

Pardot Lightning アプリケーション実装ガイド

Salesforce, Spring '21



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 2000–2020 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

Pardot Lightning アプリケーション実装ガイド	1
Pardot Lightning アプリケーションを有効化する際の考慮事項	1
Pardot で表示可能な Salesforce のデータについての理解	2
ユーザーへの Pardot Lightning アプリケーションへのアクセス権の付与	4
Pardot Classic アプリケーションの削除	5
Pardot Lightning アプリケーションを使用するためのガイドライン	5
Pardot Lightning アプリケーションのよくある問題のトラブルシューティング	5

Pardot Lightning アプリケーション実装ガイド

Pardot の Lightning アプリケーションを使用すると、営業チームとマーケティングチームが 1 つのプラットフォームで横並びで仕事を行うことができます。このガイドの説明に従えば、アプリケーションをすばやく簡単に実装できます。

Pardot Lightning アプリケーションを有効化する際の考慮事項

Pardot Lightning アプリケーションを有効化する前に、Salesforce 組織とユーザの準備が整うように、以下の考慮事項を確認してください。

Pardot で表示可能な Salesforce のデータについての理解

Pardot と Salesforce では、異なる認証モデルと共有モデルを使用しています。

データは、コネクタユーザ経由で Salesforce-Pardot コネクタを通して共有されます。そのため、Pardot ではコネクタユーザがアクセスできるのと同じ Salesforce データにアクセスできます。Pardot と Salesforce が接続される方法のため、Pardot ユーザは最低でもコネクタユーザと同じ Salesforce データにアクセスできると考えることができます。

ユーザーへの Pardot Lightning アプリケーションへのアクセス権の付与

システム管理者は、Lightning Experience で Pardot を有効化して、必要な権限をユーザに割り当てることができます。

Pardot Classic アプリケーションの削除

Pardot Lightning アプリケーションを有効化すると、2 つの Pardot アプリケーションがユーザのアカウントに表示されます。Lightning アプリケーションと Pardot Classic です。ユーザの混乱を避けるため、すべてのプロフィールで Pardot Classic アプリケーションへのアクセスを削除してください。

Pardot Lightning アプリケーションを使用するためのガイドライン

Pardot Lightning アプリケーションを使用するには、以下のガイドラインを守ってください。

Pardot Lightning アプリケーションのよくある問題のトラブルシューティング

Lightning アプリケーションを有効化する際に起こり得る最も一般的な問題の解決方法を以下に示します。

エディション

使用可能なエディション:
Pardot が付属する
Professional Edition、
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

Pardot Lightning アプリケーションを有効化する際の考慮事項

Pardot Lightning アプリケーションを有効化する前に、Salesforce 組織とユーザの準備が整うように、以下の考慮事項を確認してください。

Pardot Lightning アプリケーションを実装する際の考慮事項

- Salesforce で Lightning Experience が有効化されている必要があります。
- Salesforce コネクタが設定された Pardot アカウント、または Pardot ビジネスユニットが用意されている必要があります。

- Pardot アカウントを 2019 年 2 月 12 日より前に購入してある場合は、『Salesforce-Pardot コネクタ実装ガイド (PDF)』を参照してください。
- Pardot アカウントを 2019 年 2 月 12 日以降に購入してある場合は、『Salesforce-Pardot コネクタ v2 実装ガイド (PDF)』を参照してください。
- アカウントで Pardot ビジネスユニットを使用している場合は、『Pardot ビジネスユニット実装ガイド (PDF)』を参照してください。
- Salesforce ユーザがアプリケーションにアクセスするには、Pardot ユーザにマッピングされている必要があります。Pardot for Lightning を有効化する前に、Salesforce ユーザーの同期を有効化することをお勧めします。
「Salesforce を使用したユーザーの管理」を参照してください。
- Pardot Lightning アプリケーションを使用するには、Salesforce ライセンスが必要です。
- Pardot Lightning アプリケーションで Sandbox を使用する場合は、Salesforce カスタマーサポートまでご連絡ください。

Pardot で表示可能な Salesforce のデータについての理解

Pardot と Salesforce では、異なる認証モデルと共有モデルを使用しています。データは、コネクタユーザ経由で Salesforce-Pardot コネクタを通して共有されます。そのため、Pardot ではコネクタユーザがアクセスできるのと同じ Salesforce データにアクセスできます。Pardot と Salesforce が接続される方法のため、Pardot ユーザは最低でもコネクタユーザと同じ Salesforce データにアクセスできると考えることができます。

