Experience Cloud

Salesforce, Summer '24

最終更新日: 2024/06/14

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 2000–2024 Salesforce, Inc. All rights reserved. Salesforce およびその他の名称や商標は、Salesforce, 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

Experience Cloud 1
基本について 3
計画と準備 14
設定 33
ユーザーおよびデータアクセスの管理 170
作成とカスタマイズ 170
使用事例駆動型サイトの作成 741
サイトの保護 816
テストとリリース 853
管理とモデレート 865
Experience Cloud サイトでのレポートの使用 935
考慮事項 961

Experience Cloud

Salesforce Experience Cloud サイトを使用すると、顧客、パートナー、従業員など、ビジネスプロセスにとって重要な人々と情報を共有したり、コラボレーションしたりするためのブランド設定されたデジタルエクスペリエンスを作成できます。ポータル、ヘルプフォーラム、サポートコミュニティなどさまざまな呼び方がありますが、Experience Cloud サイトは、仕事をしていく上で重要な人々とつながることができる、すばらしい場所です。

さまざまな目的で組織内に複数のサイトを作成し、それらのサイト間をシームレスに移行できます。たとえば、Experience Cloud サイトを使用して、次のことを実行できます。

- 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
- 今後のイベントを促進し、ソーシャルリスニング、コンテンツ、エンゲージメント、およびワークフローをすべて 1 か所で管理する

Experience Cloud を使用するさまざまな方法についての詳細は、次の動画をご覧ください。

ビデオを見る

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud の基本について

従業員、顧客、パートナーのためのデジタルエクスペリエンスとブランド空間の作成に Experience Cloud がどのように役立つかを確認します。コードをほとんど使用することなく、必要なカスタマイズレベルでサイト、ポータル、およびフォーラムを構築できます。または、コードを使用することに慣れている場合は、プログラムでこれらを作成できます。

Experience Cloud 実装の計画と準備

Experience Cloud は柔軟かつ強力な機能で構成されています。これらの機能をさまざまな方法で組み合わせて、ポータル、ヘルプセンター、またはモバイルアプリケーションにかかわらず必要なデジタルエクスペリエンスを提供できます。構築をすぐに開始したいと思うかもしれませんが、生産性の高い有益なサイトを提供するために必要な機能の組み合わせについて時間をかけて検討することをお勧めします。計画のすべての側面を説明することはできませんが、全体的な計画を作成するときに考慮し、調査し、組み込むべきいくつかの主要な領域について以下のトピックで説明します。

Experience Cloud サイトの組織の設定

最初の Experience Cloud サイトを設定する前に、Salesforce の [設定] でいくつかのタスクを実行し、組織で顧客向けサイトとパートナー向けサイトを準備します。デジタルエクスペリエンスの有効化から、適切な組織設定の選択にいたるまで、ここで説明します。組織で Experience Cloud サイトを準備するときに実行する手順は、Commerce Cloud、Financial Services Cloud、Health Cloud、Work.com のサイトの設定時に実行する手順と同じです。

ユーザーおよびデータアクセスの管理

最も重要な管理タスクの 1 つは、ユーザーの設定と管理です。Salesforce には、Experience Cloud パートナー、顧客、およびゲストユーザーにデータへの適切なアクセス権が付与されるように支援するさまざまな機能およびツールが用意されています。

Experience Cloud サイトの構築とカスタマイズ

事前設定されたいくつかのテンプレートの中から選択してサイトを作成します。続いて、ニーズに合わせてサイトをカスタマイズして、ブランドに合わせます。

使用事例駆動型サイトの作成

セルフサービスサイトを作成しているか、パートナーベンダーサイトを作成しているかに関係なく、Experience Cloud にはニーズに合わせて適切なソリューションが用意されています。

Experience Cloud サイトの保護

クリックジャック保護の有効化、ユーザーの認証、データの暗号化、CSP と Lightning Locker を使用したコンポーネントの悪意のあるリソースや脆弱性の保護により、Experience Cloud サイトのセキュリティを強化できます。これらのオプションを使用すると、必要な外部ソースを使用しながらサイトのセキュリティを維持できます。また、さまざまな設定と権限を使用して、データと顧客データを保護し、サイトを公開してゲストユーザーと共有できます。

Sandbox から本番組織への Experience Cloud サイトのリリース

本番組織にリリースする前に、テスト環境 (Sandbox など) で Experience Cloud サイトを作成、カスタマイズ、テストすることをお勧めします。テストが完了したら、変更セットかメタデータ API を使用して、ある組織から別の組織へサイトを移行できます。いくつかの要因に応じて、変更セットを使用するかメタデータ API を使用するかを決定します。移行する変更の複雑さ、開発者ツールの使いやすさ、使用しているアプリケーションライフサイクル管理 (ALM) モデルなどを考慮します。

Experience Cloud サイトの管理

エクスペリエンスワークスペースから Experience Cloud サイトを管理、維持、およびモデレートします。

Experience Cloud サイトでのレポートの使用

レポートを使用して、Experience Cloud サイト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ーはすばやくレポートを作成できます。メンバーがレポートを利用することもできます。

Experience Cloud の考慮事項

Experience Cloud でサイトを作成する場合、次の考慮事項に留意してください。

Experience Cloud の基本について

従業員、顧客、パートナーのためのデジタルエクスペリエンスとブランド空間の作成に Experience Cloud がどのように役立つかを確認します。コードをほとんど使用することなく、必要なカスタマイズレベルでサイト、ポータル、およびフォーラムを構築できます。または、コードを使用することに慣れている場合は、プログラムでこれらを作成できます。

Experience Cloud サイトを構成するさまざまな部分を探索します。Experience Cloud の主な設定領域と用語について理解します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud とは?

Salesforce Experience Cloud では、CRM 機能を備えたエクスペリエンスをすばやく簡単に構築できます。エクスペリエンスビルダー、Salesforce CMS、Mobile Publisher、Web アプリケーションスイートが結合されており、あらゆる使用事例に対応する堅牢なカスタマイズされたサイトを作成できます。

サイトのビルディングブロック

Experience Cloud サイトは、連携する複数のレイヤーで構成されます。各レイヤーでは、特定の種別のコンテンツとデータが提供されます。各要素がどのように連携するかを容易に理解できるように、コンポーネントをいくつかの主要なカテゴリに分割し、それらが相互にどのように影響しているかについて説明します。

行き方を調べる

Aura および LWR Experience Cloud サイトの設定、設計、管理を行う 3 つの主な領域 (Salesforce の [設定]、エクスペリエンスワークスペース、エクスペリエンスビルダー) があります。

Experience Cloud リソース

役に立つ動画、ガイド、ブログ投稿で Experience Cloud の詳細を確認してください。または、Trailhead でモジュールとプロジェクトを開始してください。

Experience Cloud 用語集

Experience Cloud に関連する主要な用語と概念の定義を次に示します。

Experience Cloud サイトでサポートされるブラウザー

Experience Cloud サイトのブラウザーのサポートは、サイトにアクセスするデバイスやサイトテンプレートによって異なります。

Experience Cloud とは?

Salesforce Experience Cloud では、CRM 機能を備えたエクスペリエンスをすばやく簡単に構築できます。エクスペリエンスビルダー、Salesforce CMS、Mobile Publisher、Web アプリケーションスイートが結合されており、あらゆる使用事例に対応する堅牢なカスタマイズされたサイトを作成できます。

Experience Cloud を使用すると、顧客とパートナーはマーケティングサイトや企業サイト、パートナーポータル、サポートフォーラム、Web アプリケーションなどをホストするデジタルエクスペリエンスプラットフォームを構築できます。まずは、事前作成済みテンプレートの選択から始めることができます。カスタマーサービステンプレートを使用して、顧客が互いに助け合うことができるセルフサービスエクスペリエンスを構築し、ケースデフレクションとユーザーエンゲージメントを向上します。顧客が保険請求の処理、ヘルスケア情報へのアクセス、ワクチン接種の予約、ストアからの商品の購入を行うことができるポータルを作成します。顧客は自動車の保証やセルフサービス請求を処理できます。会社は在庫管理や購入を行うことができます。Salesforce プラットフォームを使用して CRM データの能力をパートナーにまで拡張することで、パートナーがチャネル取引先を管理し、マーケティングキャンペーンを使用して商品を促進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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

独自の方法でのサイト構築

システム管理者、設計者、または開発者にかかわらず、Experience Cloud を使用すると、作業を自分の思いどおりに容易に実行できます。次のことができます。

- ノーコード (no-code) のポイント & クリックツールと、事前作成済みのテンプレート、テーマ、およびコンポーネントを使用して、カスタマイズされたサイトを作成します。
- ローコード (low-code) ツールを使用して、カスタムコンポーネント、アプリケーション、プロセスを構築し、対話型の開発と自動化を実現します。
- カスタマイズされたエンタープライズレベルのサイトおよびポータルをプログラムで開発します。VS Code 向け Salesforce 拡張機能、Salesforce CLI、お気に入りの IDE またはテキストエディターなど、プロコード (pro-code) 開発ツールを使用して、サイトをすばやく更新します。

Experience Cloud を使用するさまざまな方法を理解するには、次の動画をご覧ください。

ビデオを見る

サイトのビルディングブロック

Experience Cloud サイトは、連携する複数のレイヤーで構成されます。各レイヤーでは、特定の種別のコンテンツとデータが提供されます。各要素がどのように連携するかを容易に理解できるように、コンポーネントをいくつかの主要なカテゴリに分割し、それらが相互にどのように影響しているかについて説明します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

Salesforce Platform

Experience Cloud では、プライマリ Salesforce 組織で作成した要素、つまり、Customer 360 プラットフォームを構成するすべてのアプリケーション (Commerce Cloud、Service Cloud、Sales Cloud、Mulesoft など) が使用されます。組織を設定する場合、ユーザー、プロファイル、およびさまざまな種別のデータを含むレコードを作成します。このすべてのデータを使用して Experience Cloud サイトを強化し、Experience Cloud サイトに入力します。

Platform Services

Experience Cloud サイトでは、Salesforce 上に構築されたプラットフォームサービスを使用できます。プラットフォームサービスとは、Salesforce プラットフォーム上に構築され、Experience Cloud を含む多くの Salesforce 製品で使用できるツールを意味します。これは、Experience Cloud のフレームワーク内に必ず存在するツールではありません。たとえば、サイトでは Flow Builder、プロセスビルダー、または Apex トリガーとクラスを使用できます。

コンテンツとアセット

Salesforce CMS (コンテンツ管理システム) は、すべてのコンテンツを作成、保存、管理できる Lightning アプリケーションです。Salesforce 組織上に構築された Salesforce CMS はサイト外に存在し、複数のアプリケーションとサイトで使用できる共有リソースを提供します。この 1 つの場所から、コンテンツを再作成および管理することなく、コンテンツを多くのサイトやアプリケーションに取り込むことができます。

セキュリティ

多くの場合、サイトはさまざまなユーザーとのコミュニケーションに役立つ会社の顔です。複雑なアクセスニーズに対応するには、セキュリティと拡張性に応じて調整された方法が必要です。セキュリティ設定は複数の場所で管理されます。すべてのサイトに影響する設定や、サイト固有の設定があります。ほとんどの設定は 3 つの個別の場所 (エクスペリエンスワークスペースの [設定] タイル、Salesforce 組織のユーザー権限、Salesforce の [設定] にある Experience Cloud の全体的な設定) にあります。

プレゼンテーション

プレゼンテーションレイヤーには、すべての要素が集められ、エクスペリエンスビルダーのテンプレートとコンポーネントが含まれます。利用者にサイトをどのように表示するかを選択し、アクセシビリティの懸念事項に対処できます。多くの場合、エクスペリエンスビルダーコンポーネントでは Salesforce 組織から引き出した情報でデータを生成し、ユーザーが実行したアクションを処理します。パーソナライズとセキュリティの設定により、ユーザーに何を表示するかと、ユーザーがサイトをどのように操作できるかが決まります。

分析

サイトの稼働が開始されたら、ユーザーがサイトをどのように操作しているかと、サイトをどのように改善できるかを把握する必要があります。エクスペリエンスワークスペースの [ダッシュボード] タイルと [モデレーション] タイルを使用すると、レポートとダッシュボードを使用してコンテンツを管理し、ユーザーデータを追跡できます。ただし、Experience Cloud 上に構築された分析ツールには制限があります。サイトの健全性を完全に維持し、ユーザーの操作を深く理解するには、Google アナリティクスなどのツールや他のサードパーティスクリプトを実装することをお勧めします。

行き方を調べる

Aura および LWR Experience Cloud サイトの設定、設計、管理を行う 3 つの主な領域 (Salesforce の [設定]、エクスペリエンスワークスペース、エクスペリエンスビルダー) があります。

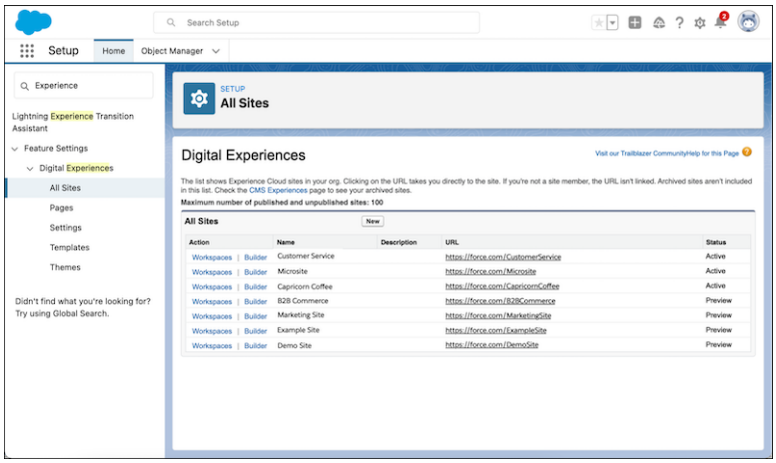
エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

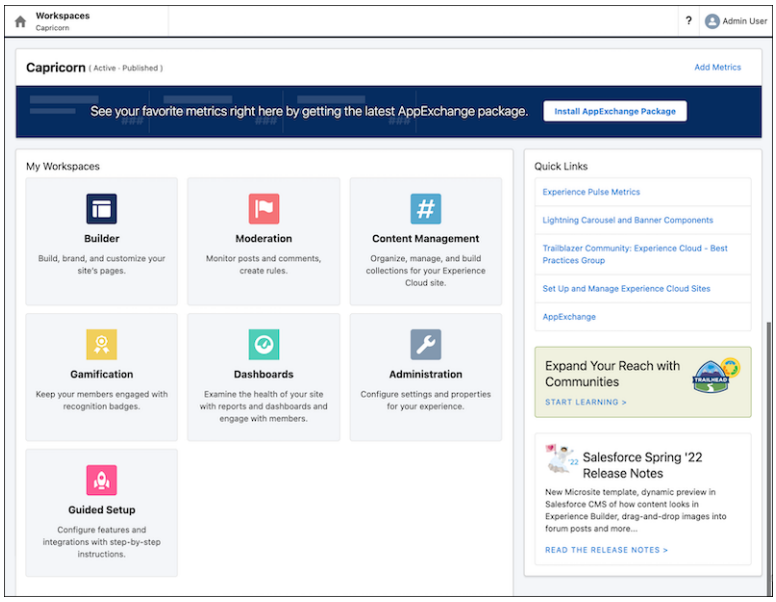
Salesforce の [設定]

Salesforce の [設定] メニューには、Salesforce 組織に適用される設定が含まれます。エクスペリエンスビルダーサイトは既存の組織の上に構築され、Salesforce データを使用します。[設定] メニューでは、エクスペリエンスを有効にしたり、サイトを作成したり、ユーザー権限を管理したり、既存のサイトにログインしたりします。



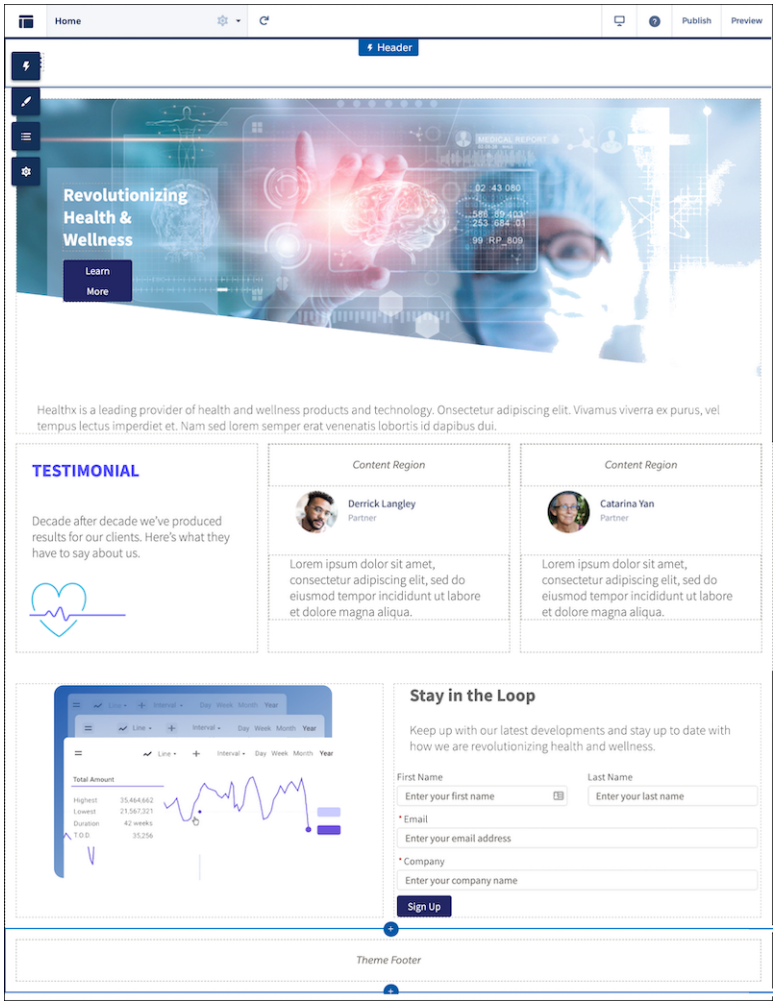
エクスペリエンスワークスペース

サイトを作成したら、エクスペリエンスワークスペースでエクスペリエンスビルダーへのアクセス、コンテンツの管理、サイトの設定、Experience Cloud サイトの監視を行います。コミュニティマネージャーは、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。モデレーターは、レビュー用のフラグが付けられた項目を表示できます。



エクスペリエンスビルダー

サイトをカスタマイズするには、エクスペリエンスビルダーを使用します。Experience Cloudには、コミュニティポータルからオンラインストアに至るまで、さまざまな種別のサイトが用意されています。選択したテンプレートに基づいて、エクスペリエンスビルダーには、それらのページで使用できるページとコンポーネントのリストが表示されます。カスタムブランドに合わせてテーマを作成し、稼働を開始する準備が整ったらサイトを公開します。



Experience Cloud リソース

役に立つ動画、ガイド、ブログ投稿で Experience Cloud **の詳細を確認してください。または、**Trailhead **でモジュールとプロジェクトを開始してください。**

Trailhead

Experience Cloud **サイトを作成する前に、**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。**

- Experience Cloud **を使用したリーチの拡大** (トレイル)
- Experience Cloud **サイトのカスタマイズ** (トレイル)
- Salesforce CMS **の基本** (モジュール)
- Experience Cloud Site Strategy (Experience Cloud **サイト戦略**) (モジュール)
- Experience Cloud for Newbies (**新規ユーザーの** Experience Cloud) (Trailmix)
- Experience Cloud **サイトの作成と管理** (ADX271) (Trailhead Academy)

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (**使用できない組織もあります**) **および** Lightning Experience **の両方**

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

Experience Cloud サイトの作成、設計、管理

- Experience Cloud について
- Experience Cloud Sites Managers Guide (Experience Cloud サイトマネージャーガイド) (PDF)
- AppExchange パッケージを使用した Experience Cloud サイトのレポート
- エクスペリエンスビルダーサイトの SEO

動画

- Who Sees What in Experience Cloud Sites Series (Experience Cloud サイトで誰に何を表示するか)
- Experience Cloud Sites and Users in Your Salesforce Org (Salesforce 組織の Experience Cloud サイトおよびユーザー)

制限事項、サポートされるブラウザー、モビリティ

- Experience Cloud ユーザーライセンス
- Experience Cloud サイトでサポートされるブラウザー
- Salesforce モバイルアプリケーションでの Experience Cloud サイトへのアクセス

アドバンスカスタマイズ

- LWR Sites for Experience Cloud (Experience Cloud の LWR サイト)
- Experience Cloud 開発者ガイド
- Experience Cloud Developer Center (Experience Cloud デベロッパーセンター)
- Build a Custom Theme Layout Component for Experience Builder Sites (エクスペリエンスビルダーサイト用のカスタムテーマレイアウトコンポーネントの構築) (プロジェクト)
- Experience Cloud サイトのカスタマイズ (トレイル)
- Lightning Aura コンポーネント開発者ガイド
- Lightning Web 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
- Salesforce 開発者ブログ (ブログセクションまでスクロール)

AppExchange パッケージ

- Community Management Package for Communities with Chatter
- Community Management Package for Communities without Chatter

従来のポータルから Experience Cloud サイトへの移行

- パートナーポータルの作成と管理 (PDF)
- Migrating From Portals to Communities (ポータルからコミュニティへの移行) (PDF)

Trailblazer Community

- Experience Cloud
- コミュニティ管理

Experience Cloud 用語集

Experience Cloud に関連する主要な用語と概念の定義を次に示します。

Experience Cloud

Salesforce Experience Cloud は、美しく設計され、CRM 機能を備えたオンラインサイトを簡単に構築できるデジタルエクスペリエンスプラットフォームです。以前は Community Cloud と呼ばれていましたが、作成および接続可能な多くの種別のデジタルエクスペリエンスをより適切に反映するように Experience Cloud と呼ばれるようになりました。

Experience Cloud サイト

Experience Cloud サイトは、顧客とつながり、コラボレーションを促進し、主要なビジネスプロセスを合理化するためのオンライン空間です。

- エクスペリエンスビルダーサイト (旧称「Lightning コミュニティ」) は、エクスペリエンスビルダーでカスタマイズするテンプレートベースのサイトです。これらのサイトは、Lightning Web Runtime (LWR) または Aura の 2 つのフレームワークのいずれかに基づいて構築されます。
  - LWR サイトは、Build Your Own (LWR) およびマイクロサイト (LWR) テンプレートなど、最新の LWR ベースのテンプレートを使用して構築されます。Winter '23 以降、新しい LWR サイトは拡張サイトおよびコンテンツプラットフォームでホストされ、拡張 LWR サイトと呼ばれる。
  - Aura サイトは、カスタマーサービス、Partner Central、カスタマー取引先ポータルなど、Aura で実行されるオリジナルのテンプレートを使用して構築されます。
- Visualforce サイト (以前は Salesforce タブ + Visualforce サイトと呼ばれていた) は、Visualforce を使用して開発するサイトです。

わかりやすくするために、*「LWR サイト」*、*「拡張 LWR サイト」*、*「Aura サイト」*、および *「Visualforce サイト」* という用語を使用して、どの機能がサイトに適用されるかを識別します。「拡張サイトおよびコンテンツプラットフォーム」も参照してください。

拡張サイトおよびコンテンツプラットフォーム

拡張サイトおよびコンテンツプラットフォームは、Salesforce CMS サイトと LWR サイトの両方を提供する新しい柔軟なシステムです。Winter '23 では、作成した新しい LWR サイトと CMS ワークスペースが、この再設計されたプラットフォーム上で一緒にホストされ、部分的なリリース、サイトコンテンツ検索、コンテンツの管理の容易化などが提供されます。

新しいプラットフォームでホストされる LWR サイトを識別するために、*「拡張 LWR サイト」* という用語を使用します。CMS ワークスペースについては、*「拡張 CMS ワークスペース」* という用語を使用します。

「拡張サイトおよびコンテンツプラットフォームとは?」も参照してください。

エクスペリエンスビルダー

エクスペリエンスビルダーを使用して、事前設定されたテンプレートや Lightning コンポーネントを使用する LWR サイトと Aura サイトを設計および構築します。標準コンポーネントまたはカスタムコンポーネントを使用し、コードを使用せずにカスタマイズされたサイトページを作成します。

エクスペリエンスワークスペース

Experience Cloud サイトを管理するための司令本部。ワークスペースから、エクスペリエンスビルダーへのアクセス、コンテンツの管理、サイトの設定、サイトの監視ができます。コミュニティマネージャーは、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。モデレーターは、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
: 現在は Experience Cloud サイトと呼ばれる古い用語。新しい用語には、作成可能な多くの種別のデジタルエクスペリエンスがより適切に反映されています。

フレームワーク
: Experience Cloud サイトの構築の基盤となるコードベースまたは技術プラットフォーム。サイトは、Lightning Web Runtime (LWR)、Aura、Visualforce の 3 つのフレームワークのいずれかを使用して構築できます。

テンプレート
: 特定のビジネスニーズを満たすサイトをすばやく作成するのに役立つ、あらかじめ設計されたソリューションのセット。テンプレートは、一般的なビジネスシナリオに対応するように設計されたページレイアウト、コンポーネント、およびビジネスプロセスを使用して事前設定されています。カスタマーセルフサービス、ヘルプセンター、およびパートナーリレーション管理用のテンプレートのほか、カスタムサイトを迅速に開始するための一般的な事前作成済みページを提供する Build Your Own テンプレートがあります。

外部ユーザー
: Identity ライセンスまたは Experience Cloud ライセンスで Experience Cloud サイトにログインするユーザー。

ゲストユーザー
: ログインせずに Experience Cloud サイトにアクセスするユーザー。ゲストユーザーは常に未認証です。

Salesforce CMS
: Salesforce コンテンツ管理システムは、一元的な場所からコンテンツを作成、管理、公開できるハイブリッド CMS です。デジタルエクスペリエンスアプリケーション (旧称 Salesforce CMS アプリケーション) では、Experience Cloud サイトやマーケティングメールなどの Salesforce エンドポイント、または外部チャネルとコンテンツを共有できます。

CMS ワークスペース
: デジタルエクスペリエンスアプリケーションの CMS ワークスペースを使用して、コンテンツを作成、整理、および共有します。各ワークスペースには、独自の寄稿者、翻訳言語設定、チャネル、コンテンツ、フォルダーを含めることができます。「拡張サイトおよびコンテンツプラットフォーム」も参照してください。

CMS Connect
: エクスペリエンスビルダーサイトに外部 CMS コンテンツを接続して、一貫性のあるブランド設定、素材の再利用、およびメンテナンスのしやすさを実現するソリューション。

Experience Cloud サイトでサポートされるブラウザー

Experience Cloud サイトのブラウザーのサポートは、サイトにアクセスするデバイスやサイトテンプレートによって異なります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Salesforce タブ + Visualforce

Salesforce タブ + Visualforce サイトは、Salesforce でサポートされるすべてのデスクトップブラウザーでサポートされます。これらのサイトは、Salesforce アプリケーションからアクセスすることもできます。

エクスペリエンスビルダーサイト

カスタマーサービス、Partner Central、ヘルプセンターなどのエクスペリエンスビルダーサイトは、次のブラウザーでサポートされています。

表 1: デスクトップとラップトップ

プラットフォーム	Apple® Safari®	Google Chrome™	Microsoft® Edge Chromium	Microsoft® Internet Explorer® 11	Mozilla® Firefox®
Apple® macOS® デスクトップ	最新の安定ブラウザーバージョンをサポート	最新の安定ブラウザーバージョンをサポート	未サポート	未サポート	最新の安定ブラウザーバージョンをサポート
Microsoft® Windows® デスクトップ	未サポート	最新の安定ブラウザーバージョンをサポート	最新の安定ブラウザーバージョンをサポート	2020 年 12 月 31 日でサポート終了済み	最新の安定ブラウザーバージョンをサポート

メモ: Internet Explorer 11 を使用したエクスペリエンスビルダーサイトへのアクセスのサポートは 2020 年 12 月 31 日に終了しました。ただし、短期的にはこのブラウザーを使用している訪問者にとって違いはありません。Experience Cloud では Internet Explorer 11 の新機能がテストされないため、サイトが想定どおりに動作しない可能性があります。ブラウザーを切り替える必要があることをユーザーに知らせるには、[サポートされていないブラウザーの警告を表示] を有効にします。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*デジタルエクスペリエンス設定*」と入力し、[設定] をクリックして、[サポートされていないブラウザーの警告を表示] をオンにします。

メモ: Safari 13.1 以上でエクスペリエンスビルダーを読み込むには、次の設定を無効にします。

- すべての Cookie をブロック
- サイト越え追跡を防ぐ
- プライベートブラウジング
- ポップアップブロック (ポップアップブロックを使用すると、一部のページを新しいタブで開けない場合があります)。

モバイルデバイス

プラットフォーム	Apple® Safari®	Google Chrome™	Microsoft® Edge (Windows® 10 のみ)	Microsoft® Internet Explorer® 11	Mozilla® Firefox®
Android™ 端末およびタブレット	未サポート	最新の安定ブラウザーバージョンをサポート	未サポート	未サポート	未サポート
iOS 端末およびタブレット	最新の安定ブラウザーバージョンをサポート	未サポート	未サポート	未サポート	未サポート
Windows® Phone 8 端末	未サポート	未サポート	未サポート	2020 年 12 月 31 日でサポート終了済み	未サポート
Windows® Phone 10 端末	未サポート	未サポート	最新の安定ブラウザーバージョンをサポート	未サポート	未サポート

サポートされていないブラウザー通知

サポートされないブラウザーの一部でも、Lightning フレームワークを読み込むことができます。ユーザーがこれらのブラウザーのいずれかでエクスペリエンスビルダーサイトにアクセスしようとすると、ブラウザーの更新または切り替えを求める通知が表示されます。他のサポート対象外のブラウザー (Internet Explorer 10 以前など) では、Lightning フレームワークを読み込むことはできません。ユーザーがこれらのブラウザーでサイトにアクセスしようとすると、空白のページが表示されます。

サポートされていないブラウザーでサイトをテストし、すべてが期待どおりに機能する場合、デフォルトの通知を無効にできます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*デジタルエクスペリエンス設定*」と入力し、[設定] をクリックして、[サポートされていないブラウザーの警告を表示] をオフにします。

メモ:

- Web ビューを使用してモバイルサイトを作成した場合は、ポップアップウィンドウが想定どおりに表示されることを確認します。
- サイトログインページにサポート対象外のブラウザーエラーメッセージは表示されません。ユーザーがサポート対象外のブラウザーを使用してサイトにアクセスしていることがわかっている場合は、デフォルトのサイトログインページの代わりに使用する Visualforce ログインページを作成します。
- サポートされないブラウザーの設定は Lightning Web Runtime (LWR) サイトには適用されません。

Experience Cloud 実装の計画と準備

Experience Cloud は柔軟かつ強力な機能で構成されています。これらの機能をさまざまな方法で組み合わせて、ポータル、ヘルプセンター、またはモバイルアプリケーションにかかわらず必要なデジタルエクスペリエンスを提供できます。構築をすぐに開始したいと思うかもしれませんが、生産性の高い有益なサイトを提供するために必要な機能の組み合わせについて時間をかけて検討することをお勧めします。計画のすべての側面を説明することはできませんが、全体的な計画を作成するときに考慮し、調査し、組み込むべきいくつかの主要な領域について以下のトピックで説明します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

サイトのビジョンと目的の定義

Experience Cloud を使用すると、顧客第一のエクスペリエンスを提供するサイトを容易にすばやく構築できます。ただし、Experience Cloud サイトの構築を開始する前に少し立ち止まって、サイトで何を達成するかについての全体像を描きましょう。Web サイトの主な目的は何ですか?

