セールスプロセスと商談ページレイアウトを提供する必要があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「レコードタイプ」と入力し、[リード] の [レコードタイプ] を選択します。商談レコードを作成するには、[商談] の [レコードタイプ] を選択します。
2. 「Registered Deal (登録済み商談)」という登録済み商談を追跡するためのリードレコードタイプを作成します。商談レコードタイプを作成している場合、登録済み商談のレコードタイプも作成します。
3. レコードタイプを有効化して、コミュニティの適切なパートナーおよびチャンネルマネージャプロファイルに割り当てます。
4. パートナーおよびチャンネルマネージャプロファイルのページレイアウトを割り当てます。
5. 登録済み商談の値を含めるように [リードソース] 項目の選択リスト値を編集します (まだ行っていない場合)。

会社の商談の登録プロセスを初めて設定する場合は、既存のリードを一般的なセールスリードレコードタイプに変換することを検討してください。標準リードと登録済み商談で別々のリードレコードタイプを使用すると、レポートプロセスが簡略化されます。

パートナーが商談を登録できるグローバルアクションの作成

パートナーがコミュニティから商談を登録できるグローバルアクションを作成します。PartnerCentral には [簡易作成] ボタンがあり、このボタンでパートナーが商談を登録できるグローバルアクションを追加できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「グローバルアクション」と入力し、[グローバルアクション] を選択します。
2. グローバルアクションを作成し、対象オブジェクトとして [リード] を選択し、商談の登録用の **レコードタイプ** を選択します。
3. グローバルアクションに適切な表示ラベルを選択または指定します。この表示ラベルは、コミュニティの [作成] ボタンメニューに表示されます。
4. その他の詳細を入力し、グローバルアクションを保存します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

エディション

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

5. 各商談についてパートナーが申請する必要がある情報に基づき、グローバルアクションレイアウトの項目をカスタマイズします。

 **ヒント:** [リードソース] の値を使用して、商談の登録プロセスで取り込まれたリードを表示します。

商談の登録の商談のカスタマイズ

リードのように商談プロセス、ページレイアウト、レコードタイプを作成します。

多くの会社は、直接的な営業商談と間接的な営業商談で別々のセールスプロセスを作成します。一部の会社は、ダイレクトセールスチームで使用されるフェーズよりも情報量の少ない、短い商談フェーズ値のリストを公開することを好みます。

1. **商談プロセスを作成**します。
2. パートナーユーザ用とチャネルマネージャ用の **2つの商談ページレイアウトを作成**します。
3. 直接的な営業商談を追跡するために使用する商談レコードタイプとは異なる、**登録済み商談を追跡するための商談レコードタイプを作成**します。

 **ヒント:**

- 多くの会社は、チャネル販売と直接販売のレポートの作成方法に苦労しています。社内の営業チームとパートナーのどちらが対応しているのかによって商談を分類するために個別のレコードタイプを使用することで、直接販売とチャネル営業のレポートを別々に作成できます。
 - この商談レコードタイプをパートナーユーザのデフォルトに設定します。これにより、誰が取引を開始したかどうかに関係なく、商談の取引が開始されたときに同じレコードタイプが表示されます。
 - 商談の登録の値を商談レコードタイプの [リードソース] 選択リスト値に追加します。
4. リードレコードタイプから商談の登録の商談レコードタイプに **カスタム項目を対応付け**ます。

エディション

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

商談の登録の承認ワークフローの作成

承認ワークフローは、各組織のセールスのニーズとビジネスプロセスによって異なります。

承認ワークフローは、申請された商談の転送方法、その絞り込みと評価方法、および送信する通知で構成されます。次に、承認ワークフローを計画するためのいくつかのガイドラインを示します。

- **メールテンプレート:** 通知を送信する承認プロセスの各フェーズのメールテンプレートを作成します。
- **転送:** レコードタイプ別にリードを選別し、すべての登録済み商談の承認を申請します。
- **申請時:** 申請時にリードレコードで変更された項目値(リード状況など)を特定します。承認または却下されるまでリードレコードをロックするかどうかを決定します。
- **評価:** 商談の登録対象となる申請済みリードの評価方法を決定します。絞り込むしきい値、検索条件、およびフェーズを決定します。
- **承認:** 申請済み商談の転送先を決定します。通常、チャンネルマネージャに転送します。承認時の処理を決定します。
 - [リード状況] を [承認済み] に変更します。
 - リードを商談に変換します。
 - パートナーユーザにメール通知を送信します。
 - 商談の有効期限を設定し、レポート用に商談の承認日を保存します。
 - 必要に応じて、商談成立時にパートナーに提供する利益または割引を拡大します。
- **却下:** リードを不適格とみなす条件を決定します。[リード状況] を [却下済み] に設定します。却下を知らせるメール通知を送信します。必要に応じてパートナーが変更して再申請できるように、リードレコードをロック解除します。

詳細は、Salesforce ヘルプの[承認ワークフロードキュメント](#)を参照してください。

商談の登録用の Partner Central のカスタマイズ

Partner Central は、商談の登録をサポートするように設計されています。[簡易作成] ボタンを使用して、登録済み商談を申請するグローバルアクションを共有します。テンプレートには、パートナーユーザのリードと商談リストビューが含まれます。

1. Partner Central コミュニティで、コミュニティビルダーのホームページに移動します。
2. [簡易作成] コンポーネントをクリックし、別のグローバルアクションを追加します。デフォルトでは、[新規取引先]アクションが追加されています。パートナーが商談を登録するために作成した[グローバルアクション](#)を選択します。
3. 変更を保存するには、コミュニティを公開します。

エディション

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

プロセスを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

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


4. パートナーとしてログインし、商談の登録プロセスをテストします。
 - [簡易作成] ボタンから、いくつかの登録済み商談を申請します。
 - 別のブラウザでログインし、承認ワークフローが機能しているかどうかを確認します。商談を承認または却下します。
 - コミュニティに戻り、パートナーとしてリードと商談リストビューを確認します。

市場開発資金

チャンネルマーケティングプログラムの一環として市場開発資金を提供することで、商品の需要を喚起し、パートナーユーザーにインセンティブを提供します。市場開発資金(MDF)機能を使用して、マーケティング予算の作成、チャンネルパートナーへのマーケティング資金や協同(未払)資金の配分、資金リクエストの合理化、資金要求処理を行います。チャンネル取引先マネージャは、資金リクエストや資金要求の承認などといったMDF活動を全面的に監査することが可能です。

市場開発資金(MDF)機能を使用すると、次のことができます。

- パートナー予算を作成する
- マーケティング資金または協同(未払)資金をチャンネルパートナーに配分する
- 資金リクエストを合理化する
- 資金要求を処理する

 **メモ:** マーケティング開発資金は、[ガイド付き設定]を使用して簡単に設定できます。[コミュニティワークスペース]>[ガイド付き設定]>[市場開発資金]をクリックします。

ガイド付き設定で使用できる MDF レポートを使用すると、パートナーの採用、資金、使用状況、およびマーケティング ROI を容易に把握できます。市場開発資金は、パートナーコミュニティで標準で使用できます。

このセクションの内容:

市場開発予算の作成

チャンネル取引先マネージャ(CAM)は、場所、資金種別(市場開発または協同)に基づいて、またはチャンネルプログラム別に、特定のベンダーグループの予算を作成できます。

市場開発予算の設定

市場開発予算を設定して、チャンネル取引先マネージャ(CAM)がアクセスできるようにします。ワークフローを設定して承認プロセスを合理化します。

パートナー資金割り当ての作成

既存の予算から市場開発資金(MDF)または協同資金をチャンネルパートナーに割り当てます。予算の使用状況を追跡する目的で、割り当ては予算およびチャンネルパートナーに関連付けられます。

市場資金割り当ての設定

パートナーコミュニティに市場資金割り当てを設定して、パートナーユーザーが資金を使用できるようにします。チャンネル取引先マネージャは資金を作成および更新し、資金活動を追跡できます。

エディション

使用可能なエディション:
すべてのエディション

パートナー資金リクエストの作成

パートナーユーザは、ベンダーの商品やサービスのマーケティングを行う前に資金をリクエストできます。チャンネル取引先マネージャ (CAM) はこの資金リクエストを承認できます。資金リクエストはチャンネルパートナー、配分、およびキャンペーンに関連付けられ、配分された資金の使用方法が追跡されます。