 **メモ:** Pardot と Salesforce はこれまで常に別々の認証モデルと共有モデルを使用しており、Pardot for Lightning が登場してもその点については何も変わっていません。これは Pardot for Lightning とスタンドアロンアプリケーションを含む、Pardot のすべてのバージョンに共通して言えることです。

認証と共有の基本

認証とは、ユーザがオブジェクトの読み込み、作成、更新、削除などを行えるようにすることです。共有とは、ユーザがレコードを表示、更新、または削除できるようにすることです。

Salesforce には、この共有モデルに項目レベルセキュリティというレベルがあります。項目権限は、オブジェクトの特定項目の値をユーザが参照、編集、削除できるかどうかを制御します。

セキュリティ種別	Salesforce での制御方法	Pardot での制御方法
認証	プロフィールと権限セット	ユーザロール
共有	組織全体の共有設定、ロール階層、共有ルール、手動共有。	グループとフォルダ
項目セキュリティ	項目レベルセキュリティ	なし

Salesforce は、階層化されたデータ共有設計を使用して、異なるデータセットを異なるユーザに公開できるようにしています。この共有モデルにより、特定のユーザに見せたくないデータを表示させずに作業を行えるよう

にすることができます。データの表示は多くの方法で制御できます。詳しくは、「[ユーザのアクセス権の制御](#)」を参照してください。

Pardot では、ユーザロール、グループ、そしてフォルダ権限によってデータへのアクセスを制御します。ユーザロールは、ユーザがアクセスできる Pardot の機能とデータを定義します。フォルダ権限は、特定のユーザグループにフォルダへのアクセス権を付与します。見込み客をフォルダに配置することはできないため、フォルダを使用して見込み客へのユーザアクセスを制限することはできません。



メモ: Pardot ユーザが Salesforce ユーザにリンクされると、Salesforce での権限に従って Salesforce で表示できるデータが制御されます。

可視性の矛盾

Pardot ユーザの Salesforce での権限が厳しく制約されている場合でも、コネクタユーザの権限の制約がそれより緩ければ、Salesforce では表示できない Salesforce データであっても、Pardot では表示できてしまいます。これを可視性の矛盾と呼びます。



例: Salesforce ユーザである Pat は、Salesforce キャンペーンを表示する権限を持っていません。彼の Salesforce ユーザは、Pardot ユーザと同期されます。Pat は、Pardot でエンゲージメントプログラムに携わり、CRM キャンペーンに見込み客を追加するステップを作成します。Pat は、同期されたすべての Salesforce キャンペーンをドロップダウンで見ることができ、ステップ用に選択できます。コネクタユーザは、Salesforce でキャンペーンを表示して編集する権限を持っているため、Pat も Pardot で Salesforce キャンペーンを表示して編集できるのです。

コネクタユーザ権限の詳細については、「[Pardot コネクタユーザー権限セットの割り当て](#)」と「[コネクタユーザーへのオブジェクト権限の割り当て](#)」を参照してください。

可視性の矛盾を最小限に抑えるため、以下のステップをお勧めします。

- ユーザに与える可視性の種別を決めて、その要件をドキュメント化します。
- Salesforce と Pardot の各システムを要件に合わせて設定するように、それぞれのシステム管理者に共同作業を行わせます。
- Salesforce でのアクセス権がコネクタユーザより厳しく設定されるユーザ数を制限します。
- 不明な点は、Salesforce カスタマーサポートまでお問い合わせください。

ユーザーへの Pardot Lightning アプリケーションへのアクセス権の付与

システム管理者は、Lightning Experience で Pardot を有効化して、必要な権限をユーザに割り当てることができます。

1. Pardot ユーザと Salesforce ユーザがリンクされていることを確認します。Salesforce ユーザーの同期の使用を強くお勧めします。「[Salesforce を使用したユーザーの管理](#)」を参照してください。
2. マーケティングの [設定] から、組織で Pardot が有効になっていて使用できることを確認します。
3. Pardot 接続アプリケーションへのアクセス権をユーザに付与します。
 - a. マーケティングの [設定] で、[クイック検索] ボックスに「[接続アプリケーションを管理する](#)」と入力し、[b2bma_canvas] を選択します。
 - b. [プロファイルと権限セットの管理] を使用して、Pardot Lightning アプリケーションにアクセスする必要のあるユーザのプロファイルまたは権限セットに接続アプリケーションを割り当てます。
4. Sales Cloud ユーザ、Service Cloud ユーザ、または CRM ユーザの権限セットを割り当ててください。
 - a. Salesforce の [設定] の [クイック検索] ボックスに「[権限セット](#)」と入力し、リストから [Sales Cloud ユーザ]、[Service Cloud ユーザ] または [CRM ユーザ] を選択します。
 - b. [割り当ての管理] をクリックします。
 - c. [割り当ての追加] をクリックして、Pardot Lightning アプリケーションにアクセスする必要のあるすべてのユーザを選択します。