Experience Cloud フレームワークおよびテンプレートについて

サイト計画の一環としてフレームワークとテンプレートを選択します。サイト作成プロセスの最初の部分で選択した内容は、その後のプロセスに長期的に影響します。特に、ビジネス目標、技術的なノウハウ、およびそれぞれに関連するコストについて考慮します。

Experience Cloud ライセンスについて

ライセンスは、認証された方法で Experience Cloud サイトにアクセスするためのゲートウェイです。このため、サイトを計画するときの最も重要なステップの 1 つに、使用事例に適したライセンスを選択することがあります。External Identity、External Apps、Customer Community、Customer Community Plus、Partner Community、Channel Account のライセンスでは、他の方法では会社の Salesforce 組織にアクセスできない顧客とパートナーに Experience Cloud サイトへのアクセス権が付与されます。ライセンスの違いや、使用事例に最も適したライセンスについては、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。この前に、まずいくつかの基本的な質問に答えてみましょう。

Experience Cloud で誰が何をするか

通常、Experience Cloud サイトを 1 人の担当者が開発、設計、維持することはありません。これは、これらのタスクに異なるスキルが必要なためです。会社の規模およびサイトの拡張性によっては、一部の担当者が複数のロールを処理したり、ロールごとに専門の担当者を割り当てたりする場合があります。

サイトの構造、レイアウト、デザインの定義

サイトのビジョンと目的を考慮し、フレームワークとテンプレートに精通したら、サイトの構造、レイアウト、デザインを計画できます。

カスタマージャーニーのマッピングとエンゲージメントの促進

サイトを会社の目的に一致させるサイトビジョンを定義しました。次に、ユーザーにサイトにアクセスしてコンテンツを操作するように促すサイト環境を設計する必要があります。ただし、顧客エンゲージメントを促進するには、まず顧客のニーズを理解し、そのニーズを満たす魅力的なコンテンツを作成する必要があります。

サイトのコンテンツ管理戦略の計画

ほとんどの組織と同様に大量のコンテンツがある場合、コンテンツを作成、整理、管理する計画が必要です。堅牢なコンテンツ戦略を使用して、適切なコンテンツを適切なタイミングで適切なユーザーに提供します。さまざまなシナリオのコンテンツ管理ソリューションを提供するさまざまな Salesforce 製品を探索します。

サイトのモバイル戦略の計画

顧客とのやり取りの半数以上がモバイルデバイスで発生します。このため、モバイル対応のサイトを準備することはオプションではなくなり、不可欠なものになりました。モバイルサイトを作成する前に、次の質問を使用してモバイル戦略を強固なものにしてください。

Experience Cloud サイトのパフォーマンスと拡張性

Experience Cloud では、企業対消費者 (B2C) や企業間 (B2B) の幅広いアプリケーションを構築できます。例として、ヘルプフォーラム、セルフサービスポータル、パートナーおよびチャネルの Web サイト、コマーススストアやチケットストア、ワクチン接種および予約サイトなどがあります。これらのサイトの多くでは、必要なユーザー数が多くなり、トラフィックも増大します。すべての標準テンプレート、コンポーネント、製品は、広範なテストが行われてパフォーマンスや拡張性が確認されていますが、標準機能を拡張して、高度にカスタマイズされた環境を構築することもできます。カスタマイズ、大量のユーザー、高トラフィックなどは、サイトのパフォーマンスに影響する可能性があります。Salesforce では、サイトの要件に関係なく、パフォーマンスと拡張性のサポートに重点を置いた一連の機能が提供されます。

Experience Cloud サイトのセキュリティ計画の作成

Salesforce には、Experience Cloud プラットフォーム上でサイトを構築するときに使用できるさまざまなセキュリティ設定および権限があります。サイトの作成を開始する前に、実装時に役立つセキュリティ計画をまとめます。

サイトの促進および成功の測定のための準備

Experience Cloud サイトでは、Web プレゼンスが提供され、ビジネスが、そのビジネスを必要としているユーザー (社内および社外の両方) に結び付けられます。プロモーション計画を使用してサイトの関心を引き起こし、サイトの認知度を高めて、トラフィックを生成します。また、サイトが稼働したときのサイトの採用を測定する方法を検討します。

関連トピック:

動画: Implementation Best Practices (実装のベストプラクティス)

サイトのビジョンと目的の定義

Experience Cloud を使用すると、顧客第一のエクスペリエンスを提供するサイトを容易にすばやく構築できます。ただし、Experience Cloud サイトの構築を開始する前に少し立ち止まって、サイトで何を達成するかについての全体像を描きましょう。Web サイトの主な目的は何ですか?

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

重要である理由

サイトの目的が明確になったら、サイトの作成と管理に戦略的に取り組みます。その後、対象利用者、取引開始アクション、目標、メジャメントが自然に明確になります。

このサイトへの投資は、その構築に使用されるリソースにとどまりません。通常、オンラインプレゼンスは、会社に対する顧客の第一印象になります。目的を明確に定義することは、自分、顧客、パートナーの価値を高める有意義な Web サイトを構築するための最初のステップです。

サイトの目的が明確に定義されていると、次の点でも役立ちます。

- チームのすべてのメンバーをサイトの全体的な目標に合わせる。
- ニーズに最も適したフレームワークとテンプレートを決定する。
- レイアウトと、含めるページおよび機能を含め、Web サイトのデザインを作成する。
- ロールアウトおよび採用のフレームワークを計画するときに、成功するサイトを設定する。
- サイトを実現するための適切な人を集める。

考慮事項

ビジョンと目的を作成するのに役立つ考慮事項を次に示します。

目標の確認: サイトで取り組むビジネスの重要な要素を強調します。これによりコストの削減、ブランド認知度の向上、業務の簡素化が実現しますか?登録プロセスやオンボーディングプロセスなどのビジネスフローを作成していますか?目標に関するアイデアを次にいくつか示します。

- エンゲージメントを向上する:時間と場所を問わず組織とやり取りできる簡単な方法を顧客に提供します。顧客は記事を検索したり、質問をしたり、不特定多数のユーザーから回答を得たりすることができます。
- セルフサービスを提供する:知識ベース、サービスエージェント、ピアツーピアサポートにアクセスし、顧客がカスタマーサービスの問題に対するソリューションを自力で検索できるようにします。メンバーポータルで自分のデータにアクセスできるようにします。
- パートナーリレーションの向上:商談や案件でコラボレーションを行って、自分とパートナーの収益源を増加します。コンテンツやトレーニング資料を共有することで、パートナーのオンボーディングを迅速に行います。

使用事例について考慮する: 使用事例は戦略とユーザーエクスペリエンスの基素です。使用事例は、顧客がサイトをどのように使用するかを定義し、明確化し、その優先度を設定するのに役立つ可能性があります。使用事例の初期セットを定義して、ビジネス目標に一致させます。優先度設定の演習の観点で使用事例を考えてみます。まず、作成するエクスペリエンスをサポートするサイトで最も重要なことは何かを考えます。次に、加速的成長要因、最優先成長要因、厳しい勝利、効率性要因に注意して使用事例に優先度を付けます。

例: セルフサービスポータルの使用事例

セルフサービスサイトは、顧客が自分で問題を解決できる場所です。この種別のサイトの使用事例として、次のようなものがあります。

- アカウント管理—ユーザーは連絡先情報の更新、設定の更新、新しいサービスへのサインアップを簡単に行うことができます。
- ヘルプポータル—ケースデフレクション、顧客満足、エージェントの生産性に役立つナレッジ記事を提供します。チャットボットまたはライブエージェントを使用して、質問に迅速に回答します。
- サポートポータル—カスタマーサポートに容易にアクセスできるほか、ケースの作成と追跡ができます。サポートの知識ベースと組み合わせることで、ユーザーは回答をすばやく取得できます。

次のステップ

サイトがどの場所に向かっているかと、その場所にどのように到達するかについての明確なビジョンを作成したら、次の質問の空白部分を埋めることができます。

「サイトの目的は _____ です」

ビジョンを記述して、サイトの構築を計画および準備するときにそのビジョンを指針として使用します。では、ビジョンの実現に向けて全力で前に進みましょう!

その他の参考資料

- Experience Cloud サイトの管理キャンバスの計画ツール
- Show Me How: Best Practices for Adoption in Your Sites (手順: サイトでの採用のベストプラクティス)
- Experience Cloud Site Strategy (Experience Cloud サイト戦略)

Experience Cloud フレームワークおよびテンプレートについて

サイト計画の一環としてフレームワークとテンプレートを選択します。サイト作成プロセスの最初の部分で選択した内容は、その後のプロセスに長期的に影響します。特に、ビジネス目標、技術的なノウハウ、およびそれぞれに関連するコストについて考慮します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

重要である理由

Experience Cloud サイトは、Lightning Web Runtime (LWR)、Aura、Visualforce の 3 つのフレームワークのいずれかを使用して構築できます。各フレームワークで異なるテンプレートがサポートされます。

LWR フレームワークでは Lightning Web コンポーネント (LWC) が使用されます。LWC では、標準化された Web スタックで開発者がコンポーネントを作成するためのプラットフォームが提供されます。LWC を使用する LWR フレームワークでは、比類のないパフォーマンスと速度が実現されます。LWR テンプレートには、Build

Your Own (LWR) とマイクロサイト (LWR) が含まれます。LWR テンプレートを使用してサイトを構築するには、開発者リソースへのアクセス権が必要です。

Aura では、開発者がカスタマイズ可能なコンポーネントを構築するのに役立つ標準化されたサーバーサイド JavaScript フレームワークが使用されます。ただし、2014 年のサーバーサイド JavaScript の導入以降、Web プラクティスの変更、改善、さらなる標準化が行われ、LWR への進化への道が開かれています。Aura テンプレートには、カスタマーサービス、Partner Central、ヘルプセンター、Build Your Own、カスタマー取引先ポータルが含まれます。Aura テンプレートはほぼローコード (low-code) です。Lightning Web コンポーネントと Aura コンポーネントは 1 つのページで共存および相互運用できます。

Visualforce フレームワークには、HTML に似たタグベースのマークアップ言語のほか、基本的なデータベース操作を非常に簡単に実行できるサーバー側の「標準コントローラー」のセットが含まれています。Visualforce フレームワークでは、Salesforce タブ + Visualforce サイトがサポートされます。Salesforce タブ + Visualforce を使用してブランド設定されたエクスペリエンスを作成するには、開発者リソースへのアクセス権が必要です。

その他の参考資料

- 使用すべき Experience Cloud テンプレートは?
- 拡張サイトおよびコンテンツプラットフォームとは?

Experience Cloud ライセンスについて

ライセンスは、認証された方法で Experience Cloud サイトにアクセスするためのゲートウェイです。このため、サイトを計画するときの最も重要なステップの 1 つに、使用事例に適したライセンスを選択することがあります。External Identity、External Apps、Customer Community、Customer Community Plus、Partner Community、Channel Account のライセンスでは、他の方法では会社の Salesforce 組織にアクセスできない顧客とパートナーに Experience Cloud サイトへのアクセス権が付与されます。ライセンスの違いや、使用事例に最も適したライセンスについては、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。この前に、まずいくつかの基本的な質問に答えてみましょう。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

重要である理由

ライセンスはビジネスの投資であるため、ライセンスの選択が重要です。プロファイルと権限セットに加えてライセンスによって、サイトに表示されている項目に対するユーザーの権限およびアクセス権が増減します。

サイトとライセンスの関係を説明する 1 つの方法として、飛行機の例を考えてみます。各旅客はさまざまな種類のチケット (ライセンス) を持っており、そのためにアクセスのレベルが異なります。旅客はすべて同じ飛行機に乗っていますが、各旅客が経験することは、チケットの価格に基づいて多少異なります。

Customer Community ライセンスは、エコノミークラスのチケットのようなもので、基本的なパスです。Customer Community Plus ライセンスは、ビジネスクラスのチケットのようなもので、利用できるものが増大します。では、パートナーコミュニティライセンスはどうでしょうか?これはファーストクラスのチケットのようなもので、利用できるものがさらに増大します。

考慮事項

サイトで Experience Cloud ライセンスを考慮している場合は、まずサイトの目標を確認し、その目標に一致するライセンスを見つけます。使用事例と会社に与える影響を定義して優先度を付けます。サイトの目標を定義したら、次に、サイトにアクセスできるさまざまな人格を定義します。人格の要件を定義したら、各人格のライセンスを調整します。人格と要件セットごとに異なるライセンスが必要になる場合があります。

次に、さまざまなライセンスの種類を選択するときに考慮すべき質問をいくつか示します。このリストは完全ではありませんが、開始点として適しています。

- サイトのユーザーは?
- サイトにアクセスすることが想定されるユーザー数は?
- サイトのユーザーはサイトにログインして何かを実行しますか、それとも不定期なフォームを閲覧して入力するのみですか?
- ユーザーがサイトにログインする頻度は?
- ユーザーがアクセスすることが想定されるオブジェクトと、必要なアクセスの種別(参照、更新、編集など)は?
- ユーザーにレポートとダッシュボードへのアクセス権が必要ですか?
- ユーザーは、API コール、データ、ファイルストレージなどの追加機能を必要としますか?
- ユーザーがアクセスできる共有の種別は?
- 顧客やパートナーが自分の取引先を管理できるようにしますか(アクセスできる取引先の新規ユーザーの追加や、ユーザーの無効化など)?

  Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition では、コミュニティライセンスを購入しなくても最大 100 の Experience Cloud サイトを作成できます。ただし、Experience Cloud の一部の機能を動作するにはライセンスが必要です。たとえば、Partner Central テンプレートを使用してサイトを作成するためには、Partner Community ライセンスを 1 つ以上購入する必要があります。

  有効なサイト、無効なサイト、およびプレビューサイト (Visualforce サイトを含む) がこの制限に含まれます。アーカイブ済みサイトは、最大制限に含まれません。

その他の参考資料

- Experience Cloud ユーザーライセンス

Experience Cloud で誰が何をするか

通常、Experience Cloud サイトを 1 人の担当者が開発、設計、維持することはありません。これは、これらのタスクに異なるスキルが必要なためです。会社の規模およびサイトの拡張性によっては、一部の担当者が複数のロールを処理したり、ロールごとに専門の担当者を割り当てたりする場合があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

重要である理由

Experience Cloud は、多くの使用事例とカスタマイズ機能に対応しています。サイトを作成するときは、ロールごとに必要なスキルを持つ担当者を考慮してチームを編成することが重要です。あらゆる側面を管理する 1 人の担当者を割り当てると、サイトが大規模または複雑な場合、管理不能になる可能性があります。

考慮事項

開始する前に、サイトの有効期限と必要なスキルについて考慮します。最初にサイトを設計して構築してから、コンテンツを作成して追加します。また、サイトを促進し、維持し、成長させます。各フェーズで異なるスキルが必要です。このスキルを、サイトの作成時に考慮する必要があります。推奨される実装チームと必要なスキルを次に示します。小規模な会社では 1 人の担当者がこれらの複数の役割を果たすことができます。

設計と構築のロールとスキル

- ソリューションアーキテクチャ — サイトの基本構造と作成方法を理解します。
- ビジネスプロセスアナリスト — ビジネス要件とサイトの使用方法を理解します。ビジネスアナリストは、会社、解決する問題、およびサイトで問題を解決するための計画についての深い知識を有しています。
- 開発者 — 多くの Experience Cloud 機能はポイント & クリックで設定できますが、より複雑なサイトを作成する場合は、Salesforce プラットフォームのトレーニングを受けた開発者がサイトをより効率的に設定およびカスタマイズできます。
- ユーザーインターフェースデザイナー — サイトのデザインと構造をカスタマイズするためのツールが数多く用意されていますが、直感的なデザインがないと、それらが無駄になることがあります。サイトの価値を最大限に活用するには、デザイナーが Web 設計と対象利用者を徹底的に理解している必要があります。
- ユーザーエクスペリエンスデザイナー — UI デザイナーと連携すると、UX デザイナーは顧客の声になります。ユーザー調査に基づく堅牢なユーザーエクスペリエンスでは、サイトの使いやすさが向上する可能性があります。

コンテンツの作成と管理のロールとスキル

- QA プロフェッショナル — サイトを稼働する前やサイトを更新するたびに、変更を慎重にテストします。品質チェックには新鮮な目が役立ちます。さまざまなユーザーが正しいものにアクセスできることと、設定にセキュリティの脆弱性がないことを確認します。
- コンテンツマネージャー — 多くの場合、1 つのサイトで、画像から動画やプレーンテキストに至るまで、さまざまな種別のコンテンツが使用されます。コンテンツが最新であり、本番で使用する準備が整っていることを確認します。コンテンツを管理する担当者がいない場合、サイトはすぐに古くなります。
- デジタルエンゲージメントマネージャー — サイトがリリースされ、ユーザーがサイトを利用できるようになったら、長期にわたってサイトを維持する担当者が必要になります。ユーザーが分析ツールとモデレー

ションタイルを使用してコンテンツにエンゲージし、互いにやりとりしていることを確認します。優れたサイトの作成には非常に多くの作業が必要ですが、稼働開始後のサイトの維持が成功への真の鍵になります。

その他の参考資料

- マネージャー、モデレーター、システム管理者の連携
- Best Practices for Adoption in Your Sites (サイトでの採用のベストプラクティス)

サイトの構造、レイアウト、デザインの定義

サイトのビジョンと目的を考慮し、フレームワークとテンプレートに精通したら、サイトの構造、レイアウト、デザインを計画できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

重要である理由

サイトの構築を開始する前にサイトの構造、レイアウト、デザインを計画することで、開始する作業に優先度を付けることができます。サイトの範囲を絞り込み、サイトを開始するための明確なマイルストーンを設定できます。計画を立てると、サイトの構築がより高速かつ容易になります。

考慮事項

ユーザーエクスペリエンス:

サイトをユーザー向けに設計した商品と考えます。ユーザーがサイトに何を求め、サイトに何を期待しているのかを確認するには、調査とインタビューを含むユーザーエクスペリエンスイニシアチブを実施することを考慮します。調査した結果を、作成した人格およびジャーニーに組み入れたら、サイトの構造、レイアウト、デザインを計画します。可能な場合は、ユーザーエクスペリエンスデザイナーとユーザーインターフェースデザイナーを含めます。

構造および情報アーキテクチャ:

サイトの構造は、情報の整理方法によって異なります。ユーザーの期待とニーズを考慮します。ユーザーは直感的にどのようなパスを辿ってコンテンツを見つけることができますか?コンテンツをどのように整理すればこのパスに一致することができますか、またどのようにすればコンテンツを探しやすくすることができますか?ユーザーエクスペリエンス調査を実施した場合は、調査結果を参照します。

計画したサイトコンテンツを表示ラベル付きカテゴリに整理します。表示ラベル付きカテゴリは、サイトのナビゲーションシステムとメニューを構成するのに役立ちます。表示ラベルは簡潔で意味のあるものにし、漠然としすぎたり、具体的すぎたりしないようにします。たとえば、会社の場所、営業時間、スタッフ、ミッションステートメントを「会社概要」という表示ラベルのカテゴリにまとめることができます。このカテゴリは、ナビゲーションメニューの項目になる可能性があります。考え出された最上位カテゴリがナビゲーションメニューの最上位表示ラベルになる可能性があります。次に、情報サブカテゴリを各最上位メニューに追加できます。

ページレイアウト:

サイト構造に合わせて考案されたカテゴリを使用して、コンテンツが含まれるページとサブページを整理する方法を決定します。意図的にページのタイトルを設定し、情報アーキテクチャに従ってページを並び替え、ユーザーがナビゲーションメニューまたは検索でページを簡単に見つけることができるようにします。ページを開発するときにナビゲーションを調整できます。プライマリページを最上位のメニューカテゴリと一致させ、サブページをサブカテゴリと一致させます。

ページレイアウトが事前設定されている Experience Cloud テンプレートを使用して、ページの設計を開始します。使用可能なテンプレートには、各種使用事例 (パートナー Web サイトやヘルプセンターのホストや、カスタマーサービスの提供など) に応じて設計されたレイアウトが含まれます。

ユーザーにとって重要なコンテンツや機能を使用してページをカスタマイズします。たとえば、ユーザーエクスペリエンス調査中に最も多く挙げられた顧客の質問に基づいて、サイトにセクションを追加します。ユーザーが必要としていることに優先度を付けるには、ユーザーエクスペリエンスデザイナーおよびユーザーインターフェースデザイナーと緊密に連携します (可能な場合)。

利用者を定義し、作成およびカスタマイズするページバリエーションに利用者を関連付けることができます。この利用者のユーザーのみがページバリエーションを参照できるため、コンテンツをこの利用者に合わせてパーソナライズします。たとえば、利用者を米国の西海岸に住んでいるユーザーとして定義します。太平洋や海岸の景色の写真を使用してホームページのバリエーションを作成します。次に、西海岸利用者をページに適用して、そのユーザーのみがそのページを参照できるようにします。他のユーザーにはデフォルトページが表示されます。

ページ構造とコンポーネント:

ページ種別ごとに固有のコンポーネントと構造を考慮します。可能な場合は、ユーザーエクスペリエンスデザイナーと連携してワイヤーフレーム (ページの機能とコンポーネント設定の概要図) を作成します。ワイヤーフレームに関する早期フィードバックを求めることで、設計時にユーザーのニーズを確実に組み込むことができます。また、エクスペリエンスビルダーでいずれかのテンプレートを使用してサイトの概要図を作成し、ビルダーでプレビューモードでユーザーにサイトを表示することができます。

一部の Web デザインの機能は一貫性があり、標準化されています。たとえば、多くの場合、ページヘッダーの右上に会社の名前またはロゴ、左上に検索バー、中央にメニューバーが含まれます。ユーザーはこの規則に慣れているため、設計するときにこれを念頭に置いてください。

ブランドを組み込みます。組織名を配置する場所や、使用する色、フォント、画像を考慮します。これらのデザインコンポーネントは、ブランド画像に影響します。ホームページからフォーラムやFAQページなどに至るまで、ページとサブページ全体でブランド設定の一貫性を維持します。

その他の参考資料

- エクスペリエンスビルダーでのサイトのページとそのプロパティの管理
- エクスペリエンスビルダーでのページおよびコンポーネントの編集
- Aura サイトでの利用者ターゲティングを使用したパーソナライズ

カスタマージャーニーのマッピングとエンゲージメントの促進

サイトを会社の目的に一致させるサイトビジョンを定義しました。次に、ユーザーにサイトにアクセスしてコンテンツを操作するように促すサイト環境を設計する必要があります。ただし、顧客エンゲージメントを促進するには、まず顧客のニーズを理解し、そのニーズを満たす魅力的なコンテンツを作成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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

重要である理由

エンゲージメントは、顧客とパートナーがサイトにどのように関与しているかを示すものです。サイトへの訪問頻度は?滞在時間は?サイトでの操作は?

カスタマーエクスペリエンスを理解することで、顧客エンゲージメントと顧客満足度を向上します。カスタマーエクスペリエンスは、次の 2 つの要素の組み合わせです。

- ユーザー人格:特定の種別の顧客を表します。人格を、実際の責務、目標、および課題を持つ架空のキャラクターと考えます。
- カスタマージャーニー:商品とサービスを顧客がどのように使用するかを綿密に計画 (マッピング) します。顧客が何を達成したいかと、顧客がエクスペリエンスの各フェーズでどのように感じているかを特定します。

ユーザーが何を必要としているかを理解したら、その目標を達成するのに役立つサイトを設計できます。

ヒント: このプロセスを進める上で、成功を測定するための特定の結果 (顧客維持の向上、サポートコストの削減、取引開始の迅速化など) を定義します。これで、加えた改善を測定できます。

考慮事項

カスタマージャーニーのマッピングを開始するには、まずユーザー人格の特性を作成します。プロセスを開始するには、いくつかの質問に答えてください。

- 上位 2 人または 3 人のユーザーのロールは?
- そのユーザーの責務、課題、目標、モチベーションは?
- そのユーザーがサイトで達成したいことは?

次に、カスタマージャーニーに関するいくつかの質問を開始し、サイトでの顧客の主要な活動の順序を詳細に調べることができます。可能な場合は、サポート、営業、およびマーケティングチームに意見を求めます。

- 顧客が目標を達成するために必要とするコンテンツの種別は?
- 顧客がコンテンツを参照している目的は情報目的または学習目的?
- 顧客がサイトへのアクセスに使用するデバイスはデスクトップまたはモバイルデバイス?
- 顧客がサイトにアクセスして実行する操作は?
- 最も重要な操作は?

エンゲージメントを促進するためのアイデア

通常、ユーザーをエンゲージさせる最善の方法は、ユーザーのニーズを満たすサイトを作成することです。次にいくつか例を見てみましょう。

例: たとえば、新規顧客向けの魅力的な商品登録環境を作成するとします。鮮明な商品画像の背景と目立つ行動要請登録ボタンを備えたホームページを作成することを検討します。商品情報や顧客の推薦文へのリンクを提供します。

例: サイトがセルフサービスヘルプポータルの場合、ユーザーが問題を解決したり、商品やサービスの詳細を確認したりするのに役立つ環境を作成する必要があります。この場合、エンゲージメントを改善するには、セルフサービスポータルにリンクする容易に識別できるアイコンを使用して会社の Web サイトのホームページからポータルを利用できるようにすることを検討します。また、サイトでできるだけ多くのセルフサービスコンテンツを公開することを検討します。公開(または認証されていない)コンテンツは検索エンジンで検出できるため、ユーザーのサイトへの訪問、滞在、および探索が促進されます。訪問者がサイトにアクセスしたときに、クイックスタートトピックや重要な語句を入力できる検索バーを使用して、最も関連性の高いコンテンツに訪問者を誘導することを検討してください。

サイトのコンテンツ管理戦略の計画

ほとんどの組織と同様に大量のコンテンツがある場合、コンテンツを作成、整理、管理する計画が必要です。堅牢なコンテンツ戦略を使用して、適切なコンテンツを適切なタイミングで適切なユーザーに提供します。さまざまなシナリオのコンテンツ管理ソリューションを提供するさまざまな Salesforce 製品を探索します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

重要である理由

コンテンツを作成する場合、コンテンツ戦略、つまりサイトで作成するコンテンツの種別に関する計画が必要です。コンテンツによって達成されるビジネス目標を定義し、その目標に最も適したコンテンツを特定します。また、コンテンツの管理方法についても検討します。たとえば、コンテンツアセットを整理する方法、公開するタイミングと場所、コンテンツを更新または置換するタイミングを検討します。

作成およびリリースするコンテンツに関して戦略的に取り組むことで、コンテンツへのアクセスを拡張し、コンテンツワークフローを調整し、顧客とのやり取りや顧客環境を改善できます。

考慮事項

戦略を作成するときに考慮すべき事項と、コンテンツを管理するのに役立つ Salesforce ツールを簡単に説明します。

コンテンツ戦略の作成

- 計画 — 利用者と目標を特定します。
  - コンテンツで何を実行しますか?たとえば、販売促進、ブランド認知の確立、エンゲージメントの促進があります。

  - 利用者はコンテンツにどのようにエンゲージしますか?利用者はどのようなコンテンツのどのような形式を好みますか?

- 監査 — 現在の状況を把握します。現在持っているリソースと現在何が機能している (または機能していない) かを確認します。
  - カスタマージャーニーの各フェーズにどのようなコンテンツがありますか?
  - どのコンテンツを再利用できますか?
  - ギャップはどこにありますか?
  - 既存のコンテンツは容易に見つかりますか?
  - どのようなコンテンツ管理システム (CMS) を使用していますか?システムは 1 つのみですか、それとも複数のシステムを調整する必要がありますか?