パートナー資金リクエストの設定

パートナーユーザがマーケティングキャンペーンの資金をリクエストし、チャンネル取引先マネージャがそのリクエストを承認または却下できるように、パートナー資金リクエストを設定します。

パートナー資金要求の作成

チャンネルパートナーがマーケティング活動によって発生した経費に対して資金を要求できるようにします。要求は、資金リクエストに関連付けられます。

パートナー資金要求の設定

パートナーユーザがマーケティングキャンペーンの実施後に払い戻しとして資金を要求できるように、パートナー資金要求を設定します。チャンネル取引先マネージャはこの要求を承認または却下できます。

パートナースコアカードを使用したパフォーマンスの追跡 (ベータ)

チャンネル取引先マネージャ (CAM) は、パートナースコアカードを使用してパートナーユーザのパフォーマンスを測定し、チャンネルプログラムのベンチマークを確立できます。CAM や経営陣が必要とするレポート集計結果を表示するようにパートナースコアカードをカスタマイズできます。

市場開発予算の作成

チャンネル取引先マネージャ (CAM) は、場所、資金種別(市場開発または協同)に基づいて、またはチャンネルプログラム別に、特定のベンダーグループの予算を作成できます。

パートナーライセンスがあり、コミュニティが有効になっている場合、組織で市場開発資金オブジェクトを使用できます。

1. アプリケーションランチャーをクリックし、[アプリケーションまたは項目を検索] ボックスに「予算」と入力します。
2. [パートナーマーケティング予算] を選択します。
3. [新規] をクリックし、名前、種別、金額、開始日、終了日を入力します。
4. 予算を保存します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

予算を作成する

- 予算に対する「作成」

予算を更新する

- 予算に対する「更新」

市場開発予算の設定

市場開発予算を設定して、チャンネル取引先マネージャ (CAM) がアクセスできるようにします。ワークフローを設定して承認プロセスを合理化します。

PartnerCentral コミュニティの市場資金予算の設定には、次の手順が含まれます。

このセクションの内容:

パートナーマーケティング予算のページレイアウトのカスタマイズ

ページレイアウトで、ユーザ種別ごとに項目の表示や動作を制御します。チャンネル取引先マネージャには、予算に対する「作成」および「更新」アクセス権が必要です。会社がパートナーユーザに予算へのアクセス権を付与しない場合があります。

CAM へのパートナーマーケティング予算に対するアクセス権の付与

権限セットを作成して、チャンネル取引先マネージャにパートナーマーケティング予算に対する権限を付与します。

CAM とのパートナーマーケティング予算の共有

共有ルールを作成して予算に対するアクセス権をチャンネル取引先マネージャに付与します。

パートナーマーケティング予算の承認ワークフローの作成

承認ワークフローは、各組織のマーケティングニーズとビジネスプロセスによって異なります。

パートナーマーケティング予算のページレイアウトのカスタマイズ

ページレイアウトで、ユーザ種別ごとに項目の表示や動作を制御します。チャンネル取引先マネージャには、予算に対する「作成」および「更新」アクセス権が必要です。会社がパートナーユーザに予算へのアクセス権を付与しない場合があります。

チャンネル取引先マネージャ用のパートナーマーケティング予算ページレイアウトを作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「予算」と入力し、[パートナーマーケティング予算] の [ページレイアウト] を選択します。
2. パートナーマーケティング予算のマスタレイアウトをコピーしてチャンネル取引先マネージャ用のパートナーマーケティング予算 **ページレイアウト** を作成します。「Marketing Budget - CAM」(マーケティング予算 - CAM) という名前を付けましょう。
3. レイアウトの対象ユーザに基づいて、項目、アクションボタン、関連リスト、レイアウトの動作の追加、削除、変更を行ってページレイアウトを変更します。通常、チャンネルマネージャは、予算を作成および更新します。
4. ページレイアウトを保存します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

エディション

使用可能なインターフェース: 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

ページレイアウトを作成またはカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

CAM へのパートナーマーケティング予算に対するアクセス権の付与

権限セットを作成して、チャンネル取引先マネージャにパートナーマーケティング予算に対する権限を付与します。

パートナーライセンスを所有し、コミュニティを有効にしている場合は、組織で市場開発資金オブジェクトを使用できます。

権限セットを作成して、パートナーマーケティング予算に対する「作成」、「参照」、および「更新」権限をチャンネル取引先マネージャに付与します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「権限」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 権限セット情報を入力します。
4. この権限セットが割り当てられるユーザ種別のチャンネル取引先マネージャプロフィールを選択します。

CAM とのパートナーマーケティング予算の共有

共有ルールを作成して予算に対するアクセス権をチャンネル取引先マネージャに付与します。

パートナーライセンスを所有し、コミュニティを有効にしている場合は、組織で市場開発資金オブジェクトを使用できます。

内部ユーザに予算へのアクセス権を付与する共有設定を作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「共有」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [パートナーマーケティング予算共有設定] で [新規] をクリックします。
3. チャンネルマネージャのルール情報を入力します。
4. 共有ルールを保存します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

権限セットを作成する

- 「プロフィールと権限セットの管理」

権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

共有ルールを作成する

- 「共有の管理」

パートナーマーケティング予算の承認ワークフローの作成

承認ワークフローは、各組織のマーケティングニーズとビジネスプロセスによって異なります。

承認ワークフローは、申請された予算の転送方法、その絞り込みと評価方法、および送信する通知で構成されます。次に、承認ワークフローを計画するためのいくつかのガイドラインを示します。

- **メールテンプレート:** 通知を送信する承認プロセスの各フェーズのメールテンプレートを作成します。
- **転送:** レコードタイプ別に予算を選別し、すべての予算の承認を申請します。
- **申請時:** 申請時に予算で変更された項目値(予算状況など)を特定します。承認または却下されるまで予算レコードをロックするかどうかを決定します。
- **評価:** 承認の対象となる申請済み予算の評価方法を決定します。絞り込むしきい値、検索条件、およびフェーズを決定します。
- **承認:** 申請済み予算の転送先を決定します。通常、内部ユーザーに転送します。承認時の処理を決定します。
 - [予算状況] を [承認済み] に変更します。
 - [予算] を [有効] に変更します。
 - チャネル取引先マネージャにメール通知を送信します。
 - 予算の有効期限を設定し、レポート用に予算の承認日を保存します。
- **却下:** 予算を不適格とみなす条件を決定します。[予算状況] を [却下済み] に設定します。却下を知らせるメール通知を送信します。必要に応じてチャネル取引先マネージャが変更して再申請できるように、予算レコードをロック解除します。

詳細は、Salesforce ヘルプの[承認ワークフロードキュメント](#)を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

ユーザー権限

プロセスを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナー資金割り当ての作成

既存の予算から市場開発資金(MDF)または協同資金をチャンネルパートナーに割り当てます。予算の使用状況を追跡する目的で、割り当ては予算およびチャンネルパートナーに関連付けられます。

パートナーライセンスを所有し、コミュニティを有効にしている場合は、組織で市場開発資金オブジェクトを使用できます。

1. アプリケーションランチャーをクリックして、[アプリケーションまたは項目を検索] ボックスに「割り当て」と入力します。
2. [パートナー資金割り当て] を選択します。
3. [新規] をクリックして、名前、予算、チャンネルパートナー、金額を入力します。
4. 割り当てを保存します。

市場資金割り当ての設定

パートナーコミュニティに市場資金割り当てを設定して、パートナーユーザが資金を使用できるようにします。チャンネル取引先マネージャは資金を作成および更新し、資金活動を追跡できます。

PartnerCentral コミュニティへの市場資金割り当ての設定には、次の手順が含まれます。

このセクションの内容:

パートナー資金割り当てのページレイアウトのカスタマイズ

ページレイアウトで、ユーザ種別ごとに項目の表示や動作を制御します。チャンネル取引先マネージャには割り当てを作成および更新するためのアクセス権が必要ですが、割り当てに関する一部の情報をパートナーユーザに公開したくないと会社が考える場合があります。