 **メモ:** 推奨される権限セットのいずれも使用したくない場合は、「すべての Pardot 機能へのアクセスを許可」アプリケーション権限で権限セットを作成して割り当ててください。新しい権限セット用にはライセンスを選択しないでください。
5. Pardot Lightning アプリケーションをすべてのプロファイルに表示します。
 - a. Salesforce の [設定] で、[クイック検索] ボックスに「[アプリケーションマネージャ](#)」と入力し、[アプリケーションマネージャ] を選択します。
 - b. アプリケーションタイプが「Lightning」である Pardot アプリケーションを探して編集します。
 - c. [ユーザプロファイル] をクリックし、アプリケーションへのアクセス権が必要なすべてのプロファイルを選択します。

エディション

使用可能なエディション:
Pardot が付属する
Professional Edition、
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

ユーザ権限

Pardot Lightning アプリケーションを有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アプリケーション権限を編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

アプリケーションを有効にすると、Sales Cloud、Service Cloud、または CRM ユーザシートを持ち、このアプリケーション権限が割り当てられているすべてのユーザのアプリケーションランチャーにアプリケーションが表示されます。

Pardot Classic アプリケーションの削除

Pardot Lightning アプリケーションを有効化すると、2つのPardot アプリケーションがユーザのアカウントに表示されます。Lightning アプリケーションと Pardot Classic からです。ユーザの混乱を避けるため、すべてのプロファイルで Pardot Classic アプリケーションへのアクセスを削除してください。

1. [設定]の[クイック検索]ボックスに「アプリケーションマネージャ」と入力し、[アプリケーションマネージャ]を選択します。
2. 開発者名が「ProspectInsight」であるPardot アプリケーションを探して編集します。
3. 「割り当て済みプロファイル」までスクロールして、すべてのプロファイルで[表示可能]をオフにします。

ユーザ権限

Pardot Classic アプリケーションを削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Pardot Lightning アプリケーションを使用するためのガイドライン

Pardot Lightning アプリケーションを使用する際には、以下のガイドラインを守ってください。

- Pardot Lightning アプリケーションでのナビゲーションは、スタンドアロンのPardot アプリケーションとは少し異なります。
- Engagement Studio と Pardot キャンペーンのタブは、デフォルトでは表示されません。これらのタブは、ユーザが自分で追加するか、またはSalesforceのシステム管理者がすべてのユーザ用に追加することができます。
- アプリケーションをSafariで使用する場合は、[サイト越えトラッキングを防ぐ]設定を無効にしてください。Pardot Lightning アプリケーションは、大半のデータをスタンドアロンのPardot アプリケーションから抽出しますが、この設定によってLightningからのアクセスがブロックされてしまうためです。
- システムメール内のPardotへのリンクは、スタンドアロンのPardot アプリケーションを参照します。対応するLightning アプリケーションの画面ではありません。
- タブを追加、削除、または並べ替えることはできますが、サイドバー項目を編集することはできません。
- Pardot ドリッププログラムは、Lightning アプリケーションでは使用できません。代わりにEngagement Studioを試してください。

Pardot Lightning アプリケーションのよくある問題のトラブルシューティング

Lightning アプリケーションを有効化する際に起こり得る最も一般的な問題の解決方法を以下に示します。

b2bma_canvas 接続アプリケーションが表示されない

アプリケーションを本番環境で有効化しようとしていることを確認してください。Pardot Lightning アプリケーションは、開発者組織やトライアル組織では使用できません。それでもアプリケーションが表示されない場合は、Salesforce のアカウントエグゼクティブに連絡してください。

「You don't have permission to view application within namespace[b2bma] and API name [b2bma_canvas] (名前空間 [b2bma] と API 名 [b2bma_canvas] でアプリケーションを表示する権限がありません)」というエラーメッセージが表示される

接続アプリケーションへのアクセス権をユーザに付与します。

ユーザがアプリケーションを開いても読み込まれない

Salesforce-Pardot コネクタが検証済みで、Pardot ユーザと Salesforce ユーザが接続されていることを確認してください。

アプリケーションランチャーに Pardot アプリケーションが表示されない

Pardot Lightning アプリケーションが有効であることを確認してください。その後、ユーザが CRM ユーザ、Sales Cloud ユーザ、または Service Cloud ユーザの権限セットを持っていることを確認してください。