  メモ: 計画および監査するときに、コンテンツが次のようなカテゴリに分類されることがわかります。
    - 顧客向けコンテンツ: ブログ投稿、ソーシャルメディア投稿など
    - ブランド設定と Web 設計用のデジタルアセット
    - ヘルプ & サポートドキュメント、ナレッジ記事
    - 内部ドキュメント: 営業資料、仕様シート、市場調査

- マップ — カスタマージャーニーを定義します。顧客に最大限のメリットを提供するための情報の順序を検討します。
  - コンテンツはどのようにリンクされていますか?
  - さまざまなチャネル間のカスタマーエクスペリエンスはどのようなものですか?
- 構築 — 適切なコンテンツを作成し、プロセスを定義します。
  - どの種別のコンテンツが必要ですか?
  - コンテンツの再利用をどのように計画できますか?
  - コンテンツの整理とバージョンの管理をどのように行っていますか?
  - リソースとアセットをどのように保存しますか?
  - コンテンツの更新をどのような頻度で計画していますか?
- 有効化 — コンテンツを適切な利用者とチャネルに配信します。
  - 利用者がいる場所にコンテンツをどのように配置できますか?
  - エディトリアルカレンダーはありますか?ソーシャルメディアカレンダーは?
  - 作成しているコンテンツにユーザーをどのように誘導できますか?
  - コンテンツライフサイクルをどのように管理しますか?
- 基準 — 意味を知る: 管理するには測定する。
  - 各コンテンツタイプでどの評価指標を使用できますか?たとえば、訪問者数、いいね! の数、検索トラフィック、ダウンロード数があります。
  - どのコンテンツがリード、営業、商談成立に変換されていますか?
  - どのレポートをどのようなケイデンスで実行していますか?
  - どのようにすれば最適化を継続できますか?

Salesforce コンテンツ管理ツール

さまざまなコンテンツシナリオに役立つ Salesforce ツールを次に示します。

- Salesforce CMS — ハイブリッド CMS システムを使用すると、すべてのエクスペリエンス関連コンテンツを Salesforce 内で作成および維持し、任意の場所 (Salesforce 内部または外部) に提供できます。チームは一元的な場所でコンテンツを作成し、Salesforce ベースのエクスペリエンス (エクスペリエンスビルダーまたは Commerce ページデザイナーで構築) または別のシステムに配信できます。
  - 一元的な場所から記事、ニュース、ブログ、バナー、画像を作成、管理、再利用する。
  - ヘッドレス API を使用してコンテンツをサードパーティサイト、エクスペリエンス、モバイルアプリケーションに配信する。
  - コンテンツをワークスペースに整理して、コンテンツの作成とコンテンツへのアクセスができるユーザーを制御する。
  - コレクションを作成し、トピックを使用してコンテンツを整理する。
  - 複数言語をサポートする。
- CMS Connect — Salesforce 以外の CMS を使用していますか?問題ありません。エクスペリエンスビルダーサイトに外部 CMS のコンテンツを埋め込むことで、ブランド設定の一貫性が維持され、素材が再利用され、メンテナンスが容易になります。
- Salesforce Files およびライブラリ — Salesforce Files およびライブラリでは、Salesforce 内のコンテンツへのアクセス権を整理、共有、制御するシステムが提供されます。Salesforce Files を関連レコードと共有すると、ドキュメントを CRM データと共に保持し、アクセス制御も引き継ぐことができます。
  - ファイルを非公開で保存するか、レコード、グループ、またはユーザーと共有する。
  - レコードのアクセス設定を反映するようにアクセス権限を設定し、ファイルのアップロードとダウンロードのセキュリティ設定を定義する。
  - コンテンツ配信と公開リンクを使用して、ドキュメントを組織外のユーザーと共有する。
  - ドキュメントのバージョンを表示して整理する。
  - ライブラリを使用して、ファイルをフォルダーに整理し、ライブラリへのアクセス権を制御する。
  - ヘッダーとロゴ画像を、コンポーネントまたは Experience Cloud サイトで使用できるアセットファイルとして Salesforce 内に保存する。
- Salesforce ナレッジ — 知識ベースは、商品およびサービスに関する情報が含まれる記事のコレクションです。このセルフサービスモデルでは顧客満足度が向上する一方で、ケースの発生が回避され、コストが削減され、サポートエージェントの生産性が向上します。
  - 1 つのシステムから記事の作成、編集、公開、アーカイブを行う。
  - 内部、パートナー、顧客、または公開利用者に情報を提供する。
  - 権限に基づいて記事へのアクセス権を制御する。
  - 複数言語でサポート記事を提供する。
  - バージョン管理とバージョンの比較が含まれる。
  - 品質管理用の承認プロセスを設定する。
  - トピックとデータカテゴリを使用して記事を分類および検索する。
  - Apex コードを使用して機能を拡張する。

その他の参考資料

堅牢なコンテンツ戦略の作成は極めて複雑なプロセスになる可能性がありますが、それを容易にするのに役立つすばらしいガイドがいくつか用意されています。

- Content Strategy Development (コンテンツ戦略の作成)
- Content Operations and Management (コンテンツの操作と管理)
- Salesforce CMS
- CMS Developer Guide (CMS 開発者ガイド)
- ファイルの作成、共有、および整理
- Salesforce ナレッジ

サイトのモバイル戦略の計画

顧客とのやり取りの半数以上がモバイルデバイスで発生します。このため、モバイル対応のサイトを準備することはオプションではなくなり、不可欠なものになりました。モバイルサイトを作成する前に、次の質問を使用してモバイル戦略を強固なものにしてください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

考慮事項

焦点を絞るための開始点として次の質問を使用します。

- モバイルアプリケーションの主な目標は?
- アプリケーションの主な利用者は?
- 顧客やパートナーのどのようなマイクロモーメントを作成していますか?
- 新しいモバイルアプリケーションで必要とされるリソースは?
- モバイルサイトのみが必要ですか、それとも App Store や Google Play を介して配信するモバイルアプリケーションが必要ですか?
- プッシュ通知や生体認証ログインなどのネイティブ機能でモバイル環境を強化しますか?
- 遅いネットワーク接続でサイトを適切に機能させる方法は?
- モバイルデバイスの小さい画面に対応するようにサイトデザインを調整する方法は?

その他の参考資料

- Experience Cloud 用 Mobile Publisher

Experience Cloud サイトのパフォーマンスと拡張性

Experience Cloud では、企業対消費者 (B2C) や企業間 (B2B) の幅広いアプリケーションを構築できます。例として、ヘルプフォーラム、セルフサービスポータル、パートナーおよびチャネルの Web サイト、コマースストアやチケットストア、ワクチン接種および予約サイトなどがあります。これらのサイトの多くでは、必要なユーザー数が多くなり、トラフィックも増大します。すべての標準テンプレート、コンポーネント、製品は、広範なテストが行われてパフォーマンスや拡張性が確認されていますが、標準機能を拡張して、高度にカスタマイズされた環境を構築することもできます。カスタマイズ、大量のユーザー、高トラフィックなどは、サイトのパフォーマンスに影響する可能性があります。Salesforce では、サイトの要件に関係なく、パフォーマンスと拡張性のサポートに重点を置いた一連の機能が提供されます。

一部のサイトについては、サイトのパフォーマンスニーズを満たすためにパフォーマンスと拡張性の最適化を有効にすることをお勧めします。Salesforce の担当者と協力して、サイトで追加設定が必要かどうかを特定します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

サイトを評価すべき理由

サイトパターンによって、最も有益なパフォーマンス最適化ツールが決まります。サイト訪問者はコンテンツを参照しているのか?作成しているのか?サイトで大量のユーザーまたは大量のトラフィックをサポートしているか?サイトで多数のロールを使用しているか?Salesforce では、次のさまざまなサイトパターンの影響などに対処するパフォーマンスツールが作成されています。

Experience Cloud サイト種別やパフォーマンスに最も影響する可能性の高いトラフィックおよびトランザクションパターンの例については、「私の Experience Cloud サイトに必要なパフォーマンスツールは?」を参照してください。

考慮事項

サイトに次の特性がある場合、パフォーマンスツールの使用を検討します。

- 多数のサイトユーザーが想定される
- 大量のトラフィックまたはトランザクションが想定される
- サイトに必要なロールが多い
- 標準の Salesforce 環境をカスタマイズしている
- 大規模に追加サービスを使用している

パフォーマンスと拡張性を改善する方法は?

次の表に、サイトのパフォーマンスと拡張性に最も影響する可能性の高い問題と、使用するツールを示します。

最適化ツール	デジタルエクスペリエンスのコンテンツ配信ネットワーク (CDN)	Experience Cloud ライセンス種別	取引先ロールの最適化 (ARO)	マイクロバッチを使用した大量の作成	Lightning Web Runtime (LWR)	Apex キャッシュ	順次表示	Page Optimizer	拡張性テスト
パフォーマンスへの影響									
大量のユーザー		✔	✔						
高トラフィック	✔			✔	✔	✔	✔	✔	
高いトランザクション負荷				✔					✔
多数のロール		✔	✔						
大幅なカスタマイズ					✔		✔	✔	✔
大規模に使用される追加サービス									✔

その他の参考資料

- Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) を使用した Experience Cloud サイトの提供
- Experience Cloud ユーザーライセンス
- 取引先ロールの最適化
- マイクロバッチを使用した大量の作成
- LWR Sites for Experience Cloud (Experience Cloud の LWR サイト)
- 順次表示

Page Optimizer

デジタルエクスペリエンスの Salesforce CDN での Apex キャッシュ

Experience Cloud サイトのセキュリティ計画の作成

Salesforce には、Experience Cloud プラットフォーム上でサイトを構築するときに使用できるさまざまなセキュリティ設定および権限があります。サイトの作成を開始する前に、実装時に役立つセキュリティ計画をまとめます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

重要である理由

Salesforce に保存するデータのセキュリティは、ビジネスの整合性を保つために不可欠です。セキュリティにはデータ以外に認証、公開未認証アクセス、Cookie 管理が含まれます。

考慮事項

データセキュリティのニーズに応じて詳細かつ具体的な計画を作成することは、顧客とパートナー向けの安全なサイトを作成する上で重要なステップです。実装を開始する前に、次の質問に答えます。

データセキュリティと暗号化:

- Salesforce の各オブジェクトへのどの程度のアクセス権をサイトのユーザーに付与しますか?
- 認証済みユーザーと未認証ユーザーでこのアクセス権は異なりますか?
- オブジェクトのレコードへのデフォルトアクセスレベルを制限するには、どのような外部組織の共有設定が必要ですか?
- ユーザーへの特定の項目の表示を制限できるようにするには、どのような項目レベルセキュリティ設定が必要ですか?
- ユーザーが各オブジェクトのレコードを作成、参照、編集、および削除するには、どのようなオブジェクト権限を指定する必要がありますか?
- 標準またはカスタムの項目またはファイルなど、データ要素を暗号化しますか?
- Salesforce 組織の内部ユーザー向けの暗号化ポリシーがすでにありますか?

アクセス:

- ユーザーはサイトにサインインしますか、ゲストユーザーとして参照のみを行いますか、またはその両方を行いますか?
- ゲストユーザープロファイルに適用するデフォルトのオブジェクト権限は (ある場合)?
- ゲストユーザープロファイルから削除するシステム権限は?
- ゲストユーザーはどの Visualforce ページと Apex コントローラーにアクセスする必要がありますか?
- ゲストユーザーにサイトの他のメンバーを表示しますか?
- ニックネームを使用してサイトのメンバーの ID を保護しますか?

認証:

- ユーザーがセルフ登録できるようにしますか?
- 外部 ID プロバイダー (シングルサインオン) を使用してサイトユーザーを認証しますか?
- Facebook や LinkedIn などのサードパーティ認証プロバイダーの設定が必要ですか?
- サイトとカスタムブランドアプリケーション (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) 間のインテグレーションを構築する必要がありますか?

Cookie:

- エンドユーザーの Cookie 利用同意管理が必要ですか?

その他の参考資料

- Who Sees What in Experience Cloud (Experience Cloud で誰に何を表示するか)
- Show Me How: External Sharing (手順: 外部共有)
- Trailhead: Salesforce データの保護
- Trailhead: パートナーとの CRM データの共有
- Show Me How: Single Sign-on (手順: シングルサインオン)
- Show Me How: Self Registration (手順: セルフ登録)
- Show Me How: Cookie Consent Management (手順: Cookie 利用同意管理)
- セキュアサイトの開発: 認証済みユーザーとゲストユーザー

サイトの促進および成功の測定のための準備

Experience Cloud サイトでは、Web プレゼンスが提供され、ビジネスが、そのビジネスを必要としているユーザー (社内および社外の両方) に結び付けられます。プロモーション計画を使用してサイトの関心を引き起こし、サイトの認知度を高めて、トラフィックを生成します。また、サイトが稼働したときのサイトの採用を測定する方法を検討します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

重要である理由

ユーザーはビジネスと顧客の価値を生み出す適切なサイトを作成したいと考えています。サイトのロールアウトに関する確固とした計画を立てて、会社にとって成功がどのようなものかを測定することから始めます。

まず、サイトの目的とビジョンを定義し、カスタマージャーニーのマッピングとエンゲージメントの促進を行います。

考慮事項

サイトを計画および構築するためのすべての苦労はサイトの立ち上げで頂点に達します!成功するサイトのロールアウトを計画するには、次の方法を検討します。

- サイトを内部的および外部的に促進する。

- 重要業績評価指標およびビジネス目標に基づいて採用の成功を測定する。

促進:

サイトが稼働したり、新しい商品が提供されたりしたときに、内部の利用者と外部の顧客に知らせます。プロモーション計画は考えをまとめるのに役立つほか、サイトのビジョンと目的への関連付けや、経時的なサイトの成長を伝えるための準備を行うのに役立ちます。

成長のフェーズごとにプロモーションおよびマーケティング計画を作成します。

- 立ち上げ中であることを従業員に知らせることで、内部的に関心を引き起こし、サイトを促進します。
- 他の Web サイト、ソーシャルメディア、Slack、YouTube、メールなど、既存のプロモーションチャネルを使用して顧客とコミュニケーションします。
- サイトへの関心を引き起こし、サイトにトラフィックを誘導するための 2 ～ 3 分間の動画を作成することを検討します。

基準:

エンゲージメントおよび採用計画の一環として、成功を測定する方法を検討します。

- サイトの目的にとって重要な成功評価指標を選択し、全体的なビジネス目標と重要業績評価指標に関連付けます。
- 重要なビジネスプロセスと、改善すべき点について考えます。
- Salesforce またはサードパーティの分析ツールを使用して投資収益率を測定する方法を検討します。

ビジネスの成功を測定する方法と使用事例を定義します。次のような使用事例があります。

- セルフサービスヘルプポータルの場合、成功として、サイトトラフィックが増加すると共にカスタマーサービスコール数とサポートコストが減少することが挙げられます。
- 取引先管理ポータルでは、サインアップした新規顧客の数と、一定期間内に保持した顧客の数を測定します。
- サイト訪問者に定期的に顧客満足度 (CSAT) 調査に参加していただくことを検討します。サイトについての感想をサイト訪問者に直接尋ねて、回答とスコアを経時的に評価してトレンドを特定します。

サイトの促進と成功の測定についての詳細は、次の動画をご覧ください。

ビデオを見る

その他の参考資料

Show Me How: Best Practices for Adoption in Your Sites (手順: サイトでの採用のベストプラクティス)(英語のみ)

Experience Cloud サイトの組織の設定

最初の Experience Cloud サイトを設定する前に、Salesforce の [設定] でいくつかのタスクを実行し、組織で顧客向けサイトとパートナー向けサイトを準備します。デジタルエクスペリエンスの有効化から、適切な組織設定の選択にいたるまで、ここで説明します。組織で Experience Cloud サイトを準備するときに実行する手順は、Commerce Cloud、Financial Services Cloud、Health Cloud、Work.com のサイトの設定時に実行する手順と同じです。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

デジタルエクスペリエンスの有効化

Experience Cloud サイトを作成するには、コミュニティ、ポータル、ヘルプセンター、または Web サイトのどれを構築するかにかかわらず、まずデジタルエクスペリエンスを有効化します。また、Commerce Cloud、Financial Services Cloud、Health Cloud、Work.com の設定する場合はデジタルエクスペリエンスを有効にする必要があります。

デジタルエクスペリエンス設定の定義

Experience Cloud で構築されたすべてのサイトに適用される設定を管理します。

Experience Cloud サイトのカスタムドメインの設定

対外 Salesforce コンテンツにアクセスするユーザーにブランド設定された環境を提供するには、所有するドメインで Experience Cloud サイトを提供します。カスタムドメインでは、ユーザーは https://www.example.com などのブランド URL から対外 Experience Cloud サイトとその機能にアクセスします。また、サイトとカスタムドメイン間の多対多リレーションにより、ブランドニーズを満たすように対外コンテンツを提供できます。たとえば、1 つの親 Web サイトで複数の Experience Cloud サイトのコンテンツを提供したり、カスタムパスを使用して 1 つのドメインで複数のサイトを提供したりできます。1 つのドメインで複数のサイトを提供できるため、カスタムドメインを使用すると、ドメインと対応するネットワーク許可リストの管理が簡素化されます。[私のドメイン] の変更によって Salesforce でホストされているサイトの URL が変更された場合でも、カスタムドメインは一定のままで、必要な更新数が減少します。

エクスペリエンスワークスペースの操作方法

エクスペリエンスワークスペースで、Experience Cloud サイトの作成、設定、および監視を一元的に行うことができます。ビルダーや [管理] ワークスペースにアクセスして、サイトの設定およびブランド設定を行います。コミュニティマネージャーは、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。モデレーターは、レビュー用のフラグが付けられた項目を表示できます。

Experience Cloud サイトの管理

Experience Cloud サイトを作成したら、メンバーの追加、データのセキュリティ保護、サイトに表示するレコードとレコードを表示するユーザーの定義、SEO のような他の機能の有効化などの管理作業を行います。

Salesforce モバイルアプリケーションでの Experience Cloud サイトへのアクセス

Salesforce モバイルアプリケーションから Experience Cloud サイトへのアクセスは、サイトを作成するために使用されたテンプレートの種類、サイトユーザーのライセンスや権限などのいくつかの要素によって異なります。

Experience Cloud サイトでのその他の Salesforce 機能の有効化

Experience Cloud により、サイトメンバーに Salesforce 機能を公開するプラットフォームが提供されます。たとえば、顧客がサイト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。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。

デジタルエクスペリエンスの有効化

Experience Cloud サイトを作成するには、コミュニティ、ポータル、ヘルプセンター、または Web サイトのどれを構築するかにかかわらず、まずデジタルエクスペリエンスを有効化します。また、Commerce Cloud、Financial Services Cloud、Health Cloud、Work.com の設定する場合はデジタルエクスペリエンスを有効にする必要があります。

メモ: デジタルエクスペリエンスは一度有効化すると、無効化できません。料金が不払いであったため、組織から Experience Cloud 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、すべてのサイトが無効になります。Experience Cloud を再度有効化すると、すべてのサイトが無効になります。これらのサイトは、有効化することはできますが、[プレビュー] の状態に戻すことはできません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「デジタルエクスペリエンス」と入力し、[デジタルエクスペリエンス] > [設定] を選択します。
2. [デジタルエクスペリエンスを有効化] を選択します。
   デジタルエクスペリエンスドメインが表示されます。本番組織では `MyDomainName.my.site.com` の形式で [私のドメイン] の名前が含まれます。
3. [保存] をクリックします。

警告: 2024 年 2 月 8 日より前に作成された Salesforce 組織では、デジタルエクスペリエンスの有効化により、外部メンバーへのアクセス権が自動的に拡張されます。以前にロール&下位ロールでアクセスできていたレコードはロール、内部&ポータル下位ロールで使用できます。サイトとポータルの下位ポータルへのアクセスをオープンにすると、組織のデータが外部ユーザーに公開される可能性があります。サイトを保護するには、外部ユーザーアクセスの変換ウィザードを使用して、レコードやフォルダーが外部ユーザーと共有されないようにします。詳細は、「外部ユーザーアクセスの変換ウィザードの使用」を参照してください。

2024 年 2 月 8 日以降に作成された組織では、アクセスはデフォルトで安全です。共有ルールまたはその他のメカニズムを使用して [ロール & 内部下位ロール] グループと共有されているレコードは、内部ユーザーのみがアクセスできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

ユーザ権限

デジタルエクスペリエンスを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

「エクスペリエンスの作成および設定」権限がある場合は、エクスペリエンスを作成できます。

- エクスペリエンスビルダーサイトおよび 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エクスペリエンスを切り替えることができます。
- Salesforce タブ + Visualforce サイトおよび Salesforce Classic では、グローバルヘッダーを使用してユーザーが Salesforce 組織と自分がメンバーになっているエクスペリエンスを切り替えることができます。

関連トピック:

Salesforce タブ + Visualforce サイトのグローバルヘッダーの有効化
エクスペリエンスビルダーサイトでのアプリケーションランチャーの有効化

デジタルエクスペリエンス設定の定義

Experience Cloud で構築されたすべてのサイトに適用される設定を管理します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「デジタルエクスペリエンス」と入力し、[デジタルエクスペリエンス] > [設定] をクリックします。
2. 変更を行って、保存します。

設定	説明
エクスペリエンス管理	
エクスペリエンスワークスペースの有効化	エクスペリエンスワークスペースを使用してサイトを管理します。この設定はデフォルトで有効になっていますが、無効にできます。
ゲストユーザーによって作成された新規レコードをデフォルトの所有者に割り当て	有効にすると、ゲストユーザーによって作成されたすべての新規レコードがデフォルトのレコード所有者に割り当てられます。デフォルトのレコード所有者が選択されていない場合、デフォルトのレコード所有者はサイトの所有者になります。
サポートされていないブラウザーの警告を表示	有効にすると、ユーザーはサポートされていないブラウザーで Aura サイトにアクセスするときにブラウザーの更新または切り替えを要求されます。Lightning Web Runtime (LWR) サイトでは、[警告を表示] をデフォルトで使用できます。
ExperienceBundle メタデータ API を有効化	ExperienceBundle メタデータ API へのアクセス権を付与し、テキストベースのプログラムによる Aura サイトの移行および作成ができるようにします。LWR サ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

ユーザ権限

デジタルエクスペリエンス設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

設定	説明
	イトでは、デフォルトで ExperienceBundle が使用されます。
ロールとユーザーの設定	
カスタマーのロール数	最大 3 個のロールを設定できます。1 つのカスタマーロールを指定してから、後でロール数を増やすことを決定した場合、追加されたロール数は既存のカスタマー取引先に適用されません。
パートナーのロール数	パートナー取引先の最初の外部ユーザーを有効にすると、その取引先のユーザーロール階層が作成されます。3 つのロールは、パートナーユーザー、パートナーマネージャー、パートナーエグゼクティブです。ロール階層は、取引先所有者 (通常はチャネルマネージャー) に積み上げ集計されます。パートナー取引先の取引先責任者を作成し、外部ユーザーに変換したら、これらのロールのいずれかを割り当てます。 1 つのパートナーロールを指定してから、後でロール数を増やすことを決定した場合、追加されたロール数は既存のパートナー取引先に適用されません。
商談およびリードの [パートナー取引先] 項目の編集を許可	パートナーユーザーが [パートナー取引先] 項目を編集できるようにする場合に選択します。
パートナースーパーユーザーアクセスを有効化	スーパーユーザーアクセスを Partner Community ライセンスを持つユーザーに付与すると、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。スーパーユーザーは、スーパーユーザーと同等またはそれ以下のロールを持つ他のサイトユーザーが所有するデータにアクセスできます。スーパーユーザーアクセスはケース、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。プロファイルまたは共有を使用して公開し、タブをポータルに追加した場合のみ、外部ユーザー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。
外部ユーザーのレポートオプションを有効にする	Partner Community または Customer Community Plus ライセンスを持ち、「レポート実行」権限がある外部ユーザーがレポート実行ページでレポートオプションにアクセスできるようにする場合にこのオプションを選択します。

設定	説明
カスタマーユーザーがメモと添付ファイルにアクセスできるようにする	カスタマーユーザーが取引先や取引先責任者のメモと添付ファイルにアクセスできるようにする場合に選択します。
ケース状況の変更をカスタマーユーザーに許可	Customer Community Plus ライセンスを持つユーザーが Visualforce サイトでケースの状況を変更できるようにします。
パートナー取引先またはカスタマー取引先で有効になっていない取引先責任者の表示をユーザーに許可	取引先責任者が各自の取引先責任者レコードの親レコードに関連付けられている場合に、ユーザーが参照アクセス権を持つ非公開取引先の取引先責任者を表示できるようにします。
この組織で一意のユーザー名をパートナーに要求	Winter'19以降に作成された組織では、ユーザー名の一意性が組織レベルに自動的に抑制されます。
セルフ登録、ユーザー作成、ログインで標準外部プロファイルを使用できるようになります	各種の外部ライセンスは、組織のデフォルトプロファイルに関連付けられます。この設定を有効にすると、外部ユーザーがデフォルトの外部プロファイルを使用してセルフ登録し、ログインできるようになります。Salesforce のベストプラクティスは、デフォルトのプロファイルをコピーして、コピーしたプロファイルに必要なすべての権限を追加することです。
ニックネームが有効になっているサイト内から API コールが実行された場合、サイトユーザーに対して SOAP API 内で名項目と姓項目を非表示にする	この設定は、Experience Cloud サイトの Lightning コンポーネントから呼び出された SOAP API が Aura コントローラーで使用される場合に、SOAP API に適用されます。
エクスペリエンスビルダーサイトのゲストユーザーにはバッジを非表示にする	ゲーミフィケーションで使用されるバッジが Aura サイトのゲストユーザーに表示されないようにします。
モデレーションルールの設定	
「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」	複数のサイトで表示される投稿を含め、すべてのフィード投稿にモデレーションフラグとルールを適用します。この設定を無効にすると、モデレーションはサイト固有のフィード投稿にのみ適用されます。
内部ユーザーのレコードのフィード投稿にモデレーションルールを設定できる	複数のサイトにまたがって表示される可能性があるレコードの内部ユーザーのフィード投稿にモデレーションルールを適用します。
エクスペリエンスの Salesforce モバイル設定	
モバイルアプリケーションで Visualforce を使用して作成されたサイトページからの Visualforce ページへのリンクのサポート	Visualforce ページ間のリンクが Salesforce で解決されるように、Experience Cloud サイトの URL 内に Apex プレフィックスを記述します。この設定を有効にすると、

設定	説明
	Experience Cloud サイトのすべての URL で Apex プレフィックスが保持されます。
新規ユーザーのメール設定	
リンクの有効期限 ([x] 日)	有効化メールをどの日でも有効にしておくかを選択します。
取引先リレーション設定	
取引先リレーションの有効化	取引先リレーションオブジェクトと関連付けられた共有ルールを表示できるようにします。このオプションを有効にすると、組織で無効にできません。
外部取引先階層設定	
外部取引先階層を有効にする	外部取引先階層オブジェクトを表示できるようにします。このオプションを有効にすると、組織で無効にできません。
組み込みログイン	
ログインページ種別を組み込みログインに適用	サイトのログインページ種別 (デフォルト、ログイン検出、エクスペリエンスビルダー、または Visualforce) をその組み込みログイン実装に適用します。
不明な URL へのリダイレクトをブロック	サイトの組み込みログイン実装の場合、OAuth 応答の state パラメーターで提供される不明な URL へのリダイレクトがブロックされます。リダイレクトが許可されるのは、URL が、サイトと同じホストまたはドメイン内にある場合、または URL が組み込みログインの salesforce-allowed-domains メタタグの許可リストに登録されている場合のみです。
共有セット	
共有セットを作成	
サイトメンバーアクセス権の変換	
サイトメンバーアクセス権の変換	

Experience Cloud サイトのカスタムドメインの設定

対外 Salesforce コンテンツにアクセスするユーザーにブランド設定された環境を提供するには、所有するドメインで Experience Cloud サイトを提供します。カスタムドメインでは、ユーザーは https://www.example.com などのブランド URL から対外 Experience Cloud サイトとその機能にアクセスします。また、サイトとカスタムドメイン間の多対多リレーションにより、ブランドニーズを満たすように対外コンテンツを提供できます。たとえば、1 つの親 Web サイトで複数の Experience Cloud サイトのコンテンツを提供したり、カスタムパスを使用して 1 つのドメインで複数のサイトを提供したりできます。1つのドメインで複数のサイトを提供できるため、カスタムドメインを使用すると、ドメインと対応するネットワーク許可リストの管理が簡素化されます。[私のドメイン]の変更によって Salesforce でホストされているサイトの URL が変更された場合でも、カスタムドメインは一定のままで、必要な更新数が減少します。

いつでもカスタムドメインを設定してサイトを提供することができます。Experience Cloud サイトを作成するときにカスタムドメインを設定すると、訪問者は最初からブランド設定されたカスタムドメインを使用します。このアプローチでは SEO が向上し、ハードコードされたリンクを更新してユーザーの行動を変えるための将来の作業を削減できます。

詳細とカスタムドメインの設定については、「カスタムドメイン」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 の両方

使用可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Performance Edition**、および **Unlimited Edition**。Marketing Cloud Account Engagement (Pardot) が付属する **Professional** Edition でも使用できます。

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

カスタムドメインでサイトコンテンツを提供する場合は、コンテンツ配信ネットワーク (CDN) を使用してコンテンツとサイトのパフォーマンスを最適化することも強くお勧めします。詳細は、「コンテンツ配信ネットワーク (CDN) と Salesforce」を参照してください。Marketing Cloud Account Engagement (Pardot) を使用して Professional Edition 組織でカスタムドメインを設定した場合、そのドメインでは Salesforce CDN を使用する必要があります。

関連トピック:

- Experience Cloud

エクスペリエンスワークスペースの操作方法

エクスペリエンスワークスペースで、Experience Cloud サイトの作成、設定、および監視を一元的に行うことができます。ビルダーや [管理] ワークスペースにアクセスして、サイトの設定およびブランド設定を行います。コミュニティマネージャーは、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。モデレーターは、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: サイト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、まずサイトを無効化することをお勧めします。