パートナー資金割り当てに対するアクセス権のCAMへの付与

パートナー資金割り当てに対するチャンネル取引先マネージャの権限を付与する権限セットを作成します。

パートナー資金割り当てのCAMとの共有

チャンネル取引先マネージャ用とパートナーユーザ用の2つの共有ルールを作成します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

割り当てを作成する

- 割り当てに対する「作成」

割り当てを更新する

- 割り当てに対する「更新」

エディション

使用可能なインターフェース: 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

パートナー資金割り当てのページレイアウトのカスタマイズ

ページレイアウトで、ユーザ種別ごとに項目の表示や動作を制御します。チャンネル取引先マネージャには割り当てを作成および更新するためのアクセス権が必要ですが、割り当てに関する一部の情報をパートナーユーザに公開したくないと会社が考える場合があります。

チャンネル取引先マネージャ用のマーケティング資金割り当てページレイアウトを作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「割り当て」と入力し、[パートナー資金割り当て] の [ページレイアウト] を選択します。
2. パートナー資金割り当てのマスタレイアウトをコピーして、チャンネル取引先マネージャ用のパートナー資金割り当て **ページレイアウト** を作成します。このレイアウトを「Marketing Fund Allocation - CAM」（マーケティング資金割り当て - CAM）と呼ぶことにします。
3. レイアウトの対象ユーザに基づいて、項目、アクションボタン、関連リスト、レイアウトの動作の追加、削除、変更を行ってページレイアウトを変更します。通常はチャンネルマネージャが資金割り当てを作成および更新します。
4. ページレイアウトを保存します。

パートナー資金割り当てに対するアクセス権の CAM への付与

パートナー資金割り当てに対するチャンネル取引先マネージャの権限を付与する権限セットを作成します。

パートナーライセンスを所有し、コミュニティを有効にしている場合は、組織で市場開発資金オブジェクトを使用できます。

パートナー資金割り当てに対する「作成」、「参照」、「更新」権限をチャンネル取引先マネージャに付与す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」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 権限セット情報を入力します。
4. この権限セットが割り当てられるユーザ種別のチャンネル取引先マネージャプロフィールを選択します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

ページレイアウトを作成またはカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なインターフェース: 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

権限セットを作成する

- 「プロフィールと権限セットの管理」

権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

パートナー資金割り当ての CAM との共有

チャンネル取引先マネージャ用とパートナーユーザ用の2つの共有ルールを作成します。

パートナーライセンスを所有し、コミュニティを有効にしている場合は、組織で市場開発資金オブジェクトを使用できます。

パートナー資金割り当てへの適切なアクセス権を付与するために、チャンネル取引先マネージャ用とパートナーユーザ用の2つの共有ルールを作成します。


1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「共有」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [パートナー資金割り当て] で [新規] をクリックします。
3. チャンネルマネージャのルール情報を入力します。
4. 共有ルールを保存します。
5. 同様に、パートナーユーザ用の共有ルールを作成します。

パートナー資金リクエストの作成

パートナーユーザは、ベンダーの商品やサービスのマーケティングを行う前に資金をリクエストできます。チャンネル取引先マネージャ (CAM) はこの資金リクエストを承認できます。資金リクエストはチャンネルパートナー、配分、およびキャンペーンに関連付けられ、配分された資金の使用方法が追跡されます。

パートナーライセンスがあり、コミュニティが有効になっている場合、組織で市場開発資金オブジェクトを使用できます。

1. アプリケーションランチャーをクリックし、[アプリケーションまたは項目を検索] ボックスに「リクエスト」と入力します。
2. [パートナー資金リクエスト] を選択します。
3. [新規] をクリックし、名前、チャンネルパートナー、配分、キャンペーン、金額、目的とする成果を入力します。
4. 資金リクエストを保存します。

 **ヒント:** パートナーがチャンネル取引先マネージャに資金リクエストを申請する [承認ワークフローを作成](#) 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 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

共有ルールを作成する

- 「共有の管理」

エディション

使用可能なインターフェース: 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

資金リクエストを作成する

- 資金リクエストに対する「作成」

資金リクエストを更新する

- 資金リクエストに対する「更新」

資金リクエストを削除する

- 資金リクエストに対する「削除」

パートナー資金リクエストの設定

パートナーユーザがマーケティングキャンペーンの資金をリクエストし、チャンネル取引先マネージャがそのリクエストを承認または却下できるように、パートナー資金リクエストを設定します。

PartnerCentral コミュニティの市場資金リクエストの設定には、次の手順が含まれます。

このセクションの内容:

CAMおよびパートナーユーザへのパートナー資金リクエストに対するアクセス権の付与

チャンネル取引先マネージャ (CAM) または財務部門用に、資金リクエストを管理および承認できるように権限セットを作成します。パートナーユーザ用に、資金リクエストを申請できるように別の権限セットを作成します。

パートナー資金リクエストの承認ワークフローの作成

承認ワークフローは、各組織のマーケティングニーズとビジネスプロセスによって異なります。

パートナー資金リクエストのページレイアウトのカスタマイズ

ページレイアウトで、ユーザ種別ごとに項目の表示や動作を制御します。パートナーユーザは資金リクエストを申請し、チャンネル取引先マネージャはそのリクエストを承認します。

CAM およびパートナーユーザへのパートナー資金リクエストに対するアクセス権の付与

チャンネル取引先マネージャ (CAM) または財務部門用に、資金リクエストを管理および承認できるように権限セットを作成します。パートナーユーザ用に、資金リクエストを申請できるように別の権限セットを作成します。

2つの権限セットを作成します。資金リクエストに対する「作成」、「参照」、「更新」、および「削除」権限をチャンネルマネージャに付与します。資金リクエストに対する「作成」、「更新」、および「参照」権限をチャンネルパートナーユーザに付与します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「権限」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. チャンネル取引先マネージャ用に権限セットを作成します。
4. 権限セットの1つとしてこの権限セットが割り当てられるユーザ種別のチャンネル取引先マネージャプロファイルを選択します。
5. パートナーユーザ用に権限セットを作成し、資金リクエストに対する「作成」、「参照」、および「更新」アクセス権のみを付与します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

エディション

使用可能なインターフェース: 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

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」

権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

パートナー資金リクエストの承認ワークフローの作成

承認ワークフローは、各組織のマーケティングニーズとビジネスプロセスによって異なります。

承認ワークフローは、申請された資金リクエストの転送方法、その絞り込みと評価方法、および送信する通知で構成されます。次に、承認ワークフローを計画するためのいくつかのガイドラインを示します。

- **メールテンプレート:** 通知を送信する承認プロセスの各フェーズのメールテンプレートを作成します。
- **転送:** レコードタイプ別に資金リクエストを選別し、すべての資金リクエストの承認を申請します。
- **申請時:** 申請時に資金リクエストで変更された項目値 (資金リクエスト状況など) を特定します。承認または却下されるまで資金リクエストレコードをロックするかどうかを決定します。
- **評価:** 承認の対象となる申請済みリクエストの評価方法を決定します。絞り込むしきい値、検索条件、およびフェーズを決定します。
- **承認:** 申請済み資金リクエストの転送先を決定します。通常、チャネル取引先マネージャまたは財務部門に転送します。承認時の処理を決定します。
 - [資金リクエスト状況] を [承認済み] に変更します。
 - [資金リクエスト] を [有効] に変更します。
 - パートナーユーザにメール通知を送信します。
 - リクエストの有効期限を設定し、レポート用にリクエストの承認日を保存します。
- **却下:** 資金リクエストを不適格とみなす条件を決定します。[資金リクエスト状況] を [却下済み] に変更します。却下を知らせるメール通知を送信します。必要に応じてパートナーユーザが変更して再申請できるように、資金リクエストレコードをロック解除します。

詳細は、Salesforce ヘルプの [承認ワークフロードキュメント](#) を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

プロセスを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナー資金リクエストのページレイアウトのカスタマイズ

ページレイアウトで、ユーザ種別ごとに項目の表示や動作を制御します。パートナーユーザは資金リクエストを申請し、チャンネル取引先マネージャはそのリクエストを承認します。