組織でエクスペリエンスワークスペースが有効になっていない場合は、<xref>_[デジタルエクスペリエンス]の設定<title>で有効にしてください。</xref>エクスペリエンスワークスペースは、Spring '17 以降に作成されたすべての Experience Cloud サイトでデフォルトで有効になります。

重要: エクスペリエンスワークスペースで使用できるオプションは、サイトテンプレートの選択や設定に基づきます。そのため、次のリストのオプションの一部はサイト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 [エクスペリエンスワークスペースのすべての設定を表示] を選択します。

エクスペリエンスワークスペースには、次のワークスペースがあります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

エクスペリエンスワークスペースまたはエクスペリエンス管理にアクセスする

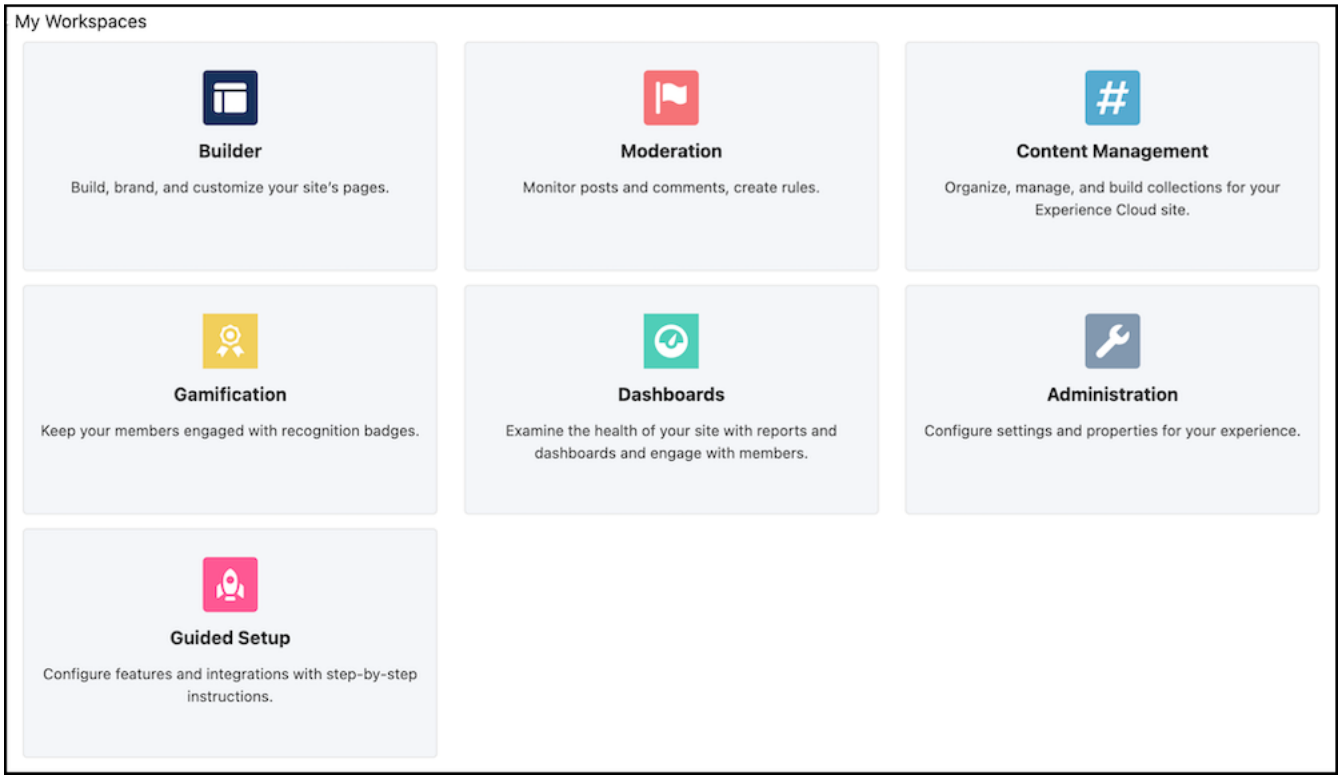
- 「エクスペリエンス管理にアクセス」または「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」
- およびサイトのメンバーであること

モデレーションルールおよび条件にアクセスする

- 「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」
- およびサイトのメンバーであること

管理設定をカスタマイズする、またはエクスペリエンスビルダーを使用する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」
- およびサイトのメンバーであること



ビルダー

エクスペリエンスビルダーでは、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、サイト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、サイト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 Experience 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。

コンテンツ管理

サイトに CMS コンテンツを追加して、[コンテンツターゲティング] ワークスペースからサイト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、サイトで人気のあるトピックを紹介します。[おすすめ] タブからサイトエンゲージメントを促進します。ヘッダー、フッター、バナー、CSS、JavaScript、および他の CMS コンテンツをページで動的に表示します。

ゲーミフィケーション

レコグニションバッジや評価など、ゲーミフィケーションツールを使用して、サイトメンバーのエンゲージメントを維持します。

ダッシュボード

サイト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、サイトで活動を監視してアクションをすぐに実行します。

管理

[管理] ワークスペースから、サイトの基本設定を更新できます。設定の定義、メンバーシップの管理、サイト寄稿者の管理、フィードの活動に対してメンバーに報奨を与える評価レベルとポイントの設定を行います。タブを設定し、適用するブランドプロパティを選択して、サイトのログイン環境をカスタマイズします。サイトに利用可能なページを決定し、メールテンプレートをカスタマイズし、URL リダイレクトを設定します。リッチパブリッシャーアプリケーションを使用して独自のアプリケーションを作成したり、AppExchange からアプリケーションを取得したりすることもできます。

ガイド付き設定

ガイド付き設定を使用して機能を設定します。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。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。

重要: システム管理者が自分自身をサイトから誤って削除すると、エクスペリエンス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。サイト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。

メモ: サイトのクリックジャック保護を最大保護のレベルに設定すると、一部のワークスペースのページ ([管理] など) が空白のページとして表示されます。この問題を回避するには、推奨設定を使用します。この問題が発生した場合、[設定] で [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。(Site.com のリンクではなく) サイトの表示ラベルをクリックし、クリックジャック保護レベルを推奨設定にリセットします。

[管理] ワークスペースでの設定の定義

[管理] ワークスペースで設定を定義し、Experience Cloud サイトの他の省略可能な機能 (ユーザーのニックネーム、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。

顧客インサイトを使用したカスタマーサポートの合理化

顧客インサイトとは、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。

Experience Cloud サイトの名前、状況、説明の更新

Experience Cloud サイトの名前、説明、状況、テンプレートをすべて 1 か所で管理します。

Aura サイトと LWR サイトのページリダイレクトの主要概念

ページリダイレクトは、Experience Cloud でのサイトの検出可能性と SEO エクイティを維持するのに役立ちます。Aura および Lightning Web Runtime (LWR) サイトでページリダイレクトを設定する前に、主要概念と考慮事項を確認してください。

[管理] ワークスペースでの設定の定義

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

[管理] ワークスペースで設定を定義し、Experience Cloud サイトの他の省略可能な機能(ユーザーのニックネーム、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. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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
     - サイト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。この保護は、未登録の訪問者がメンバープロファイルにアクセスできる公開サイトの場合に特に効果的です。
     - Chatterメッセージを有効化します。これにより、メンバーは他のChatterユーザーと安全に非公開の会話を行うことができます。外部ユーザーに 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サイトの 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、メンバーは、カスタマーサービステンプレートを使用して作成されたサイトで安全に非公開の会話を行うことができます。
     - すべてのデバイスでゲストユーザーのキャッシュ済み画像を最適化します。すべてのデバイスで読み込み時間が短くなるように画像のサイズを変更します。この機能は、デジタルエクスペリエンスの Salesforce CDN を使用する場合に使用できます。
     - サイトで使用できるアセットファイルおよび CMS コンテンツをゲストユーザーが表示できるようにします。アセットファイルには、トピック、レコグニションバッジ、サイトのブランド設定、取引先のブランド設定に関連付けられた画像が含まれます。エクスペリエンスビルダーのページまたはサイトレベルで公開アクセスが有効になっている場合、この設定は自動的に有効になります。ゲストユーザーが LWR サイトの公開ページで CMS コレクションを表示できるようにするには、[公開 API へのゲストユーザーのアクセスを許可] も有効にします。
     - 認証済みユーザー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。
     - サイトの設定内容に基づいてデフォルトでは非表示になっているワークスペースの設定をすべて表示します。この設定を有効にすると、エクスペリエンス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。
   - エクスペリエンス管理
     - 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 875)します。メンバーは、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ことができます。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

  - プラス/マイナス投票を有効化します。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 以降に作成されるサイトでは、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。
  - 評価を有効化(ページ927)します。これにより、コミュニティマネージャーは、サイトに参加するユーザー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、ユーザープロファイルに表示される、対応する評価レベルを設定します。
  - 知識のあるユーザーを有効にします(ページ927)。これにより、トピックに関する知識のあるユーザーを見つけたり、トピックに関する知識のあるユーザーを支持したりできます。
- ファイル
  - 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。
  - 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。

これらの追加の省略可能機能は、[設定] およびエクスペリエンスワークスペースのその他の領域にあります。

- 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。選択した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。
- デフォルトのエクスペリエンスをユーザープロファイルに割り当て、そのプロファイルを特定の Experience Cloud サイトに関連付けます。ケース、取引先、商談など、サイトに依存しないオブジェクトに関する通知メールでは、デフォルトのサイトのブランド設定が使用されます。ユーザーがメール内のリンクをクリックすると、デフォルトのサイト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項目でフィードを拡張します。

関連トピック:

Experience Cloud サイトでの氏名に代わるニックネームの表示
ゲストユーザープロファイルを使用して認証されていないユーザーに安全なアクセスを提供
認証済みユーザーのカスタム Visualforce エラーページの使用
Experience Cloud サイトでのメンバーによる項目のフラグ設定の有効化
Experience Cloud サイトでの評価の有効化
Experience Cloud サイトのファイルの制限

顧客インサイトを使用したカスタマーサポートの合理化

顧客インサイトとは、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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

顧客インサイトの設定

組織で顧客インサイトを有効にして、所有するエクスペリエンスビルダーサイトごとに設定します。

顧客インサイトを使用する場合の考慮事項

組織で顧客インサイトを有効にすると、サイト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、顧客インサイトを使用する際の留意事項をいくつか示します。

顧客インサイトの設定

組織で顧客インサイトを有効にして、所有するエクスペリエンスビルダーサイトごとに設定します。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [管理] > [個人設定] を選択します。
3. [顧客インサイトデータを収集] を選択します。
4. [保存] をクリックします。
5. [顧客インサイトを表示] 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 Experience で Salesforce コンソールを使用している場合、Lightning アプリケーションビルダーを開き、顧客インサイト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。
7. Salesforce Classic で Salesforce コンソールを使用している場合、カスタムコンソールコンポーネントを取引先責任者またはケースページレイアウトに配置して顧客インサイトコンポーネントを追加します。左サイドバーに 400 ピクセル幅で積み上げてコンポーネントを配置することをお勧めします。

   顧客がケースを登録したかどうかや、サイト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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

サイトで顧客インサイトを有効にする
- 「エクスペリエンス管理にアクセス」または「エクスペリエンスの管理」

  および

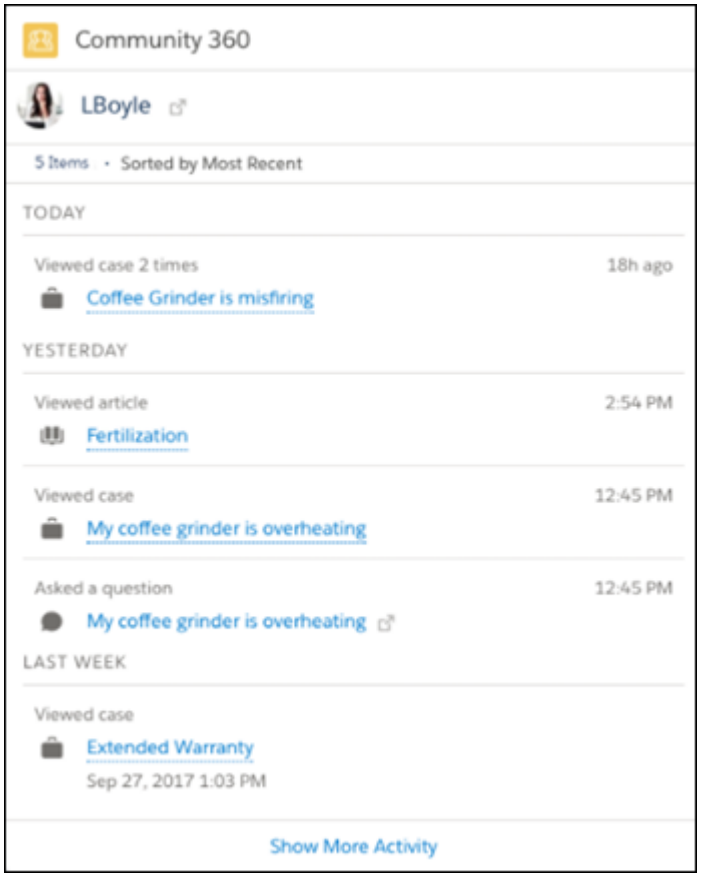
  サイトのメンバーであること

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」



メモ:

- 顧客インサイトは、納入商品、契約、参照されたケース、参照された記事、記事の投票、行われた投稿、参照された投稿、カスタムオブジェクト、注文、商品、ToDo をチェックします。
- 顧客インサイトデータは、`NetworkUserHistoryRecent` オブジェクトに保存されます。このオブジェクトへの API アクセスは、「すべてのデータの編集」権限を持つユーザーに制限されます。
- 顧客インサイトは Sandbox 環境では使用できません。
- ケースデフレクションコンポーネントによって表示される記事は、取引先責任者レイアウトに追加できる Community 360 コンポーネントには表示されません。

顧客インサイトを使用する場合の考慮事項

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

組織で顧客インサイトを有効にすると、サイト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、顧客インサイトを使用する際の留意事項をいくつか示します。

- 顧客インサイトは、ログインしているサイトメンバーのページビューを収集して保存します。エージェントは、記事、納入商品、契約、カスタムオブジェクト、ディスカッション、注文、商品、および ToDo の活動を参照できます。
- 顧客インサイトを有効にすると、ログインしているすべてのサイト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ァイルを除外することはできません。
- 「顧客インサイトを表示」プロファイル権限がある Salesforce ユーザーのみが顧客インサイト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サイトでは顧客インサイトがサポートされません。
- 顧客インサイトは法人取引先でのみ使用可能で、個人取引先では使用できません。
- 顧客インサイトは Salesforce for Android および Salesforce for iOS の活動を追跡しません。
- 顧客インサイトが有効で [データ保護とプライバシー] が有効になっている場合、情報を最新の状態に保つにはプライバシー設定を完了する必要があります。情報を見逃さないようにするため、必ず次の手順を実行してください。
  - 追跡する項目を含む個人オブジェクトを設定します。
  - 取引先責任者ページレイアウトに [個人] 項目を追加します。
  - 個人オブジェクトから、顧客インサイトで追跡するユーザーのレコードを作成します。
  - ユーザーアカウントを個人レコードに接続します。取引先責任者レコードから、[個人] 項目を見つけて関連付けられたユーザーを検索します。

  データ保護と個人オブジェクトについての詳細は、「特定のデータプライバシー設定の追跡および保存の設定」を参照してください。

Experience Cloud サイトの名前、状況、説明の更新

Experience Cloud サイトの名前、説明、状況、テンプレートをすべて 1 か所で管理します。

サイト名と URL はサイトを有効にした後に変更できますが、ユーザーは新しい URL にリダイレクトされません。したがって、名前または URL を変更する前に、必ずメンバーに通知してください。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [管理] > [設定] をクリックします。
3. 必要に応じて設定を編集します。
   - 変更するサイトの横にある ✎ 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、サイトをすでに有効にしている場合は、ユーザーが新しい URL にリダイレクトされません。
   - サイトの状況を管理する。
   - テンプレートを変更する。

関連トピック:

Experience Cloud サイトテンプレートの変更

Experience Cloud サイトの状況

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

Aura サイトと LWR サイトのページリダイレクトの主要概念

ページリダイレクトは、Experience Cloud でのサイトの検出可能性と SEO エクイティを維持するのに役立ちます。Aura および Lightning Web Runtime (LWR) サイトでページリダイレクトを設定する前に、主要概念と考慮事項を確認してください。

内部リダイレクト

ユーザーをエクスペリエンスビルダーサイトページから同じサイトの別のページにリダイレクトするには、内部リダイレクトを作成します。複数のド

メインに存在するサイトの内部リダイレクトを設定するには、すべてのドメインのパスプレフィックスを使用してリダイレクトエントリを作成します。次に例を示します。

```
MyDomainCommunity/s/source, /target
/CustomDomainCommunity/s/source, /target
```

内部リダイレクトを作成するときは、次の点に留意してください。

- リダイレクト元 URL はユーザーの転送元となるエクスペリエンスビルダーサイトページです。
- リダイレクト先 URL はユーザーのリダイレクト先となる同じエクスペリエンスビルダーサイトのページです。
- リダイレクト元 URL とリダイレクト先 URL に、ドメイン名の後のすべての内容を含めます。

外部リダイレクト

外部リダイレクトを設定することもできます。外部リダイレクトでは、ユーザーを Aura サイトまたは LWR サイトの外部のページにリダイレクトするか、そのページからリダイレクトします。外部リダイレクトを作成するときは、次の点に留意してください。

- 外部リダイレクトを作成するには、リダイレクト元 URL とリダイレクト先 URL を CSV ファイルに追加します。
- リダイレクト元 URL はユーザーの転送元のページです。
- リダイレクト先 URL はユーザーのリダイレクト先となるページです。

静的リダイレクトと動的リダイレクト

静的ページリダイレクトは、ユーザーをある URL から別の URL に転送します。基本的に、ユーザーがアクセスしようとした URL に基づいて、ユーザーの転送先を Salesforce に指示します。ユーザーが `www.mysite.com/homepage` にアクセスしようとしているとします。ただし、サイトを `www.mysite.com/home-page` に置き換えました。この時点で、最初のサイトから 2 つ目のサイトへのリダイレクトを作成します。

動的 URL リダイレクトルールでは、パターンを使用して URL を識別し、そのパターンに基づいてユーザーを新しい URL に自動的にリダイレクトします。動的ルールは、Salesforce B2C Commerce ストアのカスタムオブジェクトと商品およびカテゴリページのわかりやすい URL スラッグを作成している場合に特に役立ちます。動的リダイレクトルールを作成するときは、次の点に留意してください。

- 動的リダイレクトルールは LWR サイトでのみサポートされます。
- 組織あたりの動的リダイレクトルールは 100 個に制限されています。
- リダイレクトルールにはリダイレクト元とリダイレクト先が必要です。
- 動的リダイレクトルールは、内部リダイレクトと外部リダイレクトに使用できます。

動的ルールを使用する場合、顧客が入力した URL がリダイレクト元 URL と比較されます。パターンが一致する場合、顧客はリダイレクト先 URL にリダイレクトされます。

Aura および LWR サイトでの静的リダイレクトルールと動的リダイレクトルールの使用可能状況を次に示します。

	Aura		LWR	
	静的	動的	静的	動的

	Aura		LWR	
以前に Salesforce 外でホストされていた登録済みカスタムドメインの URL からのリダイレクト	はい	いいえ	はい	はい
Salesforce 外でホストされている URL へのリダイレクト	はい	いいえ	はい	はい
Salesforce ドメインでホストされるサイトページ間のリダイレクト	はい	いいえ	はい	はい
リダイレクト元 URL とリダイレクト先 URL にクエリパラメーターが含まれるリダイレクト	はい	いいえ	はい	はい

メモ: 動的リダイレクトは、`/secur` で始まり、 `css` で終わる URL や、 `lastmod=` を含む URL では機能しません。

Aura および LWR サイトページへのユーザーのリダイレクト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または

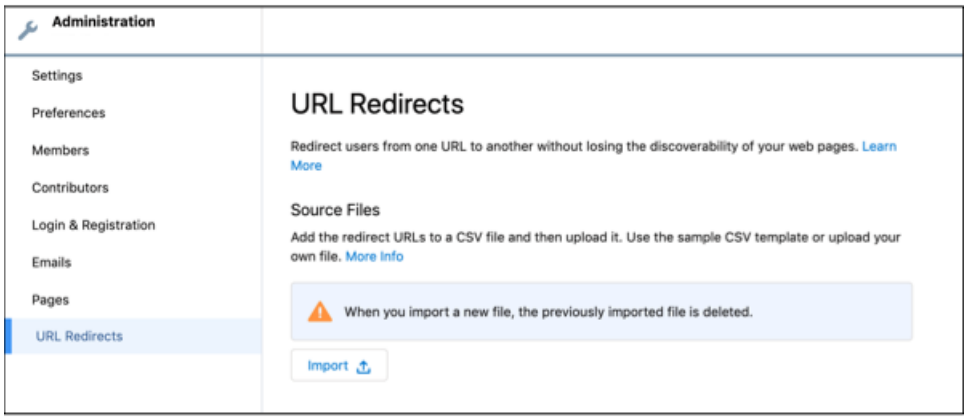
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

Experience Cloud で Aura サイトと Lightning Web Runtime (LWR) サイトのページリダイレクトを設定します。サイトのページから外部のリダイレクト先への URL リダイレクトを設定するには、リダイレクト元 URL とリダイレクト先 URL を CSV ファイルに追加してから、[管理] ワークスペースにファイルをインポートします。

既存のリダイレクトを削除または無効化するには、Lightning プラットフォーム REST API を使用して SiteRedirectMapping オブジェクトとやりとりします。[URL リダイレクト] ページから空白の CSV ファイルをインポートしないでください。

CSV ファイルをインポートするときは、次の点に留意してください。

- リダイレクトは、正常にアップロードされるとすぐに機能します。
- 新しい CSV ファイルをインポートすると、既存のリダイレクトファイルは上書きされます。
- リダイレクトの CSV ファイルのサイズは 4 MB に制限されています。
- Aura サイトでは、URL の変数とワイルドカードがサポートされていないため、URL 文字列を正確に指定してください。



1. エクスペリエンスワークスペースで、[管理] > [URL リダイレクト] > [インポート] に移動します。
2. 既存のリダイレクトルールを置き換えずに URL リダイレクトを追加する場合には、まず既存のリダイレクトを CSV ファイルとしてエクスポートします。
3. ダウンロードしたファイルに新しい URL を追加して、CSV ファイルをもう一度インポートします。ファイルサイズが 10,240 バイト以下でアップロードに成功した場合、[URL リダイレクト] ページに最後のインポートの概要が表示されます。ファイルサイズが 10,240 バイトを超えているか、以前にインポートされた URL の総数が 100 件を超えている場合、インポートの状況を通知するメールが届きます。

例: 内部リダイレクト用 CSV

この例では、`https://MyDomainName.com/TargetSite/s/account/001RM000005Su9JYAS/acme` が `https://MyDomainName.com/TargetSite/s/newaccount/001RM000005Su9JYAS/acme` にリダイレクトされます。

この例では、エクスペリエンスビルダーサイトのページから同じサイトの他のページにリダイレクトするときに使用する形式の概要を説明します。

```
/source, /target
/TargetSite/s/account/001RM000005Su9JYAS/acme, /newaccount/001RM000005Su9JYAS/acme
```

ユーザーがリダイレクト元URLのページをまだ使用できる場合、ユーザーがブラウザーを使用してリダイレクト元URLに移動した場合にのみ、そのURLからの内部リダイレクトが発生します。ユーザーがサイトページで使用可能なリダイレクト元URL(グローバル検索結果や上位の記事など)をクリックすると、ユーザーはそのURLにリダイレクトされ、リダイレクト先URLにはリダイレクトされません。

Aura サイトの外部リダイレクトの CSV

サイトの[管理]ワークスペースに移動し、[ページ]で[Site.com Studioに移動]をクリックします。詳細は、「Site.com での URL リダイレクトの作成」を参照してください。

この例では、`https://MyDomainName.com/case/oldCaseLocation` が `https://MyDomainName.com/TargetSite/s/case/500RM000003UjsEYAS/my-case-2` にリダイレクトされます。

この例では、外部リダイレクトを作成するときに使用する形式の概要を説明します。リダイレクト元URLには、ドメイン名以降のすべての内容を含めます。リダイレクト先URLには/s以降のすべての内容を含めます。

```
/source, /target
/case/oldCaseLocation, /case/500RM000003UjsEYAS/my-case-2
```

LWR サイトの動的 URL リダイレクトルールの CSV

URLは、「/」で区切られたパスセグメントで構成されます。たとえば、`/path/to/source` には、path、to、sourceの3つのパスセグメントがあります。アスタリスク(*)は、リダイレクト元側のテキストに一致するワイルドカードを示します。リダイレクト元URLで変数を使用する場合、リダイレクト先URLでも使用する必要があります。

動的リダイレクトルールの簡単な例は、`/path/to/source, /path/to/target` です。このルールが含まれるサンプルCSVファイルを見てみましょう。(product)は変数です。

```
/source, /target

```

```
/prod/pid/(productId), /product/(productId)
```

顧客が「`https://www.my.company.salesforce.com/prod/pid/`***`prd-123`***」というURLを入力します。

この場合、URLの `prod/pid/prd-123` 部分はリダイレクト元 `/prod/pid/(product)` と一致します。

そのため、顧客はリダイレクト先 `https://www.my.company.salesforce.com/product/`***`prd-123`*** にリダイレクトされます。

リダイレクトにワイルドカードを使用するシナリオを考えてみましょう。次のルールを追加するとします。

```
/path/*/category, /categories/category-abc-slug
```

。

顧客が「`https://www.my.company.salesforce.com/path/id/category`」と入力します。

リダイレクト元の `/path/id/category` 部分がリダイレクト元 `/path/*/category` に一致するため、顧客は `https://www.my.company.salesforce.com/path/categories/category-abc-slug` にリダイレクトされます。

変数とワイルドカードを複数使用できますが、パスセグメントごとに1つの変数とワイルドカードのみを使用できます。

Experience Cloud サイトの管理

Experience Cloudサイトを作成したら、メンバーの追加、データのセキュリティ保護、サイトに表示するレコードとレコードを表示するユーザーの定義、SEOのような他の機能の有効化などの管理作業を行います。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

Experience Cloud サイト設定チェックリスト

Experience Cloud サイトを作成するには、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、サイトに必要な内容を整理できます。

Experience Cloud サイトでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ

サイト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、またはエクスペリエンスビルダー(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。

Experience Cloud サイトの状況

Experience Cloud サイトは、プレビュー、無効、有効、アーカイブ済みのいずれかの状況になります。

サイトメールおよび通知の管理

Experience Cloud サイトから送信されるメールと、メンバーに表示される通知を管理します。

Experience Cloud サイト設定チェックリスト

Experience Cloud サイトを作成するには、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、サイト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?

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

作業を開始する前に

ブランドアセットの収集

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

内部 Salesforce 組織

- ☐ デジタルエクスペリエンスの有効化。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。
- ☐ コミュニティで使用する Service Cloud 機能 (Salesforce ナレッジや埋め込みチャットなど) 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。

サイトの作成時

内部 Salesforce 組織

- ☐ メンバーの追加。

ゲストユーザープロファイルの設定 (エクスペリエンスビルダー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。

エクスペリエンスワークスペース:

- ☐ 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。
- ☐ 注目の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。

エクスペリエンスビルダー

- ☐ 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。

サイトの作成後

- ☐ 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サイトの機能制限トライアルへのユーザーの招待。
- ☐ フィードバックの取り込み、およびサイトの公開。
- ☐ サイト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。
- ☐ 不要になったサイトをアーカイブ (ページ 80)します。

Experience Cloud サイトでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ

サイト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、またはエクスペリエンスビルダー (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、各サイトに、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、内部でこの機能を操作する関連Apexコントローラーも搭載されています。エクスペリエンスビルダーまたは 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。

警告: エクスペリエンスビルダーを使用して、ログインページや、重要な情報あるいは機密情報が含まれる項目を含むページをカスタマイズする場合は、Salesforce が作成した標準コンポーネントか、または自分で作成、カスタマイズ、または審査したコンポーネントのみを使用することをお勧めします。重要な情報または機密情報を含む項目が含まれるページでサードパーティのコンポーネントやコードライブラリを使用すると、セキュリティ脆弱性のリスクが高まる可能性があります。

ID エクスペリエンスのブランド設定

サイトへのログイン、IDの検証、パスワードのリセット、セルフ登録を行うときにユーザーに表示されるページのデザインをカスタマイズして、ブランド設定された ID エクスペリエンスを作成します。

エクスペリエンスワークスペースを使用した動的 URL の設定

ログイン環境の動的 URL は、[管理] ワークスペースの [ログイン & 登録] ページから設定します。動的 URL を作成するには、実行時に解決されるプレースホルダーを含めます。ログイン、IDの検証、パスワードのリセット、セルフ登録に使用されるページでロゴと右フレームのコンテンツの動的 URL を実装します。

カスタムログアウト URL へのユーザーのリダイレクト

デフォルトでは、顧客がログアウトすると、サイトのログインページにリダイレクトされます。会社の Web サイトや Visualforce ページなど、別の場所にリダイレクトするには、カスタムログアウト URL を指定します。

[パスワードを忘れた場合] および [パスワードのリセット] ページのカスタマイズ

[パスワードを忘れた場合] および [パスワードのリセット] ページは、[管理] ワークスペースからカスタマイズできます。Visualforce でカスタムパスワード管理ページを作成することもできます。

セルフ登録ページの設定

どのページ種別が会社に最適かを決定したら、エクスペリエンスワークスペースの [ログイン & 登録] ページからセルフ登録を設定します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

ID エクスペリエンスのブランド設定

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

サイトへのログイン、ID の検証、パスワードのリセット、セルフ登録を行うときにユーザーに表示されるページのデザインをカスタマイズして、ブランド設定された ID エクスペリエンスを作成します。

サイトの ID プロセスを実装したら、独自のブランド設定されたデザインで全体をまとめます。たとえば、背景とログインボタンの色を変更したり、独自のロゴを挿入したり、ページのレイアウトをカスタマイズしたりできます。また、ユーザーが誰であるかとユーザーのログイン元の場所に基づいてページのブランド設定を変更することもできます。サイトのニーズに応じて、どの設定をどのページに適用するかを選択したり、ページの種別ごとにカスタムブランド設定を作成したりできます。

たとえば、コーヒービジネスの Experience Cloud サイトを担当しているとします。ユーザーがログインするとき、ID を検証するとき、パスワードをリセットするとき、セルフ登録するときに表示されるページをカスタマイズして、ブランド設定されたエクスペリエンスを作成したいと考えています。そのため、会社のロゴを表示するようにページを設定し、コーヒーショップのアットホームな雰囲気を表す背景画像を設定します。これで、既存のユーザーがサイトにログインしたり、ID を検証したり、パスワードをリセットしたりするときに必ずロゴとカスタム背景画像が表示されるようになります。さらに、新規ユーザーがセルフ登録するときにブランド設定されたデザインが表示されます。ブランド設定された ID エクスペリエンスにより、サイトのデザインが顧客の記憶に残りやすくなり、また戻ってくるようになります。

[管理] ワークスペースからのページのブランド設定

Salesforce Customer Identity では、サイトへのログイン、ID の検証、パスワードのリセット、セルフ登録をユーザーに要求するページのブランド設定をポイント & クリックで行うことができます。ログインフローを設定している場合、これらのブランド設定も使用します。

エクスペリエンスビルダー ページのブランド設定

各 Experience Cloud テンプレートには、ログイン、ID 検証、パスワードリセット、セルフ登録のための独自のページセットが用意されています。エクスペリエンスビルダーを使用して、ブランドに合わせてログイン環境をカスタマイズできます。サイトを公開すると、エクスペリエンスビルダーページを使用できるようになります。

カスタムログイン検出ページの作成

メールアドレスまたは電話番号によるパスワードなしのログインを設定するには、カスタムログイン検出ページを作成します。この設定を使用すると、ユーザーはメールアドレスまたは電話番号を使用してセルフ登録してログインできます。エクスペリエンスワークスペースでページを設定し、Apex を使用してログインプロセスをカスタマイズします。

Apex ログインコントローラーのカスタマイズ

Salesforce では、パスワードなしのログインを実装できるログイン検出ページを使用してログインプロセスを簡単にカスタマイズできます。ただし、ログインプロセスをさらに制御する場合は、Apex ログインコントローラーを変更して、カスタマイズされた Visualforce ページを使用します。

[管理] ワークスペースからのページのブランド設定

Salesforce Customer Identity では、サイトへのログイン、ID の検証、パスワードのリセット、セルフ登録をユーザーに要求するページのブランド設定をポイント & クリックで行うことができます。ログインフローを設定している場合、これらのブランド設定も使用します。

利便性のために、`https://www.salesforceidentity.info/ExternalIdentityAssets.zip` ファイルをダウンロードして、用意されているサンプルのロゴと背景を使用できます。または、独自の素材を使用します。

メモ: [ログイン & 登録] ページから Aura サイトページをブランド設定できます。Summer '23 より前の LWR サイトで [ログイン & 登録] ページを使用してページをブランド設定した場合、これらの設定は引き続き適用され、[ログイン & 登録] ページから編集できます。Summer '23 より前の [ログイン & 登録] ページから LWR サイトをブランド設定しなかった場合は、「エクスペリエンスビルダーページのブランド設定」を参照してください。

ここで設定したブランド設定オプションは、エクスペリエンスビルダーページを除き、ログイン、ID の検証、パスワードのリセット、セルフ登録のすべての種別のページに適用されます。

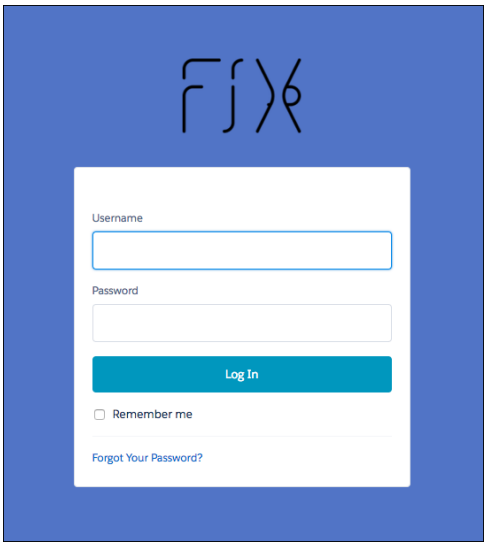
1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのサイト」と入力し、[すべてのサイト] を選択します。
2. サイト名の横の [ワークスペース] をクリックします。
3. [管理] を選択してから、[ログイン & 登録] を選択します。
4. ファイルからロゴをアップロードする手順は、次のとおりです。
   a. [ロゴタイプ] で、ドロップダウンから [ファイル] を選択します。
   b. [ロゴファイル] で [ファイルを選択] をクリックし、ローカルドライブを参照してファイルをアップロードします。

   ファイルをアップロードする代わりに、ブランドアセットを保存している URL を入力できます。この URL は動的な値を使用して、実行時に表示されるロゴを決定できます。URL には、expid プレースホルダー `{expid}` が含まれます (例: `https://www.my-cms.com/{expid}/logo.png`)。顧客がリンクをクリックしてログインするときに、ログインページの外観はログイン URL で示されている expid 値によって異なります。
5. [背景タイプ] で、背景をカスタマイズするオプションを選択します。[背景タイプ] の横で、[色] を選択し、独自の色を選択します。
   a. 単色を使用するには、ドロップダウンから [色] を選択して色を選択するか、16 進値を入力します。
   b. 画像または色のグラデーションを使用するには、ドロップダウンから [画像の URL] を選択し、画像の URL を入力します。

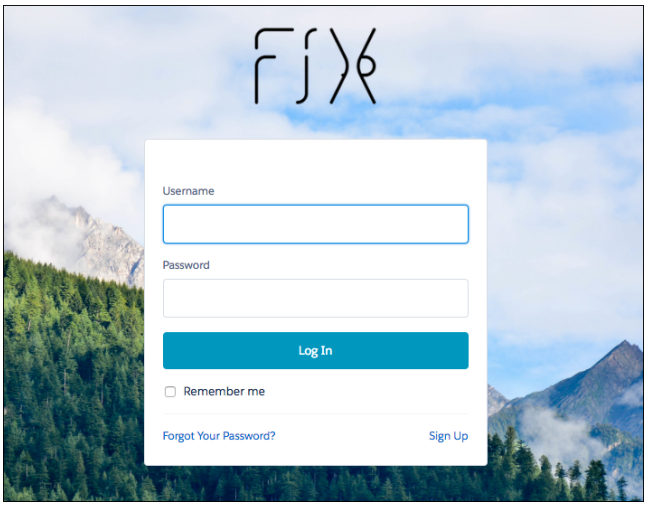
   また、画像の URL では動的な値を使用して、実行時に表示される背景画像を決定することもできます。
6. [ログインボタン] で、色を選択するか、16 進値を入力します。次のボタンに色が適用されます。
   - ログインページの [ログイン] ボタン
   - ID 検証ページの [検証] ボタン
   - パスワードリセットページの [次へ] ボタン
   - セルフ登録ページの [サインアップ] ボタン

7. (省略可能) [右フレームの URL] に、ログインページのログインフォームの右に iframe でコンテンツを表示するための URL を入力します。たとえば、右フレームの URL を使用して、ブランド画像やトピックのお知らせを表示します。
8. [フッターテキスト] で、ページの下部に表示されるテキスト (著作権など) を入力します。
9. 設定を保存します。
10. 変更内容を確認するには、サイトの URL を開きます。
    a. [管理] から [設定] を選択し、サイトの URL をコピーします。
    b. ブラウザーから、新しい非公開 (シークレット) ウィンドウを開き、アドレスバーに URL を貼り付けます。

次に、[ログイン&登録]ページでブランド設定オプションが設定されたログインページの例を示します。ロゴはログインフォームの上に表示され、背景とログインボタンそれぞれにカスタム色が使用されます。



次に、単色ではなく背景画像を使用している同じログインページの例を示します。

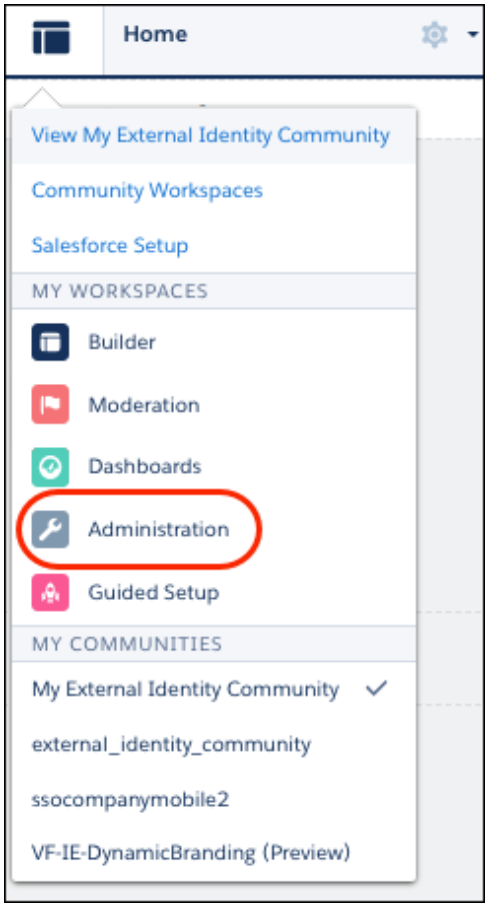


エクスペリエンスビルダー ページのブランド設定

各 Experience Cloud テンプレートには、ログイン、ID 検証、パスワードリセット、セルフ登録のための独自のページセットが用意されています。エクスペリエンスビルダーを使用して、ブランドに合わせてログイン環境をカスタマイズできます。サイトを公開すると、エクスペリエンスビルダーページを使用できるようになります。

エクスペリエンスビルダーからサイトをブランド設定すると、[管理] ワークスペースの [ログイン & 登録] ページのブランド設定は無視されます。

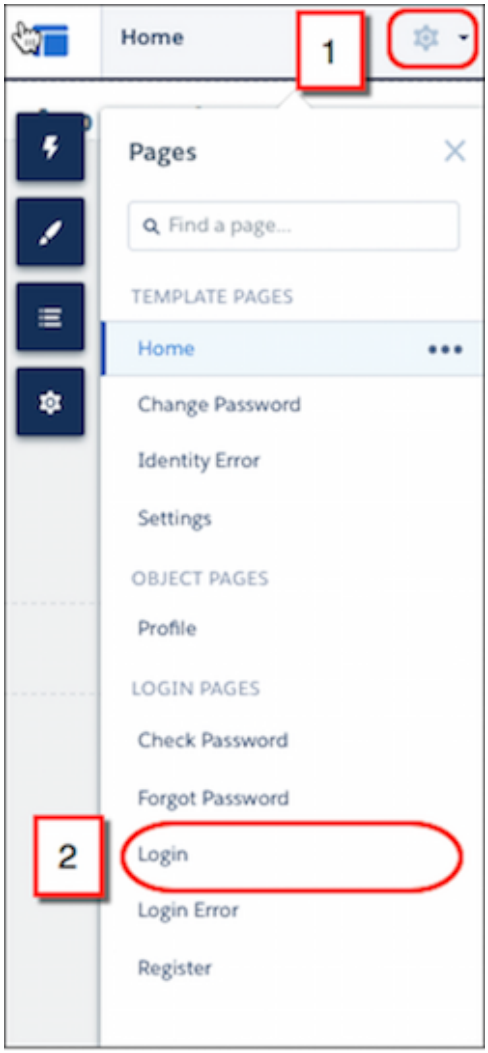
1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのサイト」と入力し、[すべてのサイト] を選択します。
2. サイト名の横の [ビルダー] をクリックします。
3. Experience Cloud サイトテンプレートに付属するエクスペリエンスビルダー ページを取得するには、サイトを公開します。右上で、[公開] をクリックします。
   エクスペリエンスを有効化する通知が表示された場合は、無視してください。サイトは後で有効化します。
4. [管理] ワークスペースに戻ります。左上で、 をクリックし、[管理] を選択します。



5. [ログイン & 登録] を選択します。
6. ログイン、ID 検証、パスワードリセット、セルフ登録などのページ種別ごとに、テンプレートに付属するエクスペリエンスビルダーページを見つけます。

たとえば、ログイン用の Experience Builder ページを選択するには、[ログインページ種別] として [エクスペリエンスビルダー] を選択し、ページピッカーから **login** を選択します。

7. 変更内容を保存します。
8. エクスペリエンスビルダーに戻ります。ワークスペースの上部にある[管理]を選択し、 を選択します。
9. ビルダーの上部で、[設定] の横にあるドロップダウンをクリックし、ページ種別を選択します。
   たとえば、ログインページを選択するには、ドロップダウン (1) をクリックして、[ログイン] (2) を選択します。



ログインページが エクスペリエンスビルダー に表示されます。

10. ここから、エクスペリエンスビルダーでページにさらにブランド設定することができます。詳細は、「エクスペリエンスビルダーでのサイトのページとそのプロパティの管理」を参照してください。

認証環境をカスタマイズするためにブランド設定できるページ種別についての詳細は、次のリソースを参照してください。

- ログイン、ログアウト、およびパスワード管理ページのカスタマイズ

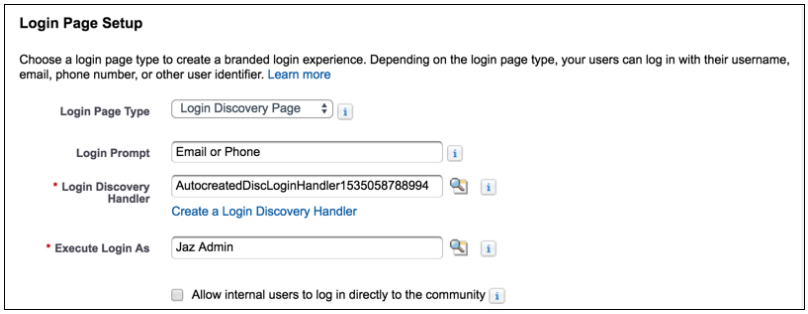
- セルフ登録
- パスワードなしのログイン

カスタムログイン検出ページの作成

メールアドレスまたは電話番号によるパスワードなしのログインを設定するには、カスタムログイン検出ページを作成します。この設定を使用すると、ユーザーはメールアドレスまたは電話番号を使用してセルフ登録してログインできます。エクスペリエンスワークスペースでページを設定し、Apexを使用してログインプロセスをカスタマイズします。

エクスペリエンスワークスペースでログイン検出ページを作成すると、LoginDiscoveryハンドラーが生成されます。LoginDiscoveryハンドラーは後で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「サイト」と入力し、[すべてのサイト] を選択します。
2. サイト名の横の [ワークスペース] をクリックします。
3. ワークスペースページで [管理] を選択し、[ログイン & 登録] を選択します。
4. [ログインページ設定] の [ログインページ種別] で、[ログイン検出ページ] を選択します。



5. (省略可能) [ログイン画面] に、ログインページの指示メッセージとして表示するテキストを入力します。

   たとえば、*「Email Address or Phone Number (メールアドレスまたは電話番号)」*と入力します。ログイン画面はカスタム表示ラベルを使用してローカライズできます。`$Label.loginPrompt` のように `$Label` グローバル変数を使用します。

6. [ログイン検出ハンドラー] で、項目を空白のままにして [ログイン検出ハンドラーを作成] をクリックします。保存時にApexハンドラーが自動生成されます。後でコードを変更します。
7. [他のアカウントでログインを実行] で、ハンドラーを実行する、「ユーザーの管理」権限を持つSalesforceシステム管理者を選択します。

   [他のアカウントでログインを実行] には、ログイン検出ハンドラーが実行されるコンテキストが表示されます。ユーザーをハンドラーに割り当てることで、ハンドラーによって実行される操作を容易にログインプロセスまでたどることができます。本番環境では、通常、[他のアカウントでログインを実行] ユーザー用にシステムユーザーを作成します。

8. [従業員にサイトへの直接ログインを許可] が選択されている場合は、選択解除します。

   ログイン検出ページでは、直接サイトにログインする従業員はサポートされません。ただし、ユーザーをIdPにリダイレクトするようにハンドラーをカスタマイズできます。従業員用に、[私のドメイン] でログイ

ン検出を設定できます。[私のドメイン]の[認証設定]の設定から、ログインページ種別を[検出]に設定します。

9. 設定を保存します。

   デフォルトのログイン検出ハンドラーが生成され、[ログイン検出ハンドラー]項目にその名前が入力されます。このハンドラーはログインページからメールアドレスまたは電話番号を受け入れ、確認コードをユーザーにメールまたはテキストメッセージで送信します。ユーザーのメールアドレスまたは電話番号が確認されない場合、ユーザーはパスワードを要求されます。

   新規ユーザーがメールアドレスを使用してサインアップしたときに受信するお知らせメールをカスタマイズするには、「パスワードなしの登録お知らせメールテンプレートのカスタマイズ」を参照してください。

Apex ログインコントローラーのカスタマイズ

Salesforce では、パスワードなしのログインを実装できるログイン検出ページを使用してログインプロセスを簡単にカスタマイズできます。ただし、ログインプロセスをさらに制御する場合は、Apex ログインコントローラーを変更して、カスタマイズされた Visualforce ページを使用します。

次の手順に従って、デフォルト、エクスペリエンスビルダーページ、Visualforce ページのログインプロセスをカスタマイズできます。ログイン検出ページを使用してパスワードなしのログインをプログラムで実装する場合は、「パスワードなしのログインでのメールまたは電話番号の登録」を参照してください。

ログインページについての詳細は、「ログインページ種別」を参照してください。

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。

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」

```
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'));
    }
```

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。

エクスペリエンスワークスペースを使用した動的 URL の設定

ログイン環境の動的 URL は、[管理] ワークスペースの [ログイン & 登録] ページから設定します。動的 URL を作成するには、実行時に解決されるプレースホルダーを含めます。ログイン、ID の検証、パスワードのリセット、セルフ登録に使用されるページでロゴと右フレームのコンテンツの動的 URL を実装します。

動的ブランド設定は、エクスペリエンスワークスペースの [ログイン & 登録] ページから設定します。コミュニティの作成に使用したテンプレートに関係なく、カスタムログインページをサイトに追加できます。

動的 URL には、ロゴと右フレームのコンテンツの *expid* プレースホルダーが含まれます。たとえば、動的 URL `https://www.my-cms.com/{expid}/logo.png` でページに表示されるロゴを制御します。動的 URL `https://www.my-cms.com/{expid}/index.php` は、ページに表示される右フレームのコンテンツを制御します。右フレームの URL は、iframe 内に URL のコンテンツを表示します。ロゴと右フレームのコンテンツの場合、外部サイトでは実行時に動的 URL がクエリパラメーターの expid 値 (例: coffee) で指定されたブランドに置き換わります。

実行時に表示されるブランドは [ログイン & 登録] ページで指定する expid 動的 URL によって異なります。たとえば、動的 URL `https://www.my-cms.com/{expid}/logo.png` では、ログイン URL が `https://fix.my.site.com/?expid=coffee` の場合に Fix Coffee ロゴが表示されます。

実装で expid クエリパラメーターが設定されている方法に基づいて、異なるブランドまたはユーザー環境を提供します。サイトユーザーにメールで送信する URL 内で設定できます。または、ログインボタンで URL を設定できます。`System.Site` クラスの `setExperienceId` メソッドを使用して、プログラムでクエリパラメーターを設定することもできます。

動的ブランド設定は、ログインプロセスに加えて、ユーザーセッション有効期間内のユーザーの環境に対しても使用できます。これを行うには、ユーザーのブラウザーに expid 値を保存するようにサイトに指示します。保存されたら、ユーザーがサイトにログインしている限り、それを取得できます。

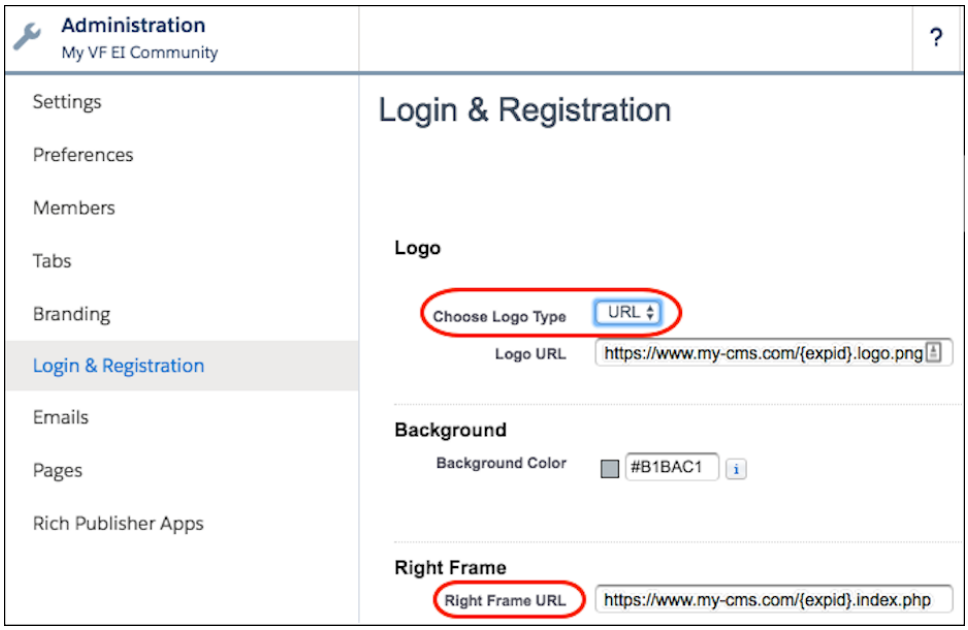
ロゴと右フレームの URL を指定するときは、次の考慮事項に留意してください。

- ほとんどのブラウザーでは、同じページに `http://` と `https://` プロトコルを混在させることはできません。
- 右フレームのコンテンツの URL は、サイトと同じプロトコルを使用する必要があります。リソースとテストサーバーまたはデモサーバーも同じプロトコルを使用する必要があります。

通常、ロゴと右フレームの URL には `https://` を使用することをお勧めします。ただし、ローカル環境とテスト環境では、`http://` の方が柔軟性が高くなります。

ロゴと右フレームのコンテンツに動的 URL 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「*サイト*」と入力し、[すべてのサイト] を選択します。
2. エクスペリエンスワークスペースにアクセスするには、サイト名の横にある [ワークスペース] をクリックします
3. [管理] を選択してから、[ログイン & 登録] を選択します。
4. ロゴの動的ブランド設定を設定する手順は、次のとおりです。
   a. [ロゴタイプ] で、[URL] を選択します。
   b. [ロゴ URL] 項目に動的 URL を入力します。例: `https://www.my-cms.com/{expid}/logo.png`。
5. 右フレームのコンテンツに動的ブランド設定を定義するには、[右フレームの URL] に動的 URL を入力します。例: `https://www.my-cms.com/{expid}/index.php`。


Administration
My VF EI Community
?
Settings
Preferences
Members
Tabs
Branding
Login & Registration
Emails
Pages
Rich Publisher Apps
Login & Registration
Logo
Choose Logo Type
URL
Logo URL
https://www.my-cms.com/{expid}.logo.png
Background
Background Color
#B1BAC1
Right Frame
Right Frame URL
https://www.my-cms.com/{expid}.index.php

カスタムログアウト URL へのユーザーのリダイレクト

デフォルトでは、顧客がログアウトすると、サイトのログインページにリダイレクトされます。会社の Web サイトや Visualforce ページなど、別の場所にリダイレクトするには、カスタムログアウト URL を指定します。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「すべてのサイト」と入力し、[すべてのサイト]を選択します。
2. サイト名の横の [ワークスペース] をクリックします。
3. [管理] を選択してから、[ログイン & 登録] を選択します。
4. [ログアウトページ URL] に、Web ページまたは Visualforce ページの完全な URL を入力します。

関連トピック:

Experience Cloud サイトでのログイン、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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

[パスワードを忘れた場合] および [パスワードのリセット] ページのカスタマイズ

[パスワードを忘れた場合] および [パスワードのリセット] ページは、[管理] ワークスペースからカスタマイズできます。Visualforce でカスタムパスワード管理ページを作成することもできます。

メモ: Visualforce ページは、Aura サイトではカスタムページ [パスワードを忘れた場合] または [パスワードのリセット] としてのみ選択できます。Summer '23 より前の LWR サイトで Visualforce ページをカスタムページ [パスワードを忘れた場合] または [パスワードのリセット] として使用した場合、そのサイトでは Visualforce ページが引き続き使用されます。ただし、LWR サイトの [パスワードを忘れた場合] ページまたは [パスワードのリセット] ページを別のページ種別に変更した場合、Visualforce ページに戻すことはできません。

エクスペリエンス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、最初にエクスペリエンスビルダーでログインページを公開します。

[パスワードを忘れた場合] ページでは、次のページ種別から選択できます。

- デフォルトページ — カスタマイズの開始点として機能する基本的なスタイル設定が適用された簡単なページ。
- エクスペリエンスビルダーページ — エクスペリエンスビルダー設計ツールを使用して、会社のテーマに合ったページをすばやく作成できます。エクスペリエンスビルダーページにアクセスするには、最初にサイトを公開する必要があります。
- Visualforce ページ — カスタム Visualforce ページを使用します。

[パスワードのリセット] ページでは、デフォルトページまたはカスタム Visualforce ページを使用できます。エクスペリエンスビルダーページはサポートされていません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのサイト」と入力し、[すべてのサイト] を選択します、
2. サイト名の横の [ワークスペース] をクリックします。
3. [管理] を選択してから、[ログイン & 登録] を選択します。
4. [パスワードページ] の [パスワードを忘れた場合] で、ページ種別を選択します。
   - デフォルトページを使用するには、[デフォルトページ] を選択します。
   - エクスペリエンスビルダーページを使用するには、[エクスペリエンスビルダーページ] を選択して をクリックし、[パスワードを忘れた場合] を選択します。
   - カスタム Visualforce ページを使用するには、[Visualforce ページ] を選択して をクリックし、Visualforce ページを選択します。
5. [パスワードのリセット] で、ページ種別を選択します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

- デフォルトページを使用するには、[デフォルトページ] を選択します
- カスタム Visualforce ページを使用するには、**[Visualforce ページ]** を選択して をクリックし、Visualforce ページを選択します。サイトの [パスワードのリセット] ページとサイトのログインページで異なる Visualforce ページが使用されていることを確認してください。

6. 設定を保存します。
7. 変更内容を表示するには、非公開 (シークレット) ブラウザーでサイト URL を開き、[パスワードを忘れた場合] リンクをクリックし、指示に従ってパスワードをリセットします。

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
エクスペリエンスワークスペースを使用した動的 URL の設定
Experience Cloud サイトでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ

セルフ登録ページの設定

どのページ種別が会社に最適かを決定したら、エクスペリエンスワークスペースの [ログイン & 登録] ページからセルフ登録を設定します。

メモ: Apex に精通していて、セルフ登録をさらに詳細に制御する場合は、Apex コントローラーを変更してセルフ登録ページとプロセスをカスタマイズできます。このコントローラーに対するカスタマイズにより、[ログイン & 登録] ページ設定が上書きされます。手順については、「セルフ登録 Apex コントローラーのカスタマイズ」を参照してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのサイト」と入力し、[すべてのサイト] を選択します。
2. エクスペリエンスワークスペースにアクセスするには、サイト名の横にある [ワークスペース] をクリックします。
3. エクスペリエンスワークスペースで [管理] を選択し、[ログイン & 登録] を選択します。
4. [登録ページ設定] で、[顧客とパートナーにセルフ登録を許可] を選択します。ユーザーが重複するユーザー名で登録しようとすると、要求を完了できないというエラーメッセージが表示されますが、システム管理者には通知されません。
5. セルフ登録ページ種別を選択します。
   a. デフォルトページを使用するには、[デフォルトページ] を選択します。デフォルトページは Visualforce でカスタマイズできます。手順は、「デフォルトのセルフ登録ページの変更」を参照してください。
   b. エクスペリエンスビルダーページを使用するには、[エクスペリエンスビルダーページ] を選択して をクリックし、[登録] を選択します。エクスペリエンスビルダーを使用したページのカスタマイズについての詳細は、「エクスペリエンスビルダーでのサイトのページとそのプロパティの管理」を参照してください。
   c. Visualforce ページを使用するには、**[Visualforce ページ]** を選択して をクリックし、カスタム Visualforce ページを選択します。

d. 設定可能なセルフ登録ページを使用するには、[設定可能なセルフ登録ページ] を選択します。次に、「設定可能なセルフ登録ページを使用した簡単なサインアップ」にアクセスして、詳細な設定手順を確認します。

e. エクスペリエンスビルダーページを使用するには、[エクスペリエンスビルダーページ]を選択して をクリックし、[登録]を選択します。エクスペリエンスビルダーを使用したページのカスタマイズについての詳細は、「エクスペリエンスビルダーでのサイトのページとそのプロパティの管理」を参照してください。https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.community_builder_manage_pages_overview.htm