チャンネル取引先マネージャ用とパートナーユーザ用の2つのパートナー資金リクエストページレイアウトを作成します。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「リクエスト」と入力し、[パートナー資金リクエスト]の[ページレイアウト]を選択します。
2. パートナー資金要求のマスタレイアウトをコピーしてチャンネル取引先マネージャ用のパートナー資金要求ページレイアウトを作成します。「Marketing Fund Request - CAM」(マーケティング資金リクエスト - CAM)という名前を付けましょう。
3. レイアウトの対象ユーザに基づいて、項目、アクションボタン、関連リスト、レイアウトの動作の追加、削除、変更を行ってページレイアウトを変更します。通常、チャンネルマネージャは、要求を承認および更新します。
4. ページレイアウトを保存します。
5. パートナーユーザが資金リクエストを申請することを念頭に置いて、パートナーユーザ用に別のページレイアウトを作成します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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


ページレイアウトを作成またはカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」


パートナー資金要求の作成

チャンネルパートナーがマーケティング活動によって発生した経費に対して資金を要求できるようにします。要求は、資金リクエストに関連付けられます。

パートナーライセンスがあり、コミュニティが有効になっている場合、組織で市場開発資金オブジェクトを使用できます。

 **ヒント:** チャンネル取引先マネージャ (CAM) または財務部門用に、資金要求を管理および承認するための別の権限セットを作成します。チャンネルパートナーに必要なのは、資金要求を申請するための「作成」、「更新」、および「参照」権限のみです。

1. アプリケーションランチャーをクリックし、[アプリケーションまたは項目を検索]ボックスに「要求」と入力します。
2. [パートナー資金要求]を選択します。
3. [新規]をクリックし、要求の名前、リクエスト、金額、および状況を入力します。
4. 要求を保存します。

 **ヒント:** パートナーがチャンネル取引先マネージャまたは財務部門から払い戻しを受けるための資金要求を申請する承認ワークフローを作成できます。

パートナー資金要求の設定

パートナーユーザがマーケティングキャンペーンの実施後に払い戻しとして資金を要求できるように、パートナー資金要求を設定します。チャンネル取引先マネージャはこの要求を承認または却下できます。

PartnerCentral コミュニティの市場資金要求の設定には、次の手順が含まれます。

このセクションの内容:

CAMおよびパートナーユーザへのパートナー資金要求に対するアクセス権の付与

チャンネル取引先マネージャ (CAM) または財務部門用に、資金要求への管理、承認、および払い戻しを行うための権限セットを作成します。パートナーユーザ用に、資金要求を申請できるように別の権限セットを作成します。

パートナー資金要求の承認ワークフローの作成

承認ワークフローは、各組織のマーケティングニーズとビジネスプロセスによって異なります。

パートナー資金要求のページレイアウトのカスタマイズ

ページレイアウトで、ユーザ種別ごとに項目の表示や動作を制御します。パートナーユーザは資金要求を申請し、チャンネル取引先マネージャはその要求の承認または払い戻しを行います。

CAM およびパートナーユーザへのパートナー資金要求に対するアクセス権の付与

チャンネル取引先マネージャ (CAM) または財務部門用に、資金要求への管理、承認、および払い戻しを行うための権限セットを作成します。パートナーユーザ用に、資金要求を申請できるように別の権限セットを作成します。

2つの権限セットを作成します。資金要求に対する「作成」、「参照」、「更新」、および「削除」権限をチャンネルマネージャに付与します。資金要求に対する「作成」、「更新」、および「参照」権限をチャンネルパートナーユーザに付与します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「権限」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. チャンネル取引先マネージャ用に権限セットを作成します。
4. 権限セットの1つとしてこの権限セットが割り当てられるユーザ種別のチャンネル取引先マネージャプロフィールを選択します。
5. パートナーユーザ用に権限セットを作成し、資金要求に対する「作成」、「参照」、および「更新」アクセス権のみを付与します。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

エディション

使用可能なインターフェース: 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

権限セットを作成する

- 「プロフィールと権限セットの管理」

権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

パートナー資金要求の承認ワークフローの作成

承認ワークフローは、各組織のマーケティングニーズとビジネスプロセスによって異なります。

承認ワークフローは、申請された資金要求の転送方法、その絞り込みと評価方法、および送信する通知で構成されます。次に、承認ワークフローを計画するためのいくつかのガイドラインを示します。

- **メールテンプレート:** 通知を送信する承認プロセスの各フェーズのメールテンプレートを作成します。
- **転送:** レコードタイプ別に資金要求を選別し、すべての資金要求の承認を申請します。
- **申請時:** 申請時に資金要求で変更された項目値(資金要求状況など)を特定します。承認または却下されるまで資金要求レコードをロックするかどうかを決定します。
- **評価:** 承認の対象となる申請済み要求の評価方法を決定します。絞り込むしきい値、検索条件、およびフェーズを決定します。
- **承認:** 申請済み要求の転送先を決定します。通常、チャンネル取引先マネージャまたは財務部門に転送します。承認時の処理を決定します。
 - [資金要求状況] を [承認済み] に変更します。
 - [資金要求] を [有効] に変更します。
 - パートナーユーザにメール通知を送信します。
 - レポート用に要求の承認日を保存します。
- **却下:** 資金要求を不適格とみなす条件を決定します。[資金要求状況] を [却下済み] に変更します。却下を知らせるメール通知を送信します。必要に応じてパートナーユーザが変更して再申請できるように、要求レコードをロック解除します。

詳細は、Salesforce ヘルプの[承認ワークフロードキュメント](#)を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: 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

プロセスを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナー資金要求のページレイアウトのカスタマイズ


ページレイアウトで、ユーザ種別ごとに項目の表示や動作を制御します。パートナーユーザは資金要求を申請し、チャンネル取引先マネージャはその要求の承認または払い戻しを行います。

チャンネル取引先マネージャ用とパートナーユーザ用の2つのパートナー資金要求ページレイアウトを作成します。


1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「要求」と入力し、[パートナー資金要求] の [ページレイアウト] を選択します。
2. パートナー資金要求のマスタレイアウトをコピーしてチャンネル取引先マネージャ用のパートナー資金要求 [ページレイアウト](#) を作成します。「Marketing Fund Claim- CAM」(マーケティング資金要求 - CAM) という名前を付けましょう。
3. レイアウトの対象ユーザに基づいて、項目、アクションボタン、関連リスト、レイアウトの動作の追加、削除、変更を行ってページレイアウトを変更します。通常、チャンネルマネージャは、要求を承認および更新します。
4. ページレイアウトを保存します。
5. パートナーユーザは資金要求を申請しますが、承認はしないことを念頭に置いて、パートナーユーザ用に別のページレイアウトを作成します。

パートナースコアカードを使用したパフォーマンスの追跡 (ベータ)

チャンネル取引先マネージャ (CAM) は、パートナースコアカードを使用してパートナーユーザのパフォーマンスを測定し、チャンネルプログラムのベンチマークを確立できます。CAM や経営陣が必要とするレポート集計結果を表示するようにパートナースコアカードをカスタマイズできます。

 **メモ:** 今回のリリースには、ベータバージョンのパートナースコアカードが含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。パートナースコアカードは、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。特定期間内の正規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。パートナースコアカードに関するフィードバックや提案は、Success コミュニティの Community Cloud グループに投稿してください。

各スコアカードには、システム管理者が定義した総計値が表示されます。この総計値を使用して、特定のプログラムでのパートナーユーザのレベルに基づいてそのパフォーマンスを監視します。追跡するカテゴリを選択し、表示する総計値を追加または再配置します。スコアカードはSalesforce上に構築され、タブとして追加できます。

 **ヒント:** カテゴリを使用して、KPIを論理バケット(営業、マーケティング、項目の有効化など)にグループ化できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic 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

ページレイアウトを作成またはカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なインターフェース: 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

Community Cloud を使用したカスタマーリレーションの管理


Community Cloud のカスタマー取引先ポータルソリューションを使用して、顧客が各自の取引先情報にアクセスして更新できる、非公開の安全な場所を提供します。顧客が請求書を確認して支払えるようにすれば、カスタマーリレーションが向上し、コストが削減します。また、顧客が取引先情報を更新したり、よくある質問に対する回答を知識ベースで検索したりすることができます。

カスタマー取引先ポータルは、取引先管理を念頭に設計されており、次のことができます。

- カスタムオブジェクトを含め、任意の Salesforce レコードの重要な情報を作成および更新するためのアクセス権を顧客に付与する。その結果、電話番号や住所の更新など、簡単に解決できる問題に関するコールセンターへの問い合わせが減少します。
- Salesforce Connect を使用して、ERP や E コマースなどのサードパーティシステムからデータとプロセスを統合および公開する。
- メンバープロフィールで最も重要な情報を顧客に表示し、その場でアカウントを更新できるようにする。
- Salesforce ナレッジを使用して、製品およびブランドに関する緊急の質問の回答を顧客に提供する。

カスタマー取引先のポータルには使い慣れた他の Lightning コミュニティと同じ柔軟性と拡張性もあるため、次の作業を実行できます。

- カスタムページを作成してカスタムブランドを使用する。
- ビジネスニーズに適合するより多くの CRM オブジェクトとデータを公開する。
- 地理位置情報による利用者のターゲティングを使用し、地理的な場所により顧客向けにパーソナライズされたコンテンツを作成する。

 **例:** 次に、会社でカスタマー取引先ポータルを使用してカスタマーリレーションを向上させる方法に関する各業種の例をいくつか示します。

- 公益事業で、顧客がオンラインで請求書を確認して支払えるようにする。
- 保険会社で、顧客がオンラインで保険請求を行えるようにする。
- 大学で、学生がオンラインで簡単に履修登録できるようにする。

カスタマー取引先ポータルソリューションを使用したポータルの構築

顧客が各自のニーズに自力で対処し、会社へのサポートコールを減らすことができるカスタムスペースを設定します。システム管理者は数回のクリックで、カスタマー取引先ポータルを設定できます。

エディション

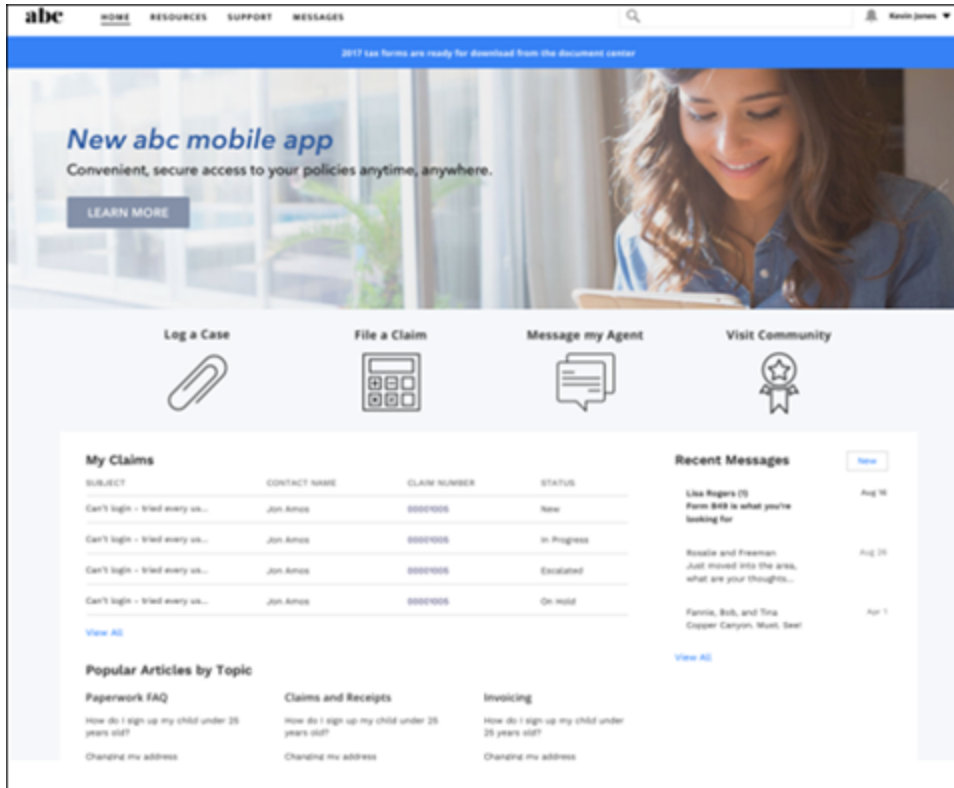
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

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設定」および「設定・定義の参照」



カスタマー取引先ポータルにはさまざまなコンポーネントが標準装備され、会社のポータルをカスタマイズして、情報、プロセス、エキスパートへの単一のアクセスポイントにすることができます。

- **タイトルメニュー** (ページ 280)を使用すると、直観的で、視覚的にインパクトのあるナビゲーション操作が可能になります。
- **メンバープロフィール** (ページ 242)コンポーネントを設定して、顧客が各自の取引先情報や設定をすべて1か所で確認できるようにします。
- 顧客からよくある質問に対する回答を示す会社の知識ベースに顧客がアクセスできるようにします。

この便利な**設定タスク**リストを参考に、カスタマー取引先ポータルを作成します。

カスタマー取引先ポータル作成 — 設定タスク

ポータルの準備と設定に関するタスクおよび考慮事項の概要を確認します。

計画	<ul style="list-style-type: none"> • カスタマー取引先ポータル戦略 • 適切なライセンスを使用したSalesforceの顧客への拡張 	カスタマーポータルに関するSalesforce組織の準備	<ul style="list-style-type: none"> • コミュニティユーザの作成 • スーパーユーザアクセス • 代理管理者
----	--	------------------------------	---

エディション

使用可能なインターフェース: 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

	<ul style="list-style-type: none"> • コミュニティテンプレートで使用できる機能の比較 • Lightning コミュニティの制限事項 		
カスタマー取引先ポータルの設定	<ul style="list-style-type: none"> • 組織全体の設定の更新 • コミュニティワークスペースの確認 • コミュニティの作成 • コミュニティでのより多くの Salesforce レコードの共有 	高度なコミュニティの機能	<ul style="list-style-type: none"> • コミュニティモデレーション • コミュニティを監視するためのダッシュボードの設定 • 特定の利用者を対象にしたページおよびグループの作成
コミュニティの設計	<ul style="list-style-type: none"> • コミュニティのカスタマイズ (ビルダー) • コミュニティページおよびコンポーネントのカスタマイズ (ビルダー) • コミュニティナビゲーションのカスタマイズ • カスタマー取引先ポータルで使用できるコンポーネント • カスタムテーマレイアウト 	コミュニティレポート	<ul style="list-style-type: none"> • コミュニティレポートおよびダッシュボード • カスタムレポート • パートナーのレポート管理 • コミュニティの AppExchange レポートパッケージ • Google Analytics™

カスタマー取引先ポータル戦略

どのような種類のカスタマー取引先ポータルを作成するかは、各自のビジネスニーズや、カスタマー取引先ポータルで何を達成したいかによって異なります。たとえば、保険会社の戦略は、衣料品小売業者の戦略とは異なります。

カスタマー取引先ポータルの実装を最大限に活用するために、次の点を自問します。

- Customer Community ライセンスがいくつ必要か? Customer Community ライセンスや Customer Community Plus ライセンスに投資すべきか?
- 顧客に開示するオブジェクトごとにどの程度のデータ表示やプライバシーが必要か?
- カスタマーコミュニティプロフィールでどのオブジェクトに権限を付与すべきか?
- 顧客がセルフ登録できるようにするか?