ヒント: さまざまなページ種別を試す場合は、別のページ種別を選択する前に [デフォルトページ] を選択して選択内容をクリアしてください。

6. セルフ登録プロセスをより詳細に制御するために、Aura と Lightning Web Runtime (LWR) の標準のセルフ登録コンポーネントを無効にすることをお勧めする場合もあります。使用事例が次の 1 つ以上のシナリオに適合する場合、**[Aura および LWR サイトでセルフ登録の標準コンポーネントを無効化]** を選択します。
   - デフォルトページ、Visualforce ページ、または設定可能なセルフ登録ページ種別を選択した。
   - Experience Builder ページ種別を選択しており、セルフ登録 Apex コントローラーで収集できるユーザー情報を完全に制御する必要がある。標準コンポーネントを無効にしたら、使用事例のカスタムコンポーネントを作成します。
   - エクスペリエンスビルダーページ種別を選択しており、サイト種別に付属する標準のセルフ登録コンポーネントを使用しない。

   サイト種別に付属するエクスペリエンスビルダー標準コンポーネントを使用する場合、フローが中断されないようにこの設定はオフのままにします。

7. [プロファイル] では、新規ユーザーに割り当てるプロファイルを選択します。
   a. 標準サイトプロファイルのコピーしたバージョンをセルフ登録用のデフォルトとして割り当てます。たとえば、External Identity ユーザープロファイルのコピーしたバージョンを割り当てます。標準サイトプロファイルをデフォルトとして使用するのは避けてください。
   b. 制限プロファイルをデフォルトとして使用してください。必要に応じて、権限セットや共有ルールを使用してアクセスを許可してください。

8. 取引先の場合、使用事例に基づいて対応する手順に従ってください。
   a. 新規ユーザーを法人取引先の取引先責任者として保存するには、 をクリックして使用する取引先を選択します。
   b. 個々の個人取引先で新規ユーザーを保存するには、[取引先] 項目を空白のままにします。

9. 設定を保存します。

10. セルフ登録プロセスをテストします。

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
- エクスペリエンスワークスペースを使用した動的 URL の設定
- セルフ登録 Apex コントローラーのカスタマイズ
- セルフ登録用の個人取引先の設定
- Apex を使用した大規模サイトでの一括セルフ登録の設定
- 設定可能なセルフ登録ページを使用した簡単なサインアップ
- カスタム ID 検証ページの作成
- セルフ登録を設定する場合のベストプラクティスと考慮事項

Experience Cloud サイトの状況

Experience Cloud サイトは、プレビュー、無効、有効、アーカイブ済みのいずれかの状況になります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

状況	説明
プレビュー	Experience Cloud サイトのカスタマイズが未完了で、サイトはこれまでに有効化されていません。Experience Cloud サイト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。 「エクスペリエンスの作成および設定」権限を持つユーザーは、プロファイルまたは権限セットがサイトに関連付けられていれば、[プレビュー] 状況のサイトにアクセスできます。また、これらのサイトへのリンクを、プロファイルまたは権限セットがサイトに関連付けられているユーザーと共有することもできます。[プレビュー] サイトを共有するためのリンクは、エクスペリエンスワークスペースの [管理] にあります。 [お知らせメールを送信] が選択されていても、お知らせメールは送信されません。 メモ: 料金が支払われていないために組織から Experience Cloud へのアクセスが中断されると、[プレビュー] 内のサイトを含めて、すべてのサイトが無効になります。Experience Cloud を再度有効化すると、すべてのサイトが無効になります。これらのサイトは、有効化することはできますが、[プレビュー] の状態に戻すことはできません。 プレビューサイトは、組織に設定できるサイトの最大数に含まれます。

状況	説明
無効	Experience Cloud サイトの状況が以前は［有効］でしたが、無効になりました。 次の操作が必要な場合は、サイトを無効化できます。 • 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 • サイト URL の変更 Experience Cloud サイトを無効化すると、ドロップダウンメニューに表示されなくなります。「エクスペリエンスの作成および設定」権限を持つユーザーは、メンバーシップに関係なく、［無効］サイト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］サイトにアクセスしようとすると、エラーページが表示されます。 お知らせメールが送信されるのは、［お知らせメールを送信］が選択されている場合、またはユーザーのメール設定が無効の場合です。 無効なサイトは、組織に設定できるサイトの最大数に含まれます。
有効	Experience Cloud サイトが有効で、メンバーが使用できる場合。 ［お知らせメールを送信］が選択されていると、お知らせメールが新しいメンバーに送信されます。 有効なサイトは、組織に設定できるサイトの最大数に含まれます。
アーカイブ済み	• アーカイブできるのは無効なサイトのみです。サイトがプレビューモードである場合は、サイトを有効化してから無効化した後にアーカイブする必要があります。 • サイトをアーカイブすると、 – システム管理者を含めすべてのユーザーがその URL を使用できなくなります。 – ユーザーには、サイトの代わりに［サイトはメンテナンス中］ページが表示されます。 – サイトのエクスペリエンスビルダーまたはワークスペースにはアクセスできなくなります。 – このサイトは、組織の非アーカイブサイト数の上限である 100 件には含まれません。

サイトの無効化

メンバーを追加または削除するとき、タブを追加、削除、または並び替えるとき、配色を変更するとき、あるいは URL を変更するときは、サイトを無効にします。

サイトのアーカイブ

無効なサイトをアーカイブして、ユーザーがそのサイトにアクセスできないようにします。

サイトのアーカイブ解除
アーカイブ済みサイトをアーカイブ解除して、ユーザーがアクセスできるようにします。

関連トピック:

Salesforce タブ + Visualforce サイトのカスタマイズ
サイトの有効化
サイトの無効化
Experience Cloud サイトへのリンクの共有

サイトの有効化

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

サイトを有効化して、メンバーがアクセスできるようにします。Salesforce タブ + Visualforce サイトがあるか Lightning サイトがあるかに応じて、有効化の結果が若干異なります。

- Salesforce タブと Visualforce: サイトを有効化すると、サイト URL が有効になり、サイト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。新しいユーザーには、お知らせメールにユーザー名とパスワードが含まれます。
- Lightning サイト: サイトを有効化すると、すべてのメンバーにお知らせメールが送信されます。有効化は、Lightning サイトの SEO を設定する場合にも必要です。URL を有効にし、メンバーのログインアクセスを有効にするには、サイトを公開します。

メモ: 組織で拡張ドメインを有効にしている場合、サイトトラフィックは Salesforce のコンテンツ配信ネットワーク (CDN) パートナーの Akamai または Cloudflare のいずれかを介して転送されます。Salesforce CDN を除外する場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

サイトを有効化する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*デジタルエクスペリエンス*」と入力します。[サイト] を選択します。
2. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
3. [管理] > [管理] をクリックします。
4. [有効化] をクリックします。
5. [OK] をクリックします。

メモ: 寄稿者が無効なコミュニティでエクスペリエンスビルダーおよびワークスペースにアクセスできるように、[すべてのデータの編集] 権限を有効にします。

関連トピック:

Experience Cloud サイトの状況
Salesforce タブ + Visualforce サイトのカスタマイズ
サイトの無効化

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

サイトの無効化

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

メンバーを追加または削除するとき、タブを追加、削除、または並び替えるとき、配色を変更するとき、あるいは URL を変更するときは、サイトを無効にします。

メモ: 組織からコミュニティライセンスが削除されても、メンバーはそのライセンスに関連付けられたサイトにアクセスできます。セキュリティの確保のために、停止するサイトを無効にします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「デジタルエクスペリエンス」と入力し、[すべてのサイト] を選択します。
2. 無効化するサイトの横にある [ワークスペース] をクリックします。
3. [管理] > [設定] をクリックします。
4. [無効化] をクリックします。

   サイトを無効にしてオフラインにすると、「エクスペリエンスの作成および設定」権限を持っているユーザーしかサイトにアクセスできなくなります。その他のユーザーには [サイト構築中] ページが表示されます。

関連トピック:

Experience Cloud サイトの状況

サイトの有効化

Salesforce タブ + Visualforce サイトのカスタマイズ

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

サイトのアーカイブ

無効なサイトをアーカイブして、ユーザーがそのサイトにアクセスできないようにします。

1. アプリケーションランチャーでデジタルエクスペリエンスアプリケーションを開きます。

   メモ: デジタルエクスペリエンスアプリケーションと [すべてのサイト] ページへのアクセス権を付与するプロファイルの表示設定とタブ設定を更新するには、[デジタルエクスペリエンスアプリケーションへのアクセスを有効化] を参照します。

2. [すべてのサイト] で [すべて表示] をクリックします。
3. アーカイブするサイト名をクリックします。
4. サイトの詳細ページで、[アーカイブ] をクリックします。
5. もう一度、[アーカイブ] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

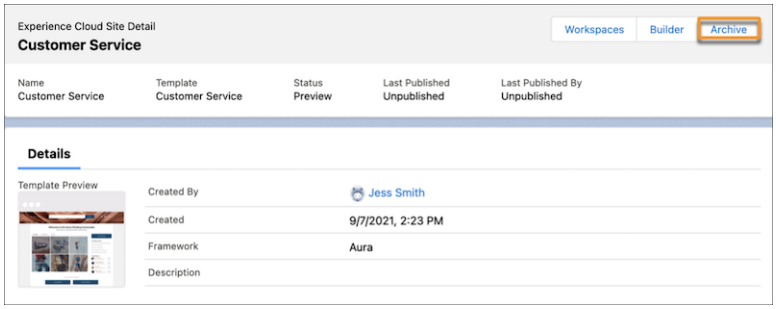
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをアーカイブする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」



サイトがアーカイブされます。気が変わった場合はアーカイブ解除できます。

サイトのアーカイブに関する考慮事項

サイトをアーカイブする前に、アーカイブできるサイトの種別と、アーカイブがユーザーに及ぼす影響を検討してください。

サイトのアーカイブに関する考慮事項

サイトをアーカイブする前に、アーカイブできるサイトの種別と、アーカイブがユーザーに及ぼす影響を検討してください。

- アーカイブできるのは無効なサイトのみです。サイトがプレビューモードである場合は、サイトを有効化してから無効化した後にアーカイブする必要があります。
- サイトをアーカイブすると、
  - システム管理者を含めすべてのユーザーがそのURLを使用できなくなります。
  - ユーザーには、サイトの代わりに [サイトはメンテナンス中] ページが表示されます。
  - サイトのエクスペリエンスビルダーまたはワークスペースにはアクセスできなくなります。
  - このサイトは、組織の非アーカイブサイト数の上限である100件には含まれません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

サイトのアーカイブ解除

アーカイブ済みサイトをアーカイブ解除して、ユーザーがアクセスできるようにします。

1. アプリケーションランチャーを使用してデジタルエクスペリエンスアプリケーションにアクセスします。
2. メモ: デジタルエクスペリエンスアプリケーションと [すべてのサイト] ページへのアクセス権を付与するプロファイルの表示設定とタブ設定を更新するには、「Salesforce CMS の使用開始」を参照してください。

   [すべてのサイト] で [すべて表示] をクリックします。
3. アーカイブ解除するサイト名をクリックします。
4. サイトの詳細ページで、[アーカイブ解除] をクリックします。
5. もう一度、[アーカイブ解除] をクリックします。

サイトがアーカイブされます。気が変わった場合はアーカイブ解除できます。

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

この機能を使用するには、組織に少なくとも1つの有効なコミュニティライセンスが必要です。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをアーカイブ解除する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」

サイトメールおよび通知の管理

Experience Cloud サイトから送信されるメールと、メンバーに表示される通知を管理します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

エクスペリエンスビルダーサイトでの通知の有効化

グローバル通知を使用すると、メンバーはサイトやアプリケーションのどこで作業をしてい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エクスペリエンスビルダーサイトで使用できます。

サイトメンバーにお知らせメールが送信されない場合のトラブルシューティング手順

サイトを作成し、公開してから有効化すると、サイトメンバーに新しいサイトへのアクセス権を付与するお知らせメールが送信されます。サイトメンバーにお知らせメールが送信されない場合、次のトラブルシューティング手順を実行します。

Experience Cloud サイトから送信されるメール確認用のメールのカスタマイズ

メールの送信者情報と Chatter メールのブランド設定をカスタマイズできます。また、メールテンプレート(新規メンバーのお知らせやメンバーのパスワードのリセット用のテンプレートなど)もカスタマイズできます。メールテンプレートは、ユーザーインターフェースまたは Visualforce を使用して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「すべてのサイト」と入力し、[すべてのサイト]を選択します。サイト名の横の [ワークスペース] をクリックします。
2. [管理] をクリックし、[メール] を選択します。
3. メールの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。

   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されるコンテンツをカスタマイズします。

   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、サイトに登録中のユーザーに、ユーザー名とパスワード情報を直接送信する必要があります。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 ロゴを置き換えるには、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 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を置き換えるには、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物理的住所を含めることをお勧めします。

5. ユーザーがサイトに追加されたときにメールを送信するには、[お知らせメールを送信] 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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

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、サイトに登録中のユーザーに、ユーザー名とパスワード情報を直接送信する必要があります。

次の場合に、Salesforce からお知らせメールが送信されます。

- サイトの状況が [プレビュー] から [有効] に変更された。関連付けられている組織にデフォルトポータルが設定されているか、ユーザーのプロファイルが有効なポータルの一部である場合を除き、無効なサイトにはメールが送信されません。
- システム管理者が有効なサイトにプロファイルまたは権限セットを追加した。
- プロファイルまたは権限セットに有効なサイトのユーザーが割り当てられた。

お知らせメールに記載するリンクの有効期間を設定できます。

a. [設定] の [クイック検索] ボックスに「デジタルエクスペリエンス」と入力し、[デジタルエクスペリエンス] > [設定] をクリックします。

b. [新規ユーザーメール設定] でリンクの有効期限を変更し、作業内容を保存します。

プロファイルまたは権限セットが複数のサイトの一部である場合は、そのプロファイルまたは権限セットを持つユーザーに、各サイト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、その後のサイトからのメールには、サイトへのリンクのみが含まれます。

6. ユーザーがワンタイムパスワードを受信したときに、そのユーザーにメールを送信するには、[ワンタイムパスワード] でメールテンプレートを検索して［コミュニティ： ワンタイムパスワードメール］を選択します。

このワンタイムパスワードメールメッセージは、デフォルトで無効になっています。このオプションを選択しないと、ID 検証のための汎用メッセージが送信されます。

Salesforce は、ユーザーの ID を検証するためにワンタイムパスワード検証メールを送信します。また、ユーザーが、不明なブラウザー、アプリケーション、IP アドレスからログインすると、デバイスの有効化用のワンタイムパスワードが記載されたメールも送信されます。ワンタイムパスワードメールテンプレートでは、この使用事例には対応できません。デバイスを有効化するためのメールをカスタマイズするには、デバイスの有効化確認メールテンプレートを使用します。

- 外部ユーザーがメールアドレスを使用してサイトにログインしようとした。
- 外部ユーザーがモバイルまたは U2F デバイスを登録しようとした。
- 外部ユーザーがメールアドレスを変更した。

7. [パスワードを忘れた場合]、[パスワードの変更]、[ケースコメント]、[ユーザーロックアウト]、[ワンタイムパスワード]、[古いメールアドレスの変更確認]、[新しいメールアドレスの変更確認]、[デバイスの有効化確認]、[セルフ登録マイクロバッチエラー]、または [ヘッドレスのパスワードを忘れた場合のフローのワンタイムパスワード] のメールテンプレートを選択するには、 をクリックします。リストからメールテンプレートを選択します。

メモ: パスワードのリセットリンクは 24 時間後に期限切れになります。

デフォルトのメールテンプレートはカスタマイズできます。

メモ: デフォルトの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して、現在のサイトの URL を入力します。この項目を使用すると、適切なサイト

にユーザーを移動する正しい URL がメールに記載されます。`{!Community_url}` 差し込み項目は、ユーザーロックアウトテンプレートでは使用できません。

8. 変更内容を保存します。

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、サイト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ーされる場合、すべての受信者がサイト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。ユーザーが複数の有効なサイトのメンバーである場合、メールは最も古い有効なサイトから送信されます。

メモ: サイト内にいるか、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、サイト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ーに通知する場合に使用されるメールテンプレートの ID。
- `ChgEmailVerNewEmailTemplateId` — メールアドレスが変更されたことをユーザーに通知する場合に使用されるメールテンプレートの ID。このテンプレートは新しいメールアドレスに送信されます。
- `ChgEmailVerOldEmailTemplateId` — メールアドレスが変更されたことをユーザーに通知する場合に使用されるメールテンプレートの ID。このテンプレートは古いメールアドレスに送信されます。
- `DeviceActEmailTemplateId` — 認識されないブラウザー、アプリケーション、IP アドレスからユーザーがログインするときに使用されるメールテンプレートの ID。メールには、ID を証明するためにユーザーが入力するワンタイムパスワードが記載されます。
- `EmailFooterLogoId` — サイト 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` — サイト Chatter メールのフッターに表示するテキスト。
- `EmailSenderAddress` — 参照のみ。サイトメールの送信元となるメールアドレス。
- `EmailSenderName` — サイトメールの送信元の名前。
- `ForgotPasswordEmailTemplateId` — ユーザー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。
- `LockoutEmailTemplateId` — ログイン試行回数が多すぎてユーザーがサイトからロックアウトされた後に、パスワードをリセットする場合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。ユーザー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。この値は、サイトメールの送信元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` — 新しいユーザーがサイト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。
- `VerificationEmailTemplateId` — ユーザーの ID を検証する必要がある場合 (パスワードを使用せずにログインした場合や新しいデバイスからログインした場合) に使用されるメールテンプレートの ID。
- `WelcomeEmailTemplateId` — 新しいサイト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:

Experience Cloud サイトの差し込み項目
Salesforce タブ + Visualforce サイトのカスタマイズ
タブ付き活動コンポーザーのボタンのカスタマイズ
Lightning Experience での Classic メールテンプレートの使用

Experience Cloud サイトの差し込み項目

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

差し込み項目を Experience Cloud サイトのメールテンプレートに追加して、Experience Cloud サイトメンバーに送信するメールをパーソナライズできます。

組織でデジタルエクスペリエンスを有効にすると、Experience Cloud サイトメンバーとの通信を簡略化するテキストベースのメールテンプレートを使用できます。これらのテンプレートを使用して、次のことが実行できます。

- 新規メンバーにお知らせを送信する
- 忘れたパスワードに対応する
- パスワードをリセットする
- ログインに失敗した回数が多すぎてユーザーがロックアウトされた場合にユーザーに通知する
- ケースにコメントする
- 多要素認証またはパスワードなしのログインで ID 検証が必要な場合にワンタイムパスワードを送信する
- デバイスの有効化に ID 検証が必要な場合にワンタイムパスワードを送信する
- ID 検証のために非同期メールメッセージで確認リンクを送信する
- ユーザーがメールアドレスを変更した場合に確認メールを送信する

Experience Cloud サイトのメールテンプレートには、サイトに固有の差し込み項目があります。これらは、[ネットワークメンバー項目 ID] 項目種別にあります。また、[受信ユーザー] や [組織] など、他の差し込み項目種別も使用できます。Experience Cloud サイトのメールテンプレートで一般的に使用される差し込み項目は、次のとおりです。

項目名	説明
{!Network_Community_Name} **または** {!Community.Name} **または** {!Community_Name}	Experience Cloud サイトの名前。
{!Network_Community_Url} **または** {!Community.Url} **または** {!Community_Url}	Experience Cloud サイトのログインページの URL (例: https://*MyDomainName*.my.site.com/partners/login)。 {!Community_Url} に値が入力されるテンプレートは次のとおりです。 • [お知らせメールを送信] が選択されている場合は、[新規メンバーのお知らせ] テンプレート • メールを受信する外部ユーザーが Experience Cloud サイトメンバーである場合は、[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 Winter '23 以降に作成された認証済み LWR サイトに対して入力されたログインページの URL は、他のすべての Experience Cloud サイトに対して入力されたログインページの URL とは構造が異なります。それでも、URL をクリックすると、ユーザーは期待どおりにサイトのログインページに移動します。
{!Receiving_User.Username}	メールを受信するユーザーのユーザー名。この項目は、一括メール送信でのみ表示されます。
{!NetworkMember.Operating_System} **または** {!Operating_System}	Experience Cloud サイトメンバーのオペレーティングシステム。
{!NetworkMember.EmailVerify_Url} **または** {!EmailVerify_Url}	メールでユーザーに送信される検証リンク。
{!ChgEmailVer.NewEmail} **または** {!ChgEmailVer.OldEmail}	ユーザーのメールアドレス。
{!ChgEmailVer.URL}	メールアドレスが変更された場合にメールでユーザーに送信される確認リンク。

メモ: 使用可能な差し込み項目はメールテンプレートによって異なります。各メールテンプレートの上部にある [差し込み項目ルックアップ] を参照して、使用可能な項目を確認します。

さらに柔軟に設定するには、Visualforce でカスタムの Experience Cloud サイトメールテンプレートを作成できます。Visualforce メールテンプレートの場合は、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。これらの項目は、Visualforce Experience Cloud サイトメールテンプレートでのみ入力されます。

項目名	説明
`$Network.ActionForVerificationEmail`	確認メールの送信を要求したアクションを指定するために、ワンタイムパスワード (OTP) メールおよびデバイスの有効化メールで使用されます。
`$Network.AsyncVerificationLink`	非同期メールで使用され、確認リンク (URL) をユーザーに送信します。ユーザーがリンクをクリックすると、Salesforce でメールアドレスが検証されます。メールアドレスを確認したら、外部ユーザーはメールを介したワンタイムパスワード (OTP) でログインできます (パスワードなしのログイン)。
`$Network.BrowserForVerificationEmail`	確認メールの送信を要求したアクションの発生元ブラウザーを指定するために、OTP メールおよびデバイスの有効化メールで使用されます。
`$Network.CodeForVerificationEmail`	OTP またはデバイスの有効化メールで送信される確認コード。
`$Network.ChgEmailVerOldEmail`	ユーザーがメールアドレスを変更した場合のユーザーの古いメールアドレス。
`$Network.ChgEmailVerNewEmail`	ユーザーがメールアドレスを変更した場合のユーザーの新しいメールアドレス。
`$Network.ChgEmailVerLink`	ユーザーの新しいメールアドレスに送信されるリンク。ユーザーはこれに従ってメールアドレスの変更を確認します。
`$Network.Name`	Experience Cloud サイトの名前。
`$Network.NetworkUrlForUserEmails`	Experience Cloud サイトのログインページの URL (例: `https://MyDomainName.my.site.com/partners/login`)。 この差し込み項目が新しいメンバーへのお知らせメールに含まれている場合、この URL にパスワードのリセットページへのリンクが追加されます。
`$Network.OperatingSystemForVerificationEmail`	確認メールの送信を要求したアクションが発生したオペレーティングシステムを指定するために、OTP メールおよびデバイスの有効化メールで使用されます。

項目名	説明

`$Network.passwordLockTime`
または
`{!PASSWORD_LOCK_TIME}`
	ロックアウトメールの数式項目で使用され、ロックアウト後にユーザーがもう一度ログインするまでに待つ必要がある時間を指定します。

Visualforce テンプレートの作成についての詳細は、『Visualforce 開発者ガイド』を参照してください。

Experience Cloud サイトでケース、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、サイト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ーが複数の有効な Experience Cloud サイトのメンバーである場合、このリンクは最も古い有効なサイトに移動します。ユーザーがすでにサイトにログインしていて、メールのリンクをクリックすると、このリンクはそのサイトに移動します。ユーザーがサイト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。ユーザーがポータルおよびサイトのメンバーである場合、このリンクはそのサイトに移動します。

項目名	説明
`{!Case.Link}`	使用場所 • 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
`{!<any_object>.Link}`	使用場所 • 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

Experience Cloud サイトのメールテンプレートに差し込み項目を挿入する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[Classic メールテンプレート]を選択します。メールテンプレートの横にある [編集] をクリックします。
2. [差し込み項目ルックアップ] で、ドロップダウンから項目種別を選択し、項目を選択します。サイトに固有の差し込み項目の場合は、[ネットワークメンバー項目 ID] を選択します。
3. 差し込み項目値をメールテンプレートの本文にコピーします。

関連トピック:

Experience Cloud サイトから送信されるメール確認用のメールのカスタマイズ

Salesforce Classic のメールテンプレート

ワンタイムパスワードメールテンプレートのカスタマイズ

外部ユーザーに送信するメールをカスタマイズして、ワンタイムパスワード(OTP)でユーザーの ID を検証できます。メールには、ID を証明するためにユーザーが入力する確認コードが含まれます。確認コードが記載されたメールを書き換えて、顧客やパートナーとのコミュニケーション方法を制御します。

Salesforce は、次のシナリオでメール検証のために OTP を記載したメールを送信します。

- パスワードなしのヘッドフルログイン — ユーザーがメールアドレスでログインできる、Experience Cloud サイトのログインページを設定します。サイトの [ログイン & 登録] ページからパスワードなしのログインページを作成します。「ID エクスペリエンスのブランド設定」を参照してください。
- パスワードなしのヘッドレスログイン — ユーザーがメールアドレスまたは電話番号でプラットフォーム外のアプリケーションにログインできます。

デバイスの有効化メールによる検証でも、ワンタイムパスワードを記載したメールが送信されます。この通知をカスタマイズするには、「デバイスの有効化のメールテンプレート」を参照してください。

ワンタイムパスワードメールテンプレートは、Winter '19 以降のエクスペリエンスビルダーサイトで利用可能です。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべて」と入力し、[すべてのエクスペリエンス] を選択します。サイト名の横の [ワークスペース] をクリックします。
2. [管理] を選択し、[メール] を選択します。
3. [メールテンプレート] で、ワンタイムパスワードの横の をクリックし、**[Experience Cloud:** ワンタイムパスワードメール] を選択します。
4. [保存] をクリックします。

   サイトは、確認コードの通知をユーザーに送信するよう設定されます。
5. 通知をカスタマイズするには、メールテンプレートを編集します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、**[Classic** メールテンプレート] を選択します。
   b. [エクスペリエンス: ワンタイムパスワードメール] の横の [編集] を選択します。
   c. メール本文のテキストを編集します。

      メモ: `{!Verification_Code}` は削除しないでください。

   d. (省略可能) メール本文に、[差し込み項目ルックアップ] にリストされた差し込み項目を挿入します。差し込み項目値を取得するには、データ型を選択してから項目を選択します。差し込み項目値をコピーしてメール本文に貼り付けます。

      たとえば、[データ型] ドロップダウンから、[ネットワークメンバー項目 **ID]** を選択し、次に [サイト名] を選択します。差し込み項目値には、`{!Community.Name}` と表示されます。

エディション

使用可能なサイト: エクスペリエンスビルダーサイト

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

e. [保存] をクリックします。

また Visualforce で `$Network` グローバル差し込み項目種別を使用して、カスタム OTP メールテンプレートを作成できます。

デバイスの有効化メールテンプレートのカスタマイズ

ユーザーが、不明なブラウザー、アプリケーション、IP アドレスから Experience Cloud サイトにアクセスしたときに送信される、ユーザーの ID を検証するためのメールをカスタマイズします。メールには、ID を証明するためにユーザーが入力するワンタイムパスワード (OTP) が記載されます。ブランドに合わせてメールの外観と用語を変更してください。

デバイスの有効化の動作は、信頼できる IP アドレス範囲を設定したかどうかによって異なります。信頼できる IP アドレス範囲を定義していない場合は、新しいブラウザーまたはアプリケーションからログインすると ID の検証が求められます。信頼できる IP アドレス範囲を定義している場合は、範囲外の IP アドレスからログインすると ID の検証が求められます。デバイスの有効化の仕組みについては、「デバイスの有効化」を参照してください。

[セッションの設定] のプロファイルを使用して、Experience Cloud サイトユーザーに対してデバイスの有効化を有効にできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*サイト*」と入力し、[すべてのサイト] を選択します。
2. サイト名の横の [ワークスペース] をクリックします。
3. [管理] を選択し、[メール] を選択します。
4. [メールテンプレート] で、[デバイスの有効化確認] の横にある をクリックし、**[Experience Cloud:** デバイスの有効化確認メール**]** を選択します。
5. 設定を保存します。
   デバイスの有効化通知をユーザーに送信するようサイトが設定されます。
6. 通知をカスタマイズするには、メールテンプレートを編集します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、**[Classic** メールテンプレート**]** を選択します。
   b. [Experience Cloud: デバイスの有効化確認メール] の横にある **[編集]** を選択します。
   c. メール本文のテキストを編集します。

   メモ: `{!Verification_Code}` は削除しないでください。

   a. 必要に応じて、ページの上部にリストされている使用可能な差し込み項目を使用することで、テキストをパーソナライズできます。詳細は、「Experience Cloud サイトの差し込み項目」を参照してください。

エディション

使用可能なサイト: エクスペリエンスビルダーサイト

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

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

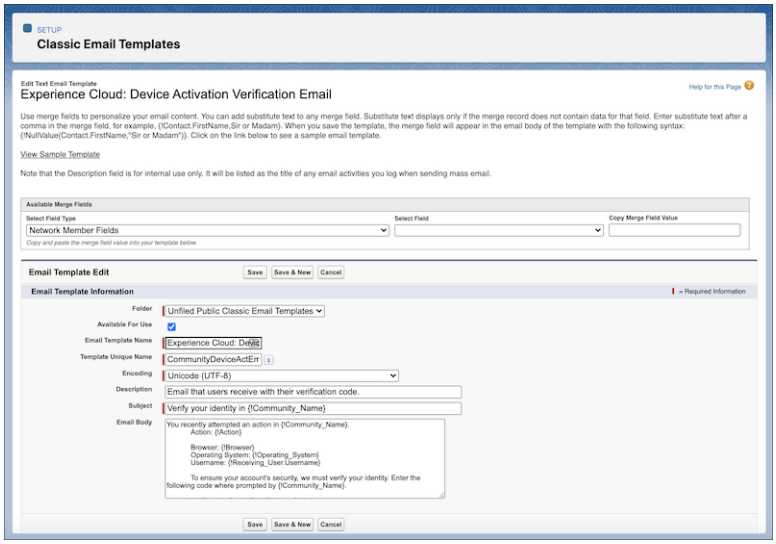
Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