エディション

使用可能なインターフェース: 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**

コミュニティ戦略の計画についての詳細は、[Trailhead のコミュニティに関するこのモジュール](#)を参照してください。

関連トピック:

[コミュニティユーザライセンス](#)

適切なライセンスを使用した Salesforce の顧客への拡張

カスタマーライセンスを購入して、顧客固有の機能を組織で有効にします。カスタマー取引先ポータルへのアクセス権を付与して、カスタマーユーザを設定するためにはカスタマーライセンスが必要です。

カスタマーライセンスを購入すると、次の機能が組織で有効になります。

- デフォルトの「カスタマーコミュニティ」プロファイル。このプロファイルをコピーして、カスタムのカスタマープロファイルを作成したり、権限セットを使用してデータへのアクセス権を拡張することができます。
- 取引先責任者の [カスタマーユーザとして有効化] ボタン
- カスタマーユーザの代理管理者、レポートおよびダッシュボード、高度な共有へのアクセス

エディション

使用可能なインターフェース: 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

コミュニティに関するユーザの教育

コミュニティメンバーにコミュニティで何ができるかを伝えます。

このセクションの内容:

[Salesforce 組織とコミュニティの切り替え](#)

Lightning コミュニティと Lightning Experience を使用する場合、アプリケーションランチャーを使用して、Salesforce 組織とコミュニティを切り替えることができます。Salesforce タブ + Visualforce コミュニティと Salesforce Classic を使用する場合、グローバルヘッダーを使用します。

[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、プロファイルに含まれるどの情報を表示するかを指定できます。

[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、コミュニティが使用しているテンプレート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 のテンプレート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。

[コミュニティのメール通知の管理](#)

メール通知を使用して、コミュニティの重要な更新を常に取得できます。

エディション

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

コミュニティの内容を表示できるユーザ

コミュニティの Chatter ストリーム

コミュニティメンバーはストリーム内で複数のフィードを結合し、関連情報への単一のアクセスポイントを作成できます。上位の寄稿者のフィードや、特定の製品ラインに関するディスカッションを結合します。ディスカッション、グループ、トピック、プロフィールのほか、あらゆる種類のオブジェクト(ケース、商談、取引先など)からのフィードを結合するストリームを作成します。誰かが言ったことを見つけ出すのにフィード間を移動する必要はありません。各メンバーは最大 100 個のストリームを作成できます。

Salesforce 組織とコミュニティの切り替え

Lightning コミュニティと Lightning Experience を使用する場合、アプリケーションランチャーを使用して、Salesforce 組織とコミュニティを切り替えることができます。Salesforce タブ + Visualforce コミュニティと Salesforce Classic を使用する場合、グローバルヘッダーを使用します。

Salesforce 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。現在のブラウザタブ(標準アプリケーション)または新しいブラウザタブ(接続アプリケーションとコミュニティ)で、最後に作業していたページに戻ります。また、個別のブラウザタブから複数のコミュニティで同時に作業できます。

Lightning コミュニティと Lightning Experience のアプリケーションランチャー

アプリケーションランチャーは、カスタマーサービス(Napili)、Partner Central、および Lightning Bolt ソリューションに基づくコミュニティで使用できます。デフォルトでは、アプリケーションランチャーは既存のコミュニティには表示されず、新規コミュニティに表示されます。

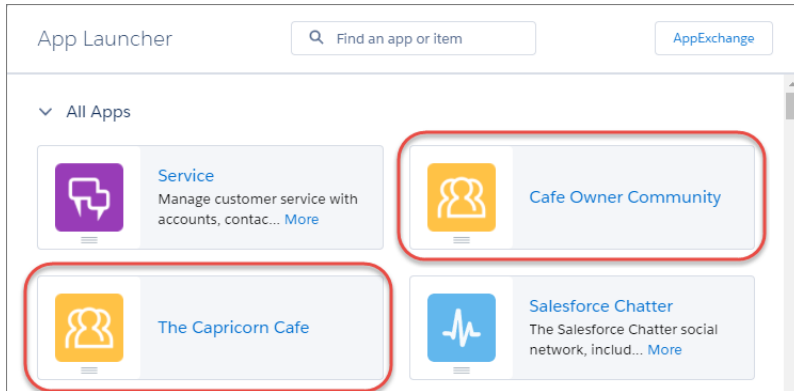


Lightning Experience のアプリケーションランチャーには、すべての公開コミュニティとアプリケーションのタイルが表示されます。Lightning コミュニティのアプリケーションランチャーにはすべての公開コミュニティとアプリケーションのタイルが表示されますが、[すべての項目] 領域と [AppExchange] リンクは表示されません。メンバーに表示されるのは、プロフィールや権限セットに従って表示が許可されるコミュニティとアプリケーションのみです。

エディション

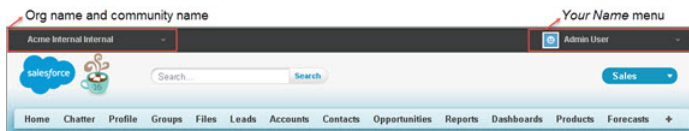
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

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



- 📌 **メモ:** アプリケーションランチャーは、Salesforce1 モバイルアプリケーションまたは Salesforce タブ + Visualforce コミュニティでは使用できません。これらのコミュニティのメンバーは、グローバルヘッダーを使用して Salesforce 組織とコミュニティを切り替えることができます。

タブ + Visualforce コミュニティと Salesforce Classic のグローバルヘッダー



左側のメニューで、コミュニティと Salesforce 組織を切り替えることができます。

- ドロップダウンには、自分がメンバーになっているすべての有効な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。
 - 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。
 - 1つの有効な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、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。
- ❗ **重要:** 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。

関連トピック:

[Lightning コミュニティでのアプリケーションランチャーの有効化](#)

[コミュニティのグローバルヘッダーの有効化](#)

[Salesforce コミュニティの設定および管理](#)

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。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。
- 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
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 true の場合、外部メンバーの設定が false 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	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
		れているページでコミュニティを表示)] を選択		
市区郡 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	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

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、コミュニティが使用しているテンプレート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 のテンプレート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。

- ☑ **メモ:** オブジェクトをコミュニティで検索するには、そのオブジェクトが **Lightning Experience** で検索可能で、コミュニティテンプレートでサポートされている必要があります。

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表示できるのは、プロフィールまたは権限セットでアクセス権が付与されたデータです。さらに、コミュニティのコンテキストで明示的に共有されているデータも表示できます。これには、コミュニティの残りとして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、ユーザプロフィールで取引先へのアクセスが許可されている場合、[取引先] タブがコミュニティに公開されていなくても、メンバーは検索結果から取引先データを表示できます。
- コミュニティの外部ユーザ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) がクエリするのは、次の項目セットに制限されます。
 - 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* で検索したとします。この語がユーザオブジェクトの検索可能な項目に含まれていない場合、John Doe のレコードは検索結果に含まれません。

- 検索結果には、コミュニティメンバーにアクセス権があるすべてのレコードとファイルが含まれます。これには、コミュニティに明示的に公開されていないレコードや、内部Salesforce組織でアクセス権があるレコードとファイルが含まれます。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

エディション

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

- 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。

Koa および Kokua テンプレートを使用するコミュニティの場合:

- 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。
- 📌 **メモ:** Koa および Kokua テンプレートは段階的な廃止が始まります。Summer'17で、コミュニティの作成にこれらのテンプレートを使用できなくなります。Koa および Kokua を使用して作成された既存のコミュニティは引き続きサポートされます。Koa または Kokua に基づくコミュニティを作成する方法については、Salesforce サポートにお問い合わせください。ただし、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokua コミュニティを置き換える計画を立てることをお勧めします。新しい Lightning コミュニティでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティの場合:

- 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:** [トピック管理] 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、メンバーは検索結果を1つのタブ([すべて])か、ケース、取引先、取引先責任者、フィード(ディスカッション)、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。
- [検索パブリッシャーと投稿パブリッシャー] コンポーネントを使用すると、システム管理者はオートコンプリート検索結果を設定できます。これらの推奨検索結果は、コミュニティで検索になっていてオートコンプリート検索に含まれるオブジェクトに基づいて入力されます。

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の情報を探す場合に役立ちます。フィード検索は、グループ、ユーザプロフィール、レコード、およびコミュニティフィードでサポートされます。

- 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。

コミュニティのメール通知の管理

メール通知を使用して、コミュニティの重要な更新を常に取得できます。

誰かが自分のプロフィールに投稿したり、自分の投稿に対して行ったコメントの後にコメントしたり、所属するグループに投稿したりした場合などにメール通知を取得するように選択できます。メール通知設定は、コミュニティによって実行されます。

メール設定を実行するには、コミュニティ内のプロフィールページに移動し、右上隅のドロップダウンボタン(▼)をクリックします。次に、[私の設定]を選択し、[メール設定]をクリックします。個々の通知を有効または無効にできます。

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。どのグループにも属していない場合、最初のグループに参加するまで、グループを設定するオプションはこのページには表示されません。各グループのページの[私宛てにメール送信...]ドロップダウンを使用して、グループメール設定を実行することもできます。毎日または毎週のダイジェストメールを受信するか、誰かが投稿するたびにメールを受信するかを選択できます。このオプションは、グループメンバーの場合に表示されます。