例:


SETUP
Classic Email Templates
Edit Text Email Template
Experience Cloud: Device Activation Verification Email
Help for this Page
Use merge fields to personalize your email content. You can add substitute text to any merge field. Substitute text displays only if the merge record does not contain data for that field. Enter substitute text after a comma in the merge field, for example, {!Contact.FirstName,Sir or Madam}. When you save the template, the merge field will appear in the email body of the template with the following syntax: {!NullValue(Contact.FirstName,"Sir or Madam")}. Click on the link below to see a sample email template.
View Sample Template
Note that the Description field is for internal use only. It will be listed as the title of any email activities you log when sending mass email.
Available Merge Fields
Select Field Type
Network Member Fields
Select Field
Copy Merge Field Value
Copy and paste the merge field value into your template below.
Email Template Edit
Save
Save & New
Cancel
Email Template Information
= Required Information
Folder
Unfiled Public Classic Email Templates
Available For Use
Email Template Name
Experience Cloud: Devi
Template Unique Name
CommunityDeviceActErr
Encoding
Unicode (UTF-8)
Description
Email that users receive with their verification code.
Subject
Verify your identity in {!Community_Name}
Email Body
You recently attempted an action in {!Community_Name}.
Action: {!Action}
Browser: {!Browser}
Operating System: {!Operating_System}
Username: {!Receiving_User.Username}
To ensure your account's security, we must verify your identity. Enter the following code where prompted by {!Community_Name}.
Save
Save & New
Cancel

ユーザーロックアウトメールテンプレートのカスタマイズ

ログイン試行の失敗回数が多すぎて Experience Cloud サイトからロックアウトされた後にユーザーがパスワードをリセットするときに、ユーザーに送信するメールテンプレートをカスタマイズできます。ブランドに合わせて外観を変更したり、ユーザーがアカウントのロックを解除できる方法やタイミングを変更したりできます。

ユーザーはアカウントがロックされている間はパスワードをリセットできません。パスワードポリシーに応じて、パスワードをリセットするにはしばらく待つか、システム管理者にアカウントのロック解除を依頼する必要があります。システム管理者は、サイトユーザーのプロファイルページで[ログイン失敗によりロックするまでの回数] などのパスワードポリシーを設定します。このパスワードポリシーにより、アカウントのロックを解除するためにユーザーが実行する次のステップが決まります。デフォルトのメールテンプレートには、プロファイルのパスワードポリシーをチェックし、送信される通知にその情報を取り込む数式が含まれます。

ユーザーロックアウトメールテンプレートは、Summer '18 以降に Experience Cloud サイトで使用できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべて」と入力し、[すべてのエクスペリエンス] を選択します。サイト名の横の [ワークスペース] をクリックします。
2. [管理] を選択し、[メール] を選択します。
3. [メールテンプレート] で、[ユーザーロックアウト] の横にある をクリックし、[エクスペリエンス: ユーザーロックアウトメール] を選択します。
4. [保存] をクリックします。
   アカウントからロックアウトされたときにユーザーに通知を送信するようにサイトが設定されます。
5. 数式の変更や、他のカスタマイズを行うには、メールテンプレートを編集します。

   メモ:

   - このテンプレートに含まれている数式は、ロックアウトメール専用です。他のメール種別に適用すると、数式で空白のメッセージが返されます。
   - `{!Community_url}` 差し込み項目は、ロックアウトテンプレートでは使用できません。

   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、[Classic メールテンプレート] を選択します。
   b. [エクスペリエンス: ユーザーロックアウトメール] の横で、[編集] を選択します。
   c. メール本文のテキストを編集します。メールの内容をパーソナライズするには、ページの上部にリストされている使用可能な差し込み項目を使用します。

エディション

使用可能なインターフェース: エクスペリエンスビルダーサイト

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

d. [保存] をクリックします。

例: ユーザーがログインを再試行できるようになるまで 15 分間ロックアウトするパスワードポリシーの場合、数式で「15 分後にもう一度お試しください」というメッセージが返されます。

メールアドレスの変更テンプレートのカスタマイズ

Salesforce で使用するメールアドレスをユーザーが変更するときに、ユーザーに送信するメールテンプレートをカスタマイズできます。ブランドやメッセージの表現に合うように外観を変更します。

ユーザーがメールアドレスを変更すると、Salesforce によって 2 通の確認メールがユーザーに送信されます。1 つはユーザーの古いメールアドレスに送信され、もう 1 つは新しいメールアドレスに送信されます。ユーザーは新しいアドレスに送信されたメールで確認 URL をクリックして、メールアドレスの変更を完了します。それらのメールをカスタマイズできます。管理者が代理でユーザーのメールアドレスを変更した場合、メール変更確認メールは送信されません。

メールアドレスの変更確認メールは、Winter '21 以降にエクスペリエンスビルダーサイトで利用可能になります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのエクスペリエンス」と入力し、[すべてのエクスペリエンス] を選択します。サイト名の横の [ワークスペース] をクリックします。
2. [管理] を選択し、[メール] を選択します。
3. [メールテンプレート] で、[古いメールアドレスの変更確認] の横にある をクリックし、[エクスペリエンス: 古いメール - メールの変更確認] を選択します。
4. [メールテンプレート] で、[新しいメールアドレスの変更確認] の横にある をクリックし、[エクスペリエンス: 新しいメール - メールの変更確認] を選択します。
5. [保存] をクリックします。
   メールアドレスが変更されたときにユーザーに通知を送信するようにサイトが設定されます。
6. カスタマイズするには、メールテンプレートを編集します。

   メモ: `{!ChgEmailVer.NewEmail}`、`{!ChgEmailVer.OldEmail}`、および `{!ChgEmailVer.URL}` 差し込み項目を使用できます。

   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、[Classic メールテンプレート] を選択します。
   b. [エクスペリエンス: 古いメール - メールの変更確認] または [エクスペリエンス: 新しいメール - メールの変更確認] の横にある [編集] を選択します。
   c. メール本文のテキストを編集します。メールの内容をパーソナライズするには、ページの上部にリストされている使用可能な差し込み項目を使用します。
   d. [保存] をクリックします。

例:

エディション

使用可能なサイト: エクスペリエンスビルダーサイト

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

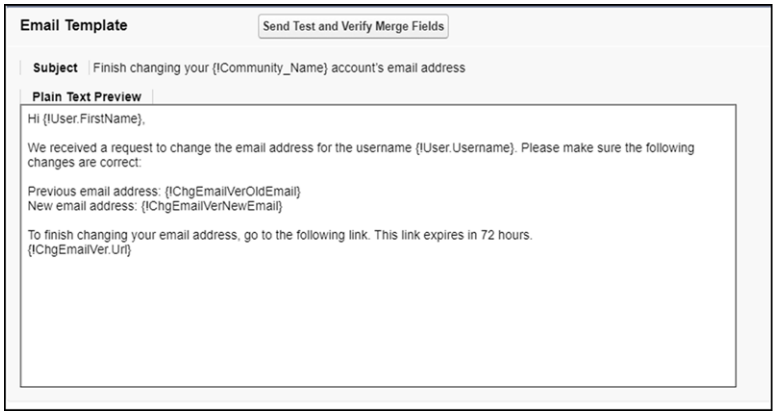
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



関連トピック:

- Experience Cloud サイトから送信されるメール確認用のメールのカスタマイズ
- Experience Cloud サイトの差し込み項目

ヘッドレス登録メールテンプレートのカスタマイズ

プラットフォーム外のアプリケーションのヘッドレス登録を設定するときは、ID 検証のためにユーザーが受信するワンタイムパスワード (OTP) メールをカスタマイズできます。自社ブランドに合わせてデフォルトメールテンプレートを編集します。このメールテンプレートは、Salesforce プラットフォーム外のアプリケーションのヘッドレス登録専用です。Experience Cloud サイトに登録またはログインするユーザー向けには設計されていません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[すべてのサイト] を選択します。Experience Cloud サイトの横にあるヘッドレス ID の実装で [ワークスペース] をクリックします。
2. [管理] を選択し、[メール] を選択します。
3. [メールテンプレート] で [ヘッドレス登録のワンタイムパスワード] の横にある をクリックし、[**Experience Cloud:** ヘッドレス登録検証用のワンタイムパスワードメール] を選択します。
4. 変更内容を保存します。
5. メールをカスタマイズするには、テンプレートを編集します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[**Classic** メールテンプレート] を選択します。
   b. [Experience Cloud: ヘッドレス登録検証用のワンタイムパスワードメール] の横で [編集] を選択します。
   c. メール本文のテキストを編集します。

      メモ: `{!Verification_Code}` は削除しないでください。

   d. メールにさらに項目を追加するには、差し込み項目値をテンプレートにコピーします。[差し込み項目ルックアップ] で項目のデータ型を選択し、項目を選択してから、差し込み項目値をコピーしてメール本文に貼り付けます。

      ヘッドレス ID に固有の差し込み項目の場合は、項目のデータ型として [ネットワークメンバー項目 **ID**] 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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

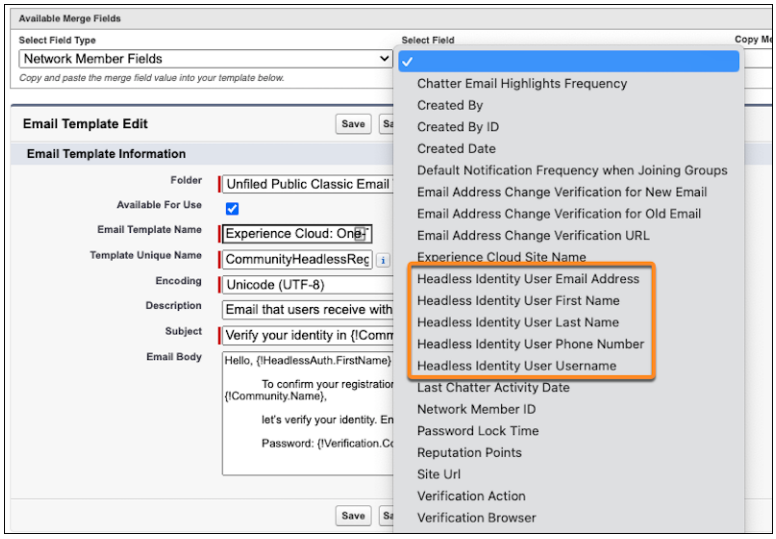
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること



e. 変更内容を保存します。

パスワードなしの登録お知らせメールテンプレートのカスタマイズ

Experience Cloud サイトでパスワードなしの登録を使用している場合、ユーザーがサインアップするとワンタイムパスワード (OTP) を含むお知らせメールが送信されます。このメールを会社のブランドに合わせてカスタマイズするには、[パスワードなしの登録の新規メンバーのお知らせ] メールテンプレートをカスタマイズします。

パスワードなしの登録のお知らせメンバーのメールには、次のネットワークメンバーの差し込み項目を使用します。その他の差し込み項目はサポートされていません。

- `{!Pwdless_New_User.FirstName}` — パスワードなしの登録ユーザーの名
- `{!Pwdless_New_User.LastName}` — パスワードなしの登録ユーザーの姓
- `{!Pwdless_New_User.Username}` — パスワードなしの登録ユーザーのユーザー名
- `{!Pwdless_New_User.Email}` — パスワードなしの登録ユーザーのメールアドレス
- `{!Pwdless_New_User.Phone}` — パスワードなしの登録ユーザーの電話番号
- `{!Verification_Code}` — 確認コード

パスワードなしの登録についての詳細は、「パスワードなしのログイン」 を参照してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[すべてのサイト] を選択します。Experience Cloud サイトの横にある [ワークスペース] をクリックします。
2. [管理] を選択し、[メール] を選択します。
3. [メールテンプレート] で、[パスワードなしの登録の新規メンバーのお知らせ] の横にある をクリックし、**[Experience Cloud:** 新規メンバーのお知らせメール - パスワードなしの登録] を選択します。
4. 変更内容を保存します。
5. メールをカスタマイズするには、テンプレートを編集します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「メールテンプレート」と入力し、**[Classic** メールテンプレート] を選択します。
   b. [パスワードなしの登録の新規メンバーの歓迎] の横の [編集] を選択します。

      メモ: Summer '24 より後に作成された組織では、メールテンプレートの一意の名前は `CommunityPasswordlessRegistrationEmailTemplate` です。Summer '24 より前に作成された組織では、一意の名前は `CPasswordlessRegistrationEmailTemplate` です。

   c. メール本文のデフォルトテキストを編集します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

d. メールにさらに項目を追加するには、差し込み項目値をテンプレートにコピーします。[差し込み項目ルックアップ]で、項目のデータ型に[ネットワークメンバー]を選択します。[パスワードなしの登録]差し込み項目を使用します。

   メモ: `{!Verification_Code}` は削除しないでください。

e. 変更内容を保存します。

エクスペリエンスビルダーサイトでの通知の有効化

グローバル通知を使用すると、メンバーはサイトやアプリケーションのどこで作業をしてい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エクスペリエンスビルダーサイトで使用できます。

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」

ユーザーに権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

サイトを作成、カスタマイズ、公開する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

通知をトリガーするすべてのイベント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ー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ーできます。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、サイトやアプリケーションを越えて容易にコラボレーションできます。

メモ:

- Build Your Own (Aura) テンプレートを使用する場合、通知を表示できるようにフィードの詳細ページを作成します。
- スレッドディスカッションに対する返信では、投稿所有者の通知のみがトリガーされます。

デフォルトでは、通知アイコンは既存のサイトには表示されず、新規サイトに表示されます。

1. エクスペリエンスビルダーで、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、[サイト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。

サイトのメール通知の管理

メール通知を使用すると、Experience Cloud サイトの重要な更新の最新情報を把握できます。

サイトのメール通知の管理

メール通知を使用すると、Experience Cloud サイトの重要な更新の最新情報を把握できます。

誰かが自分のプロファイルに投稿したり、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。メール通知個人設定は、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ァイルページに移動し、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、グループメールを設定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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Visualforce サイト

メールオプションは、内部組織の個人設定の Chatter メール設定と似ています (Chatter Free ユーザーの場合は、*あなたの名前* 私の設定 > メール設定)。ただし、コミュニティ内では、次の違い注意してください。

警告: 特にグループメンバーをまとめて追加する場合、コミュニティの新しいグループメンバーにスパムが送信されないようにします。組織全体の Chatter メール通知 ([メールを許可] および [メールによる投稿を許可]) を選択解除します。これらの設定にアクセスするには、Salesforce の [設定] の [クイック検索] 検索ボックスで「*メール設定*」を検索します。

- 参加する新しいグループのデフォルトの通知頻度は、ユーザーインターフェースでは設定できません。Salesforce API (SOAP API や REST API) でのみ設定できます。
- 個人ダイジェストは現在使用できません。
- 新しい記事がトピックに追加された場合は、通知を受け取りません。
- 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、コミュニティのすべてのメンバーに [項目に不正フラグを付ける] オプションが表示されますが、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ーであり、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。
  - モデレーターであり、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	「コミュニティフィードのモデレート」

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

サイトメンバーにお知らせメールが送信されない場合のトラブルシューティング手順

サイトを作成し、公開してから有効化すると、サイトメンバーに新しいサイトへのアクセス権を付与するお知らせメールが送信されます。サイトメンバーにお知らせメールが送信されない場合、次のトラブルシューティング手順を実行します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

- 適切なユーザープロファイルまたは権限セットが追加されていることを確認するには、サイトのメンバーシップをチェックします。適切なユーザーが適切なメンバープロファイルに割り当てられていることや、適切な権限セットが割り当てられていることを確認します。
- [ワークスペース] > [管理] > [メール] で [お知らせメールを送信] オプションが選択されていることを確認します。
- メール送信状況をチェックして、[アクセス権限なし] が選択されていないことを確認します。[設定] の [クイック検索] ボックスに「*送信*」と入力し、[送信] をクリックします。アクセスレベルが [アクセス権限なし] に設定されていないことを確認します。
- メールログをチェックして、メールが送信されていることを確認します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メールログファイル*」と入力し、[メールログファイル] をクリックしますします。[メールログのリクエスト] をクリックし、確認する期間を入力します。メールログを受信したら、Salesforce からメンバーにメールが送信されたかどうかを確認します。
- スパムフォルダーをチェックして、メールがスパムとしてマークされていないことを確認します。
- 検証済みの組織の共有メールアドレスを設定します。

Salesforce モバイルアプリケーションでの Experience Cloud サイトへのアクセス

Salesforce モバイルアプリケーションから Experience Cloud サイトへのアクセスは、サイトを作成するために使用されたテンプレートの種類、サイトユーザーのライセンスや権限などのいくつかの要素によって異なります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

必要な権限の付与

サイトユーザーが Salesforce モバイルアプリケーションにアクセスできることを確認します。

- 組織でモバイルアプリケーション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「設定」と入力し、**[Salesforce の設定]** を選択します。
- コミュニティライセンスがある外部ユーザーに「API の有効化」プロファイル権限を付与して、Salesforce モバイルアプリケーションからサイトにアクセスできるようにします。[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] を選択します。プロファイルで [編集] を選択し、プロファイル権限を追加します。

Salesforce タブ + Visualforce サイト

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用するサイトは、Salesforce モバイルアプリケーションではサポートされません。

ユーザーの種別	サイトへのアクセス方法
標準 **Salesforce** ライセンスのあるユーザー コミュニティにも属している内部組織ユーザー	モバイルアプリケーションにログインします。ナビゲーションメニューの上部にあるモバイルのアプリケーションランチャーを使用して、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ー: • カスタマーコミュニティ • Customer Community Plus • Partner Community • 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ー • Lightning External Apps • Lightning External Apps Plus	未サポート
ライセンスのないユーザー (ゲストユーザー)	未サポート

Aura サイトと LWR サイト

エクスペリエンスビルダーサイトは Salesforce モバイルアプリケーションではサポートされていません。

Mobile Publisher を使用して、全面的にブランド設定されたモバイルアプリケーションバージョンの Experience Cloud サイトを作成して配信することをお勧めします。ユーザーは、サイト URL を使用してサポートされるモバイルブラウザー (ページ 12)からエクスペリエンスビルダーサイトにアクセスすることもできます。

[エクスペリエンス管理]、エクスペリエンスワークスペース、およびエクスペリエンスビルダー

[エクスペリエンス管理]およびエクスペリエンスワークスペースは使用できません。[エクスペリエンス管理]、エクスペリエンスワークスペース、およびエクスペリエンス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ーでサポートされるブラウザーを使用することをお勧めします。

Experience Cloud サイト: Salesforce アプリケーションで使用できない機能とその新機能
Salesforce モバイルアプリケーションの Experience Cloud サイトは Lightning Experience デスクトップサイトと似ていますが、いくつかの違いがあります。

Experience Cloud サイト: Salesforce アプリケーションで使用できない機能とその新機能

Salesforce モバイルアプリケーションの Experience Cloud サイトは Lightning Experience デスクトップサイトと似ていますが、いくつかの違いがあります。

- Experience Cloud サイトのナビゲーションメニューには、内部組織で使用できる項目がすべて表示されるわけではありません。
  - ナビゲーションメニューには、システム管理者がサイトの管理設定の [タブ & ページ] を使用してサイトに追加したタブのみ表示されます。
  - [行動] および [Today] 項目は使用できないため、ナビゲーションメニューに表示されません。
  - ToDo は「ToDo の編集」権限を持つユーザーのみが使用できます。
  - [レポート] 項目は使用できないため、ナビゲーションメニューに表示されません。
- [すべて] フィードも [会社の注目] フィードもありません。
- 投稿へのインライン画像の追加は使用できません。
- [エクスペリエンス管理] およびエクスペリエンスワークスペースは使用できません。
- Site.com のブランド設定はサポートされていません。
- メンバーは、非公開メッセージに不正フラグを設定できません。
- 評価はサポートされていません。ただし、デスクトップサイトで評価が有効化および設定されている場合、ユーザーは Salesforce モバイルアプリケーションを使用しているときにポイントを獲得できます。ポイントはデスクトップサイトでのみ表示できます。
- 検索は Experience Cloud サイトの範囲で行われ、現在のサイトの項目のみが返されます。レコードだけは例外で、各サイトおよび内部組織で共有されます。

- ロールベースの外部ユーザーはレコードの [承認履歴] 関連リストから承認申請を承認または却下できますが、承認申請は送信できません。
- ユーザーの通知リストには、ユーザーがメンバーとなっているすべての Experience Cloud サイトの通知が含まれます。通知元のサイトの名前がタイムスタンプの後に表示されます。
- 外部ユーザーが Experience Cloud サイトにアクセスしてもヘルプリンクは表示されません。
- 写真は、[人] リストのユーザー名の横に表示されます。
- エクスペリエンスビルダーテンプレートとユーザーライセンスによって、Experience Cloud サイトへのアクセス方法が決まります。詳細は、Salesforce ヘルプの「*Salesforce モバイルアプリケーションでの Experience Cloud サイトへのアクセス*」を参照してください。
- Experience Cloud サイト内のグループメンバーは、メール通知およびアプリケーション内通知を編集できません。回避策として、グループメール通知設定をデスクトップサイトのサイトで [すべての投稿] に設定できます。このオプションを選択すると、そのグループのメール通知とアプリケーション内通知の両方が有効になります。
- Experience Cloud サイトのプッシュ通知は Salesforce モバイルアプリケーションではサポートされていません。ナビゲーションと認証の動作は、メンバーが内部ログインと外部ログインの両方を使用するか、複数の外部ログインを使用するかによって異なる場合があります。複数のログインを使用するユーザーは、サイト URL を使用してサポートされるモバイルブラウザーからサイトにアクセスすることをお勧めします。モバイルブラウザーでは、サイトユーザーはベルアイコンと通知トレイで通知を受信します。
- ダイレクトメッセージ通知はモバイルサイトではサポートされていません。ユーザーがモバイル Web サイトを使用しているときにダイレクトメッセージを受信した場合、ベル通知には新しいメッセージは表示されません。
- モバイルデバイスがオフラインの場合、Experience Cloud サイトは使用できません。
- Experience Cloud サイトの [関連リスト - 1 つ] コンポーネントはファイルではサポートされていません。
- [レコードの見出し] コンポーネントでは、Chatter アクションまたは項目の表示ラベルはサポートされていません。
- 参照項目からはレコードを作成できません。

Experience Cloud サイトでのその他の Salesforce 機能の有効化

Experience Cloud により、サイトメンバーに Salesforce 機能を公開するプラットフォームが提供されます。たとえば、顧客がサイト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。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。

クロスクラウド機能

クロスクラウド機能を有効にすると、Experience Cloud サイトのユーザーは、クロスクラウド機能にアクセスできるようになります。Industries Cloud や Commerce Cloud などの特定のクラウドで使用できるオブジェクトや機能の中には、アドオンライセンスが必要なものがあります。

Service Cloud 機能

Salesforce ナレッジやサイトケースフィードなどの Service Cloud 機能は、Experience Cloud のセルフサービスサイトで有効にします。Field Service などのオブジェクトや機能の中には、アドオンライセンスが必要なものがあります。

Sales Cloud 機能

Sales Cloud 機能を有効にすると、パートナーは、Experience Cloud のパートナーリレーション管理 (PRM) サイトを使用して、商品を迅速に販売できるようになります。Commerce Cloud などのオブジェクトや機能の中には、アドオンライセンスが必要なものがあります。

コラボレーション機能

コラボレーション機能を有効にすると、Experience Cloud サイトの各ユーザーは、ユーザー同士でコラボレーションしたり、組織の従業員とコラボレーションしたりできるようになります。

クロスクラウド機能

クロスクラウド機能を有効にすると、Experience Cloud サイトのユーザーは、クロスクラウド機能にアクセスできるようになります。Industries Cloud や Commerce Cloud などの特定のクラウドで使用できるオブジェクトや機能の中には、アドオンライセンスが必要なものがあります。

Experience Cloud サイトユーザーのオブジェクトの有効化

外部ユーザーに対して Salesforce の標準オブジェクトとカスタムオブジェクトを有効にして、Experience Cloud サイトからアクセスできるようにします。

Experience Cloud サイトユーザーのオブジェクトの有効化

外部ユーザーに対して Salesforce の標準オブジェクトとカスタムオブジェクトを有効にして、Experience Cloud サイトからアクセスできるようにします。

オブジェクトは、Lightning Web Runtime (LWR) および Aura サイトで追加の設定なしで使用できます。キャンバスにオブジェクト関連のコンポーネントを追加し、ビジネスニーズに合わせてカスタマイズします。ゲストユーザーと認証済みユーザーは、共有設定と表示設定に基づいてオブジェクトページにアクセスできます。Salesforce タブと Visualforce サイトでオブジェクトを表示するには、次の手順を実行します。

1. サイトのワークスペースで、[管理] > [タブ] にアクセスします。オブジェクトタブをサイトで使用可能なタブのリストに追加します。
2. 権限セットを使用して、自分の使用事例に必要なタブ表示とオブジェクト権限を設定します。

関連トピック:

- Experience Cloud サイトの差し込み項目
- ケースフィードのポータル返信メール通知の有効化

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

ユーザ権限

オブジェクトを有効にする

- 「プロファイルと権限セットの管理」

Service Cloud 機能

Salesforce ナレッジやサイトケースフィードなどの Service Cloud 機能は、Experience Cloud のセルフサービスサイトで有効にします。Field Service などのオブジェクトや機能の中には、アドオンライセンスが必要なものがあります。

顧客のさまざまな使用事例に応じてサイトを使用する方法についての詳細は、次のドキュメントを参照してください。

- Experience Cloud を使用したカスタマーリレーションの管理
- ヘルプセンターを使用した、知識ベースへのユーザーアクセス権の付与

Experience Cloud サイトでの Salesforce ナレッジの有効化

Salesforce ナレッジを有効にし、Experience Cloud サイト内の顧客やエージェントに記事をすばやく提供します。ナレッジ記事は顧客が必要なときに必要な場所で適切な情報を提供します。

サイトケースフィード

サイトケースフィードでエージェントと Experience Cloud サイト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。サイトメンバーはこの Chatter の追加機能を有効活用でき、エージェントはサービス機能によって効率的な個人サポートを提供できます。

質問-to-ケース

質問-to-ケースにより、モデレーターがChatterの質問からケースを作成できるため、顧客の問題をより簡単に追跡および解決できます。質問-to-ケースは、Salesforce 組織および Salesforce モバイル Web のほか、Chatter の質問が有効になっている Aura および Salesforce タブ + Visualforce サイトでも使用できます。

Experience Cloud サイトでの Salesforce ナレッジの有効化

ユーザ権限	
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 • または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 • または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者
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」
ユーザーライセンスを割り当てる	「内部ユーザーの管理」
データカテゴリを作成する	「データカテゴリの管理」

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
Experience Cloud サイトを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition。[ヘルプセンター] テンプレートは、**Essentials** Edition で使用できます。
Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Service Cloud が付属する **Unlimited** Edition。 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。
適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

Salesforce ナレッジを有効にし、Experience Cloud サイト内の顧客やエージェントに記事をすばやく提供します。ナレッジ記事は顧客が必要なときに必要な場所で適切な情報を提供します。

メモ:

- Salesforce ナレッジを有効化および設定するには、Salesforce 組織に少なくとも 1 つの Salesforce Knowledge ライセンスが必要です。
- 「Knowledge One」権限のない Salesforce タブ + Visualforce サイトメンバーは、サイトからは Salesforce ナレッジにアクセスできません。Salesforce for Android または Salesforce for iOS を使用してサイトの Salesforce ナレッジにアクセスすることもできません。

まだ確認していない場合は、「Salesforce ナレッジ」を確認してください。Salesforce Classic または Lightning Experience で知識ベースを設定したら、次の手順に従って Experience Cloud サイトで記事を表示します。

1. 権限セットを使用してユーザーに「参照」権限を付与します。
   a. [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] をクリックします。

b. ユーザーと共有する記事タイプ (Classic の Salesforce ナレッジ) またはレコードタイプ (Lightning Knowledge) に対する「参照」権限を付与します。

c. Salesforceナレッジへのアクセス権を付与する各ゲストユーザープロファイルに「参照」権限を付与します。

メモ: ユーザーが記事を見つけられない場合は、その理由として、記事が削除されている、記事がアーカイブされている、記事が存在しない、記事にトピックが割り当てられていない、ユーザーに記事を参照するアクセス権がない、といったことが考えられます。記事にアクセスできない場合、ゲストユーザーにはログインページが表示され、ログインユーザーには「無効なページ」エラーが表示されます。

d. この権限セットをサイトの目的のユーザープロファイルに割り当てます。

2. [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]を選択します。

a. Classic ナレッジで、含めるすべての記事タイプのトピックを有効にします。

b. Lightning Knowledge では、ナレッジのトピックを有効にします。

3. Salesforce ナレッジでは、データカテゴリを使用してコンテンツを整理します。エクスペリエンスビルダーサイトではトピックを使用します。検索結果に記事が表示されるようにするには、各記事にトピックを割り当てます。データカテゴリの記事をサイトのトピックに簡単に対応付けることができます。記事をトピックに自動的に対応付けるには、次の手順を実行します。

a. Aura サイトのエクスペリエンスワークスペースで、[コンテンツ管理] > [トピック] > [トピックの自動割り当て]をクリックします。トピックの自動割り当てを有効にしたら、トピックをデータカテゴリグループやデータカテゴリに対応付けます。トピックは、データカテゴリ内にあるすべての記事と今後追加される記事に追加できます。データカテゴリの正確な階層をトピックに対応付けることができます。深度の最大レベルは 8 です。

b. LWR サイトでは、ナレッジコンポーネントを使用してナレッジ記事を表示します。

c. Salesforce タブ + Visualforce サイトで、[ナレッジ] タブをサイトの [選択可能なタブ] に追加します。

4. Aura サイトで、有益な記事と改善が必要な記事を識別できるように、記事で高評価と低評価の投票を有効にします。

a. エクスペリエンスビルダーで、[記事の詳細] ページに移動します。

b. 記事コンテンツコンポーネントのプロパティを表示するには、そのコンポーネントをクリックします。

c. プロパティエディターで、[記事に関する投票を許可] を選択します。

d. 変更を公開します。

Lightning Knowledge 検索結果での項目の非表示
ナレッジ検索結果をグリッドレイアウトで表示する場合、さまざまなユーザープロファイルに合わせてナレッジ検索レイアウトを調整できます。さまざまなユーザープロファイルの結果で返される情報の一部を非表示にするには、この機能を使用します。