メールオプションは、個人設定にある内部組織の Chatter メール設定 (Chatter Free ユーザの場合は、あなたの名前 > [私の設定] > [メール設定]) と類似しています。ただし、コミュニティ内では、次の違いに注意してください。

- 参加する新しいグループのデフォルトの通知頻度は、ユーザインターフェースでは設定できません。Salesforce API (SOAP API および REST API) を介してのみ設定できます。
- 個人ダイジェストは現在使用できません。
- コミュニティで Chatter メッセージが有効になっている場合は、ファイル共有がメッセージで通知されます。Chatter メッセージが有効になっていない場合は、ファイル共有がメールで通知されます。
- コミュニティでフラグ設定が有効になっている場合、[項目に不正フラグを付ける] オプションは、コミュニティのすべてのメンバーに表示されますが、通知が送信されるのは次の場合だけです。
 - グループの所有者またはマネージャであり、グループの投稿、コメント、ファイルにメンバーがフラグを設定した場合。
 - モデレータであり、アクセス権がある投稿、コメント、ファイルにメンバーがフラグを設定した場合。受信する通知種別に応じて、次の権限も必要になります。

メール通知の対象要素	必要な権限
フラグが設定された投稿およびコメント	「コミュニティフィードのモデレート」
フラグが設定されたファイル	「コミュニティファイルのモデレート」

エディション

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

メール通知の対象要素	必要な権限
フラグが設定された Chatter メッセージ	「コミュニティフィードのモデレート」および「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ダイレクトメッセージ	「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」

メールの [不正フラグを設定] リンクが機能しない場合、UI からメッセージのフラグを設定します。

関連トピック:

[Chatter メール設定への移動](#)

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 Only 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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community 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
-----------------------	--	------	------

エディション

使用可能なインターフェース: 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

	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 Only 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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
グローバルヘッダー	<p>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、社内組織に戻るリンクもあります。</p> <p>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。</p> <p>状況が「プレビュー」のコミュニティを表示できません。</p>	<p>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、社内組織に戻るリンクもあります。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
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。	<p>社内組織と同様です。</p> <p>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。</p>	<p>[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。</p>

	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 Only 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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
グローバルヘッダーでのコミュニティワークスペースまたは [コミュニティ管理] メニューへのアクセス	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。	「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、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。	利用不可
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ィールに、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	

	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 Only 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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
			されません。人のプロット表示で [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内部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 ユーザに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を作成および編集できますが、ポータルレポート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 Only 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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
グループ	<p>コミュニティ内で、ユーザー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。ユーザー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。</p> <p>新しいグループを作成できます。ユーザー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、他のユーザーの投稿の共有が可能です。</p> <p>管理者はまた、「新しい Chatter グループを作成して、所有する」ユーザー権限により、組織内のユーザーおよび外部ユーザー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。</p>	<p>コミュニティ内で、ユーザー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。ユーザー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。</p> <p>新しいグループを作成できます。ユーザー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、他のユーザーの投稿の共有が可能です。</p>	<p>コミュニティ内で、ユーザー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。ユーザー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。</p> <p>新しいグループを作成できます。ユーザー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、他のユーザーの投稿の共有が可能です。</p>
ファイル	<p>現在のコミュニティに関係なく、ユーザー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。</p> <p>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。</p>	<p>現在のコミュニティに関係なく、ユーザー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。ポータルユーザーには、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</p>	

	<p>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 Only を含むすべての Salesforce ライセンス)</p>	<p>外部のコミュニティメンバー (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)</p>	
		<p>投稿を除いたものが表示されます。</p>	
プロフィール	<p>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。</p>	<p>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。</p>	
おすすめ	<p>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。</p>	<p>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。</p>	
活動と影響	<p>現在のコミュニティの活動統計と影響度を表示できません。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	
メール通知	<p>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。</p> <p>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)。</p> <p>コミュニティ内で、すべてのユーザは各グループ</p>	<p>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せん。</p> <p>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)。</p>	<p>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せん。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。</p> <p>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</p>

	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 Only 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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
	<p>のページのグループメール通知を制御できます。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>外部のコミュニティメンバー (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス) 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。</p>
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するコミュニティで送受信するコミュニティで送受信するユーザの 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する		

	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 Only 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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
	<p>した非公開メッセージを表示できます。</p> <p>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。</p> <p>「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。</p> <p>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せん。</p>	<p>した非公開メッセージを表示できます。</p> <p>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。</p>	<p>たすべてのメッセージを表示できます。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community 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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community 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す。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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
人 ユーザ	現在のコミュニティに固有の人。 <ul style="list-style-type: none"> 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。 <ul style="list-style-type: none"> - 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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>現在のコミュニティの表示内容</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>任意のコミュニティの表示内容</p> <ul style="list-style-type: none"> • アクセス可能なレコードおよびレコードフィール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 <p>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。</p>	<p>現在のコミュニティの表示内容</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>任意のコミュニティの表示内容</p> <ul style="list-style-type: none"> • アクセス可能なレコードおよびレコードフィール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 <p>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。</p>	
トピック	現在のコミュニティに固有のトピック。		

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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
フィード	<p>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。</p> <p>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。</p>		
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。	<p>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。</p> <p>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ている場合、この動作は</p>	

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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
			<p>設定内容によって異なります。</p> <p>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。</p>
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] およびコミュニティワークスペース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

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 (Customer Portal、Partner Portal、Partner Community、または Customer Community のライセンス)
Salesforce ナレッジ記事	Salesforce ナレッジユーザーライセンス、記事タイプに対する「参照」権限、カテゴリの表示	Salesforce ナレッジユーザーライセンス、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

関連トピック:

[Salesforce コミュニティの設定および管理](#)

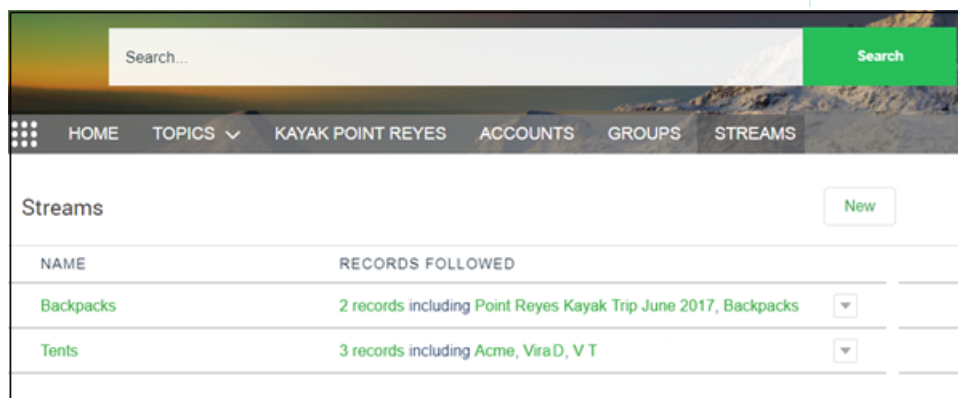
コミュニティの Chatter ストリーム

コミュニティメンバーはストリーム内で複数のフィードを結合し、関連情報への単一のアクセスポイントを作成できます。上位の寄稿者のフィードや、特定の製品ラインに関するディスカッションを結合します。ディスカッション、グループ、トピック、プロフィールのほか、あらゆる種類のオブジェクト(ケース、商談、取引先など)からのフィードを結合するストリームを作成します。誰かが言ったことを見つけ出すのにフィード間を移動する必要はありません。各メンバーは最大 100 個のストリームを作成できます。

エディション

使用可能なコミュニティ:
Lightning コミュニティ

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



コミュニティメンバーごとに、独自のストリームを表示する [ストリーム] ページのビューがあります。[ストリーム] ページでは、メンバーがストリームを作成したり、行アクションメニューを使用してストリームを編集や削除することができます。メンバーが複数のコミュニティに属している場合は、Winter'18 のパイロット機能により、内部 Salesforce 組織からすべてのコミュニティのストリームを表示できます。

このセクションの内容:

コミュニティでの Chatter ストリームの追加

コミュニティの [ストリーム] ページを使用してストリームを追加します。[ストリーム] ホームページに、ストリームを作成および管理するコントロールがあります。

コミュニティでの Chatter ストリームの削除

ストリームがその役目を終えたら、ストリームのリストから簡単に削除できます。ストリームを削除しても、そのストリームに含まれるレコードや投稿は削除されません。ストリームのみが削除され、別のストリームを作成する領域が確保されます。

コミュニティでの Chatter ストリームの編集

Chatter ストリームを編集して、フィードを追加したり削除したりします。また、ストリームの名前を変更することもできます。

コミュニティでの Chatter ストリームの追加

コミュニティの [ストリーム] ページを使用してストリームを追加します。[ストリーム] ホームページに、ストリームを作成および管理するコントロールがあります。

1. [ストリーム] ページを開いて、[新規] をクリックします。
2. [新規ストリーム] ダイアログに、ストリームの名前を入力します。

エディション

使用可能なコミュニティ:
Lightning コミュニティ

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

New Stream

Create your own flow of feed posts from records, people, and groups you choose.

* Stream Name

Records to Follow ⓘ

⌵

🔍

Notify Me

Every Post

Never

Cancel
Save

3. [フォローするレコード] で、このストリームに追加するフィードの種別を選択します。
4. 同じ項目に、追加するフィードの名前を入力します。
5. 検索結果で、追加するフィードをクリックします。
[フォローするレコード] 項目の下に、選択したフィードが表示されます。

New Stream

Create your own flow of feed posts from records, people, and groups you choose.

* Stream Name

Records to Follow ⓘ

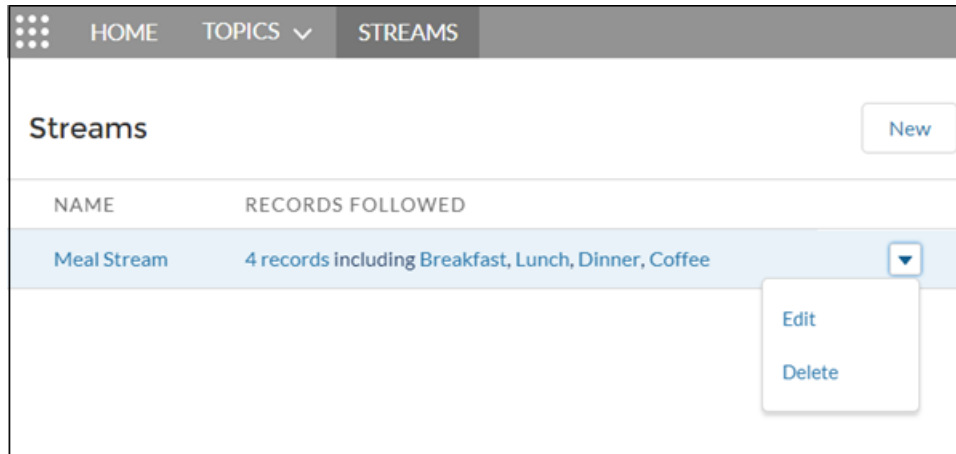
Breakfast × # Coffee × # Dinner × # Lunch ×

Notify Me

Every Post

Never

6. [私に通知] で、通知オプションを選択します。このストリームに新規投稿が表示されるたびにメール通知を受信するには、[すべての投稿] を選択します。このストリームの通知を無効にするには、[なし] を選択します。慎重に選択します。[ストリームを編集] ダイアログにはこれらの通知オプションが表示されません。
7. [保存] をクリックします。
[ストリーム] ページに新規フィードが1行で表示されます。この行に、ストリームに追加されたフィード(レコード)の数と追加されたフィードが示されます。行の末尾の行アクションメニューにストリームのアクションが表示されます。ストリームを開くには、その名前をクリックします。



コミュニティでの Chatter ストリームの削除

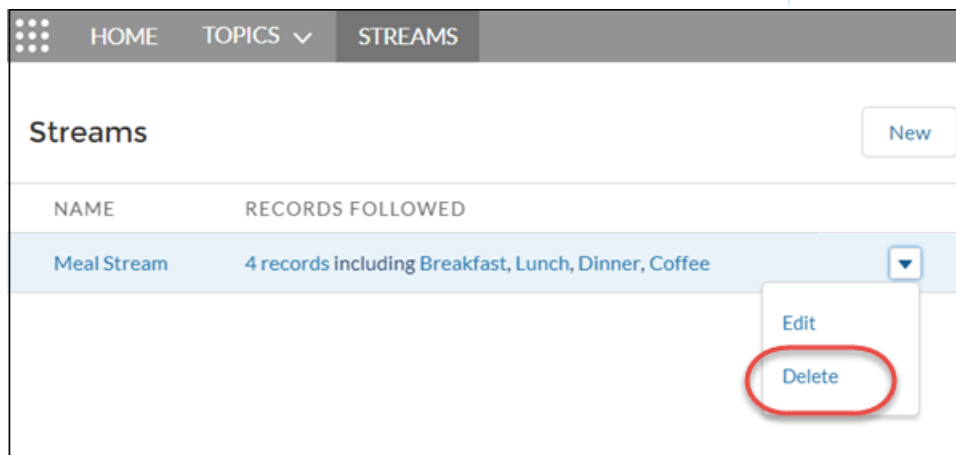
ストリームがその役目を終えたら、ストリームのリストから簡単に削除できます。ストリームを削除しても、そのストリームに含まれるレコードや投稿は削除されません。ストリームのみが削除され、別のストリームを作成する領域が確保されます。

1. [ストリーム] ページを開き、削除するストリームの行アクションメニューから [削除] を選択します。

エディション

使用可能なコミュニティ:
Lightning コミュニティ

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



2. 確認ダイアログで [削除] をクリックします。

コミュニティでの Chatter ストリームの編集

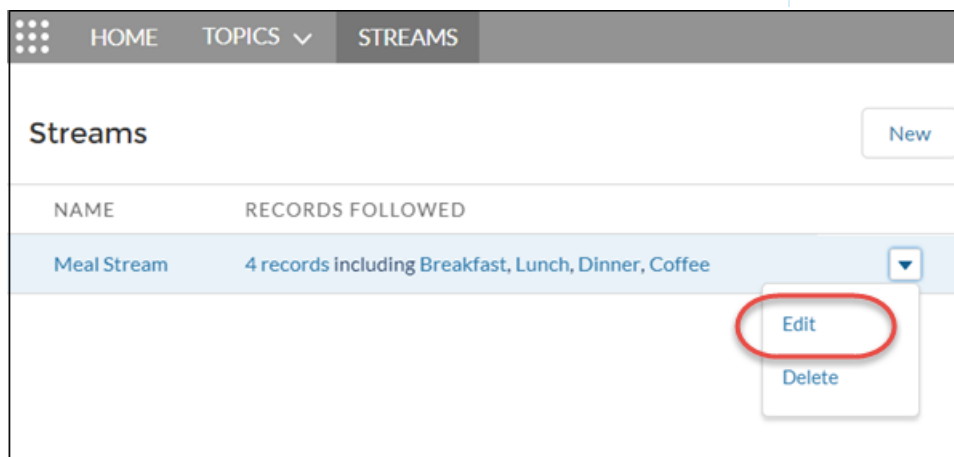
Chatter ストリームを編集して、フィードを追加したり削除したりします。また、ストリームの名前を変更することもできます。

1. [ストリーム] ページを開き、変更するストリームの行アクションメニューから [編集] を選択します。

エディション

使用可能なコミュニティ:
Lightning コミュニティ

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



2. [ストリームを編集] ダイアログで、目的の値を変更します。たとえば、ストリーム名の変更、ストリーム フィード (レコード) の削除、別の種別または同じ種別のフィードの追加などを行います。

The 'Edit Stream' dialog box is shown. It has a title 'Edit Stream' and a subtitle 'Create your own flow of feed posts from records, people, and groups you choose.' Below this, there is a field for '* Stream Name' with the text 'Meal Stream'. Underneath is a section for 'Records to Follow' with an information icon. This section contains four tags: '# Breakfast', '# Lunch', '# Dinner', and '# Coffee', each with a close button (X). At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.

ストリームからレコードを削除する場合、削除されるフィードの投稿は削除の時点までストリームに保持されます。レコードを削除すると、そのフィードの新しい情報がストリームに流れてこなくなります。

3. [保存] をクリックします。