関連トピック:

Salesforce ナレッジ
Salesforce Classic の知識ベースの構築
記事へのトピックの自動割り当て

Lightning Knowledge 検索結果での項目の非表示

ナレッジ検索結果をグリッドレイアウトで表示する場合、さまざまなユーザープロファイルに合わせてナレッジ検索レイアウトを調整できます。さまざまなユーザープロファイルの結果で返される情報の一部を非表示にするには、この機能を使用します。

この機能を使用するには、組織の Salesforce ナレッジが有効になっている必要があります。

1. サイトの [管理] ワークスペースを開きます。
2. [設定] > [全般] に移動して、[Lightning Knowledge 検索結果にプロファイルベースのレイアウトを使用] チェックボックスをオンにします。
3. [保存] をクリックします。
4. Salesforce の [設定] で [オブジェクトマネージャー] に移動し、[ナレッジ] をクリックします。
5. [検索レイアウト] をクリックします。
6. ユーザープロファイルをクリックし、非表示にする情報を削除します。
   変更する各ユーザープロファイルでステップ 6 を実行します。

エディション

使用可能なインターフェース: Lightning Experience

Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Essentials** 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: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Developer** Edition。詳細は、Salesforce の担当者にお問い合わせください。

サイトケースフィード

サイトケースフィードでエージェントと Experience Cloud サイト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。サイトメンバーはこの Chatter の追加機能を有効活用でき、エージェントはサービス機能によって効率的な個人サポートを提供できます。

サイトケースフィードは、Experience Cloud サイトユーザー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ーには、サイト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
  - Aura で構築されたサイトでは、サイト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。
  - ケースメール表示についての詳細は、「Emails in the Site Case Feed (サイト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

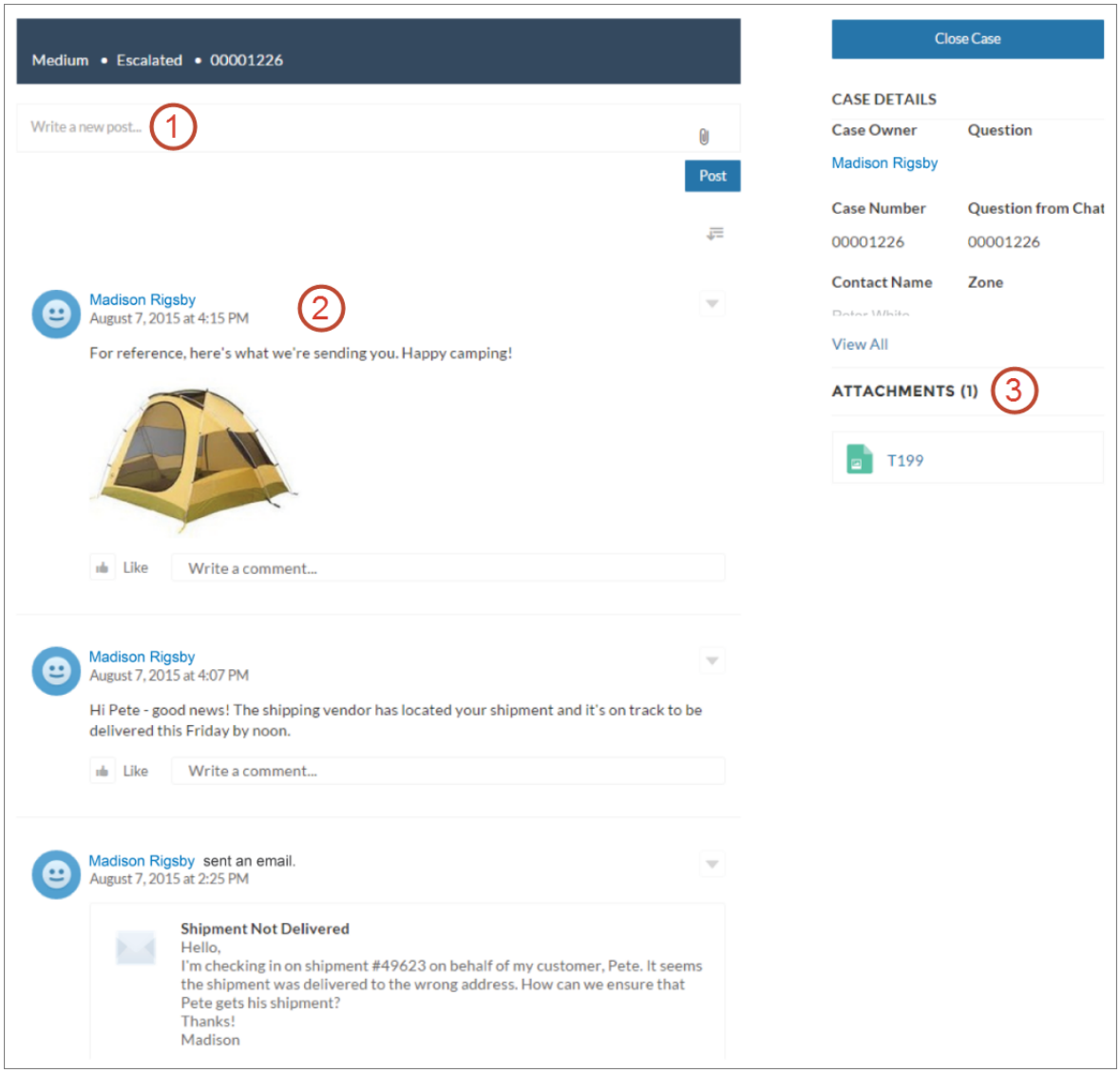
カスタマーサービステンプレートで構築された **Experience Cloud** サイトのサイトケースフィード:

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト



ユーザーはパブリッシャー (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。ユーザーは、投稿のブックマーク、いいね!、およびコメントや、他のユーザー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。

サイト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アクションを使用して、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
- 外部ユーザーのサイト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

サイトケースフィードの設定
サイトケースフィードでは、統合されたフィードで Aura および Salesforce タブと Visualforce サイトユーザー、および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。サイトケースフィードを設定するには、組織で有効にし、サイト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。

サイトケースフィードのメール
Aura および Salesforce Tabs と Visualforce のサイト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ーのフィードにケースメールが表示されます。サイト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。

関連トピック:

- サイトケースフィードの考慮事項
- サイトケースフィードの設定
- サイト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
- ケースフィードの[エクスペリエンス]アクションによるケースおよび Experience Cloud サイトの質問への投稿

サイトケースフィードの設定

サイトケースフィードでは、統合されたフィードで Aura および Salesforce タブと Visualforce サイトユーザー、および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。サイトケースフィードを設定するには、組織で有効にし、サイト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。

1. サイト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. [サイト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. サイトが 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. サイトで Aura 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サイト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. エクスペリエンスビルダーで、 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

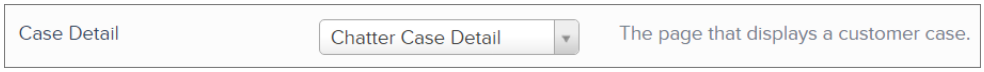
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

ユーザ権限

サイト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



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。

サイトケースフィードの考慮事項

サイトケースフィードが有効な場合は、以下の点を考慮してください。

- エージェントは、コンソールケースフィードでアクションを使用して、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、外部サイトユーザー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サイトユーザーには、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い、ケースの [セルフサービスポータルに公開] 設定が選択されている場合、サイトメンバーでもある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ー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。
- Aura または Salesforce タブと Visualforce で作成されたサイトでは、これらの通知を無効にできます。メール通知設定で、[ユーザー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:

サイトケースフィードのメール
サイト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
サイトケースフィードの設定

サイトケースフィードのメール

Aura および Salesforce Tabs と Visualforce のサイト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ーのフィードにケースメールが表示されます。サイト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ー (内部ユーザーと外部ユーザーの両方) のフィードにそのメールが表示されます。外部ユーザーがケースを表示するには、外部ユーザーのプロファイルにサイト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、外部ユーザーである Rita が、質問を投稿するとします。質問は未解決のままになり、モデレーターは、[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ー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ーには通常、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。

サイトケースフィードが有効な場合、Apex トリガーまたはプロセスを作成して外部サイトユーザー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、サイト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ーに表示されます。

例: 次のトリガーは、ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザー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、内部ユーザー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ーに表示されます (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ー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:

サイト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

サイト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、Aura および Salesforce タブと Visualforce サイトユーザー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。

1. 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。
2. 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ー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ー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、エージェントがサイト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。
   - ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザー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。

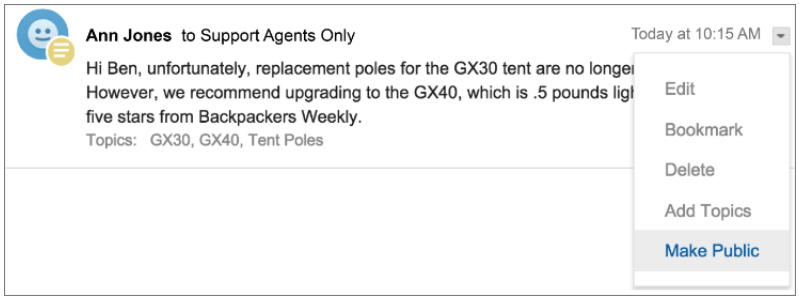
ユーザ権限

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

- 「自分の投稿の編集」
- 「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
- 組織でのサイトケースフィードの有効化

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ーのケースフィードに投稿または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ーのフィードには依然として表示されます。)ケースへのアクセス権を持つ他の外部ユーザー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、エージェントがサイト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。メールを非公開にしても、メール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ー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。

例: ケース Chatter 投稿の [公開] オプション:



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、階層内でそれより上位に位置するエージェントには、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ーにも、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。

関連トピック:

サイトケースフィード

質問-to-ケース

質問-to-ケースにより、モデレーターがChatterの質問からケースを作成できるため、顧客の問題をより簡単に追跡および解決できます。質問-to-ケースは、Salesforce組織およびSalesforceモバイルWebのほか、Chatterの質問が有効になっているAuraおよびSalesforce タブ + Visualforce サイトでも使用できます。

顧客がChatterの [質問] アクションを使用して質問するときに、Chatterパブリッシャーの下に類似した質問とナレッジ記事が表示されます。類似した質問と記事によって問題が対処されない場合、顧客は質問を投稿します。

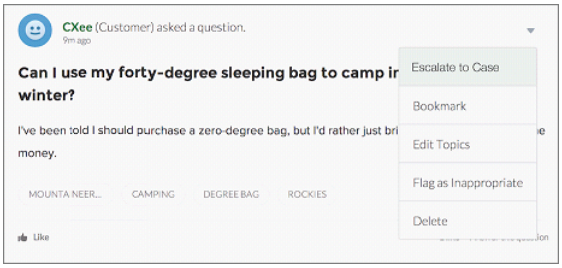
質問が解決されない場合、質問をケースにエスカレーションできます。「Chatterのモデレート」または「エクスペリエンスフィードのモデレート」ユーザー権限を持つユーザーは、フィード内の質問から直接ケースを作成できます。また、指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成するようにFlow Builderでフローを設定することもできます。サポートエージェントがケースを要求できるように、質問から作成されたケースはキューに追加されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

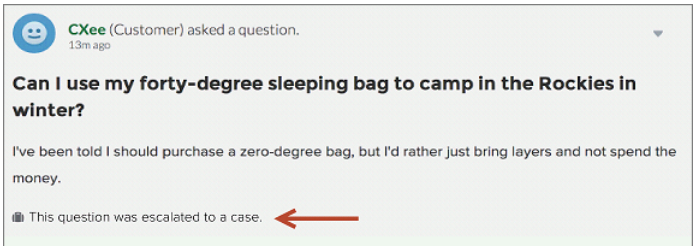
適用されるサイト: Auraおよび Visualforce サイト



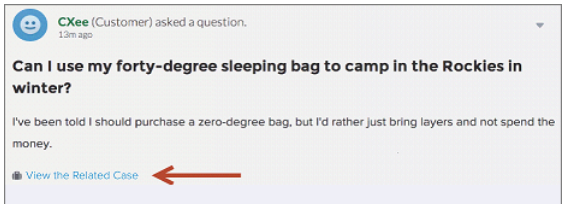
顧客の質問がケースになると、顧客はケース番号とケースへのリンクが記載されたメールを受信します。顧客本人のみに表示される質問へのリンクを使用してケースを参照することもできます。モデレーターには、ケースが作成されたことを示すメモが質問に表示されます。

メモ: 質問した顧客が自分のケースを参照するには、そのケースへのアクセス権が必要です。

モデレーターのフラグ

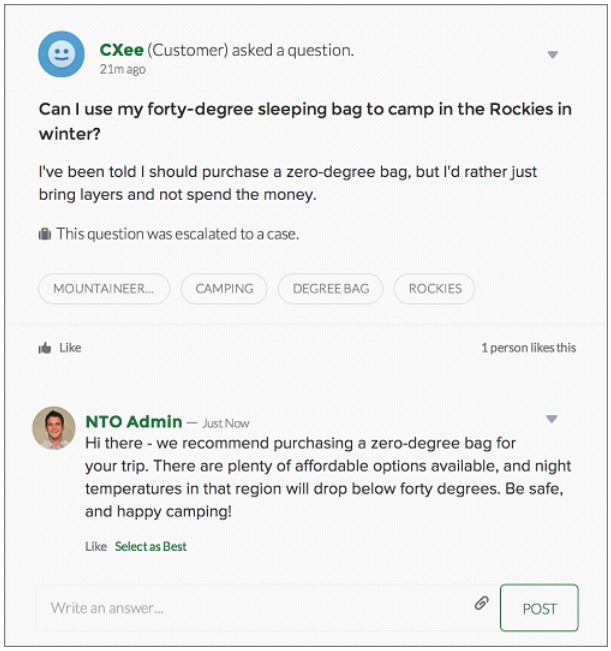


顧客のフラグ



メモ: Salesforce (Experience Cloud サイトではなく) 内でエスカレーションされた質問については、モデレーターだけでなく、すべてのユーザーに通知が表示されます。

エージェントが解決策を見つけたら、コンソールから直接質問に回答できます。顧客は質問上または[私のケース]ビューでエージェントの回答を確認します。エージェントは、返信をExperience Cloudサイトに表示するか、質問した顧客のみに表示するかを選択します。



質問-to-ケースを有効にする

Experience Cloud サイト、Salesforce 組織、またはその両方で質問-to-ケースを有効化します。

質問-to-ケースを有効にする

Experience Cloud サイト、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 の質問を有効にした Aura および Salesforce タブ + Visualforce サイトで質問-to-ケースを有効にするには、**[Experience Cloud サイトで質問-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。

- Lightning Web Runtime (LWR) またはヘルプセンターテンプレートを使用するサイトでは、質問-to-ケースを使用できません。
- 質問-to-ケースでは、ケース割り当てルールはサポートされていません。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ー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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

エディション

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] ビューへの [Chatter からの質問] 項目の追加

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. **[Set Field-Level Security (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。

ユーザ権限

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」

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ーパレットの [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

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] アクションの追加とアクセス権の確認

[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ーに提供します。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。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。

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ー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。

[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、ユーザープロファイルの [Chatter のモデレート] または [エクスペリエンス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。

Chatter の質問からのケースの作成

Chatter の質問が解決されていない場合、モデレーターは質問からケースを作成できます。質問-to-ケースが組織で有効化されている必要があります。

ユーザ権限

Salesforce の質問からケースを作成する
- 「Chatter のモデレート」または「すべてのデータの編集」

  および

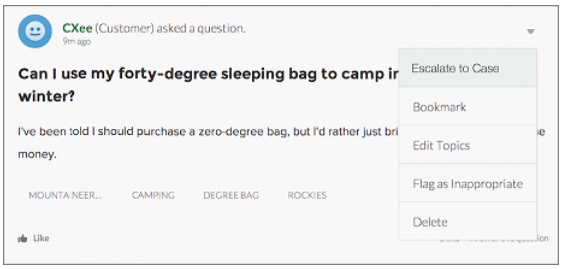
  ケースに対する「作成」

Experience Cloud サイトの質問からケースを作成する
- 「Chatter のモデレート」または「すべてのデータの編集」または「エクスペリエンスフィードのモデレート」

  および

  ケースに対する「作成」

1. フィード内の質問に移動します。
2. アクションドロップダウンメニューで [ケースにエスカレーション] を選択します。



ケースの件名、取引先責任者、および説明があらかじめ入力されたウィンドウが開きます。質問-to-ケースに関連付けられているキューがない場合、ケースは自動的に割り当てられます。

3. 必要に応じて、ケースの詳細を編集します。
4. ケースを作成します。

Chatterの質問からケースが作成されたら、質問をした顧客は質問からケースが作成されたことを通知するメールを受信します。メールには、ケース番号とケースへのリンクが含まれます。

エージェントは、パブリッシャーのアクションを使用して、ケースフィードから直接質問に答えることができます。エージェントは[顧客のみ]または[全員]を選択することで回答を表示できます。また、[Chatter からの質問] 項目のリンクをクリックすることで、ケースの詳細ページから元の質問に移動できます。

メモ: 未解決の質問からケースを自動的に作成するフローを作成することもできます。質問-to-ケースに関連するフローは、フィード項目オブジェクトに対してアクションを実行し、質問の投稿がエスカレーション条件を満たしているかどうかを評価します。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。

次の点にも考慮してください。

- 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フローをトリガーできますが、フィード項目(いいね!やコメントなど)の更新ではトリガーできません。使用事例によっては、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。

Sales Cloud 機能

Sales Cloud 機能を有効にすると、パートナーは、Experience Cloud のパートナーリレーション管理 (PRM) サイトを使用して、商品を迅速に販売できるようになります。Commerce Cloud などのオブジェクトや機能の中には、アドオンライセンスが必要なものがあります。

Experience Cloud の PRM を使用する方法についての詳細は、「Experience Cloud サイトを使用したパートナーリレーションの管理」を参照してください。

Experience Cloud サイトからのリードおよび取引先責任者へのメールの送信

[メールの送信]ボタンを有効にして、パートナーユーザーやカスタマーユーザーが Aura タブまたは Salesforce タブ + Visualforce サイトからリードおよび取引先責任者にメールを送信できるようにします。

Experience Cloud サイトでの外部ユーザーの承認の設定

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。Experience Cloud サイトの Customer Community Plus ユーザーとパートナーユーザーは、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。これらのユーザーは、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。承認をサイトのフィードから直接トリガーすることもできます。

Experience Cloud サイトからのリードおよび取引先責任者へのメールの送信

[メールの送信]ボタンを有効にして、パートナーユーザーやカスタマーユーザーが Aura タブまたは Salesforce タブ + Visualforce サイトからリードおよび取引先責任者にメールを送信できるようにします。

1. パートナーまたはカスタマーユーザープロファイルの横にある [編集] をクリックします。
2. [一般ユーザー権限] までスクロールダウンして、[メールの送信] を選択します。
3. 変更内容を保存します。
4. オブジェクトマネージャーから、[クイック検索] ボックスに *「取引先責任者」* と入力します。[取引先責任者] > [ページレイアウト] > [取引先責任者ページレイアウト] を選択します。
5. ページレイアウトに [活動履歴] 関連リストを追加します。
6. [メール] アクションを [Salesforce モバイルおよび Lightning Experience のアクション] に追加します。
7. 変更内容を保存します。
8. リードに対してステップ 4 ～ 7 を繰り返します。
9. パートナーサイトユーザーまたはカスタマーサイトユーザーがリード、取引先責任者、またはキャンペーンメンバーのグループにメールを送信できるようにするには、ユーザープロファイルの横にある [編集] をクリックします。

   メモ: カスタマーコミュニティライセンスを所有しているユーザーは、メールを送信できません。

10. [一般ユーザー権限] から [メールの送信]、[一括メール送信]、[リストメールの送信を許可] を選択します。
11. ステップ 4 ～ 7 を繰り返します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

ユーザ権限

外部ユーザーを管理する
- 「外部ユーザーの管理」

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」

Experience Cloud サイトでの外部ユーザーの承認の設定

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。Experience Cloud サイトの Customer Community Plus ユーザーとパートナーユーザーは、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。これらのユーザーは、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。承認をサイトのフィードから直接トリガーすることもできます。

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ー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ーは、Experience Cloud サイトのレコードを承認できますが、2013年より前に作成された従来のポータルのレコードは承認できません。
- メールドラフト承認プロセスは、Experience Cloud サイトではサポートされていません。

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ーとパートナーユーザーを検索します。

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ーを承認者として割り当てるには、ルックアップリストを使用してユーザー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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

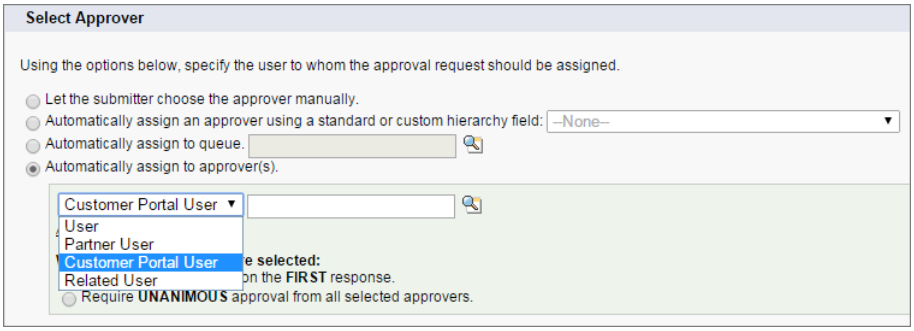
ユーザ権限

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、メールはサイトのメンバーシップに基づいて送信されます。ユーザーが複数の有効なサイトのメンバーである場合、メールは最も古い有効なサイトから送信されます。メールに含まれるリンクをクリックすると、ユーザーはサイト内の承認に直接移動します。

Salesforce モバイルアプリケーションでは、ユーザーが [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
- 承認の制限
- キューの作成

コラボレーション機能

コラボレーション機能を有効にすると、Experience Cloud サイトの各ユーザーは、ユーザー同士でコラボレーションしたり、組織の従業員とコラボレーションしたりできるようになります。

Aura サイトの Chatter 機能

Chatter は、ビジネス、カスタマーサイト、またはその他のエンタープライズでディスカッションを行い、保存するソーシャルネットワークです。サイトメンバーは、Chatter を使用して組織と関わりを持ったり、エキスパートのアドバイスを求めたり、関連するディスカッションを再度参照したりできます。Chatter でサイトを直に見ることができることで、インサイトとインスピレーションが促進され、ビジネスや目標を果たすことに集中できます。サイトでは、Chatter はよくフィードやディスカッションとも呼ばれます。Chatter は Aura タブと Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたサイトで使用できますが、顧客サイトとパートナーサイトをサポートする追加機能の多くは Aura サイトでのみ使用できます。

Aura サイトと Visualforce サイトの Chatter 機能

Chatter は、Aura タブと Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたサイトで使用できます。多くの場合、顧客サイトとパートナーサイトをサポートする機能は Aura サイトでのみ使用できますが、機能によっては、両方の種類のテンプレートで使用できるものもあります。2010 年 6 月 22 日より後に作成された組織では、Chatter がデフォルトで有効になります。

Experience Cloud サイトでのファイルの操作

Salesforce Files 設定をカスタマイズして、ファイルの共有および表示設定を理解し、Experience Cloud サイトでファイルを最大限に活用します。

Experience Cloud サイトでのアイデアの有効化

アイデアでは、ユーザー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。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。

Aura サイトの Chatter 機能

Chatter は、ビジネス、カスタマーサイト、またはその他のエンタープライズでディスカッションを行い、保存するソーシャルネットワークです。サイトメンバーは、Chatter を使用して組織と関わりを持ったり、エキスパートのアドバイスを求めたり、関連するディスカッションを再度参照したりできます。Chatter でサイトを直に見ることができることで、インサイトとインスピレーションが促進され、ビジネスや目標を果たすことに集中できます。サイトでは、Chatter はよくフィードやディスカッションとも呼ばれます。Chatter は Aura タブと Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたサイトで使用できますが、顧客サイトとパートナーサイトをサポートする追加機能の多くは Aura サイトでのみ使用できます。

たとえば、スレッドディスカッションでは、回答やコメントに返信する機能を含めて、フィードにディメンションが追加されます。会社検証では、顧客の質問に対する回答に組織の承認スタンプが押されます。ストリームでは、複数のフィードが1つの大きなフィードに結合されます。ダイレクトメッセージでは、個人対応が必要な顧客またはパートナーとの個別セッションが作成されます。2010 年 6 月 22 日より後に作成された組織では、Chatter がデフォルトで有効になります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

Aura サイトでの会話、アンケート、質問の完了

質問が回答され、トピックについてのディスカッションが終了し、アンケートの結果が出ました。では、何をしましょう。会話を終了します。システム管理者、モデレーター、許可されたメンバーは、Aura サイトの質問、アンケート、投稿を完了できます。必要があれば、これらを再度開くこともできます。これは、解決した問題をそれ以上かき回さないようにする良い方法です。

Aura サイトでの投稿の固定

投稿を固定して、最も重要な情報が目立つようにします。サイトのグループおよびトピックフィードで、承認されたユーザーは最大3個の投稿をフィードの上部に固定できます。固定表示投稿は、承認されたユーザーが固定を解除するまで、そこに表示されます。投稿の固定は Aura サイトでのみ使用できます。

Aura サイトへのグループの追加

サイトまたはコミュニティのコラボレーションを活性化するには、サイトメンバーとゲストユーザーが Aura サイトでグループを参照して参加できるようにします。標準のグループ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。

公開グループフィード間のフィード項目の移動

Aura では、フィード項目ドロップダウンメニューの [移動] オプションを使用して、公開グループフィード間でフィード項目を再配置できます。[移動] を使用して項目の表示を改善したり、より関連性の高いコンテキストで配置したりします。たとえば、ユーザーがマーケティングフィードにセールスアンケートを誤って投稿した場合、そのアンケートを簡単に適切な場所に移動できます。システム管理者、コミュニティマネージャー、Chatter モデレーターは、投稿、アンケート、および質問を移動できます。

Aura サイトのスレッドディスカッション

人と話すときに、フィードのようになることはめったにありません。フィードでは、1人が質問をすると他のすべての人が回答します。実際の世界では、1人が質問をすると誰かが回答します。その後、回答に返信があり、その返信にさらに返信があります。スレッドディスカッションを使用して、この活気のあるフローをサイトで参加できるようになりました。

Aura サイトの Chatter ストリーム

Aura サイト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、プロファイルのほか、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。

Aura サイトでのダイレクトメッセージの有効化

メンバーがダイレクトメッセージを送信して、送信者を含めて最大16人のユーザーと非公開の会話を開始できるようにします。ダイレクトメッセージは、すべての Aura サイトおよび 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)でサポートされています。

会社についての回答の検証

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もらいた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。「会社検証済み」または「最良の回答」とマークされた質問は、スレッドの最上部の [最も評価の高い回答] セクションにコピーされます。

関連トピック:

- コードスニペットの有効化とそれらを使用する権限の割り当て
- Chatter タブの名前変更
- Aura サイトでの投稿の固定
- 会社についての回答の検証
- プラス投票とマイナス投票の有効化
- 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

Aura サイトでの会話、アンケート、質問の完了

質問が回答され、トピックについてのディスカッションが終了し、アンケートの結果が出ました。では、何をしましょう。会話を終了します。システム管理者、モデレーター、許可されたメンバーは、Aura サイトの質問、アンケート、投稿を完了できます。必要があれば、これらを再度開くこともできます。これは、解決した問題をそれ以上かき回さないようにする良い方法です。

会話の完了は、エクスペリエンスビルダーサイトのグループ、トピック、ディスカッション、およびユーザープロファイルのフィードで使用できます。システム管理者とモデレーターは、特別な設定なしで投稿、アンケート、および質問を終了できます。システム管理者は「会話スレッドを閉じる」権限をサイトメンバーに割り当てることができます。

メモ: たとえばクロスサイトストリームを通じて会話を内部組織に公開する場合、会話の進行中状況または完了状況が考慮されます。

スレッドが閉じられた後も、一部のアクションは全員が使用でき、他の一部のアクションは管理者と許可されたメンバーのみが使用できます。次の表に、フィード項目が閉じられた後に誰が何をできるかを示します。

アクション	完了した会話での使用
コメントの追加	ブロック
質問への回答	ブロック
アンケートへの投票	ブロック
フィード項目またはそのコメント、あるいは回答の編集	著者をブロック。「会話スレッドの完了」権限のあるシステム管理者、モデレーター、およびユーザーが使用可能
トピックの編集	利用可
フィード項目またはそのコメント、あるいは回答の削除	著者をブロック。「会話スレッドの完了」権限のあるシステム管理者、モデレーター、およびユーザーが使用可能 ユーザーに「会話スレッドを閉じる」権限がある場合、会話が進行中であっても終了していても、フィード項目を削除できます。
確認待機中のコメントの公開(サイトモデレーション)	システム管理者とモデレーターが使用可能
いいね!またはいいね!の取り消し、プラス投票またはマイナス投票の実施	利用可

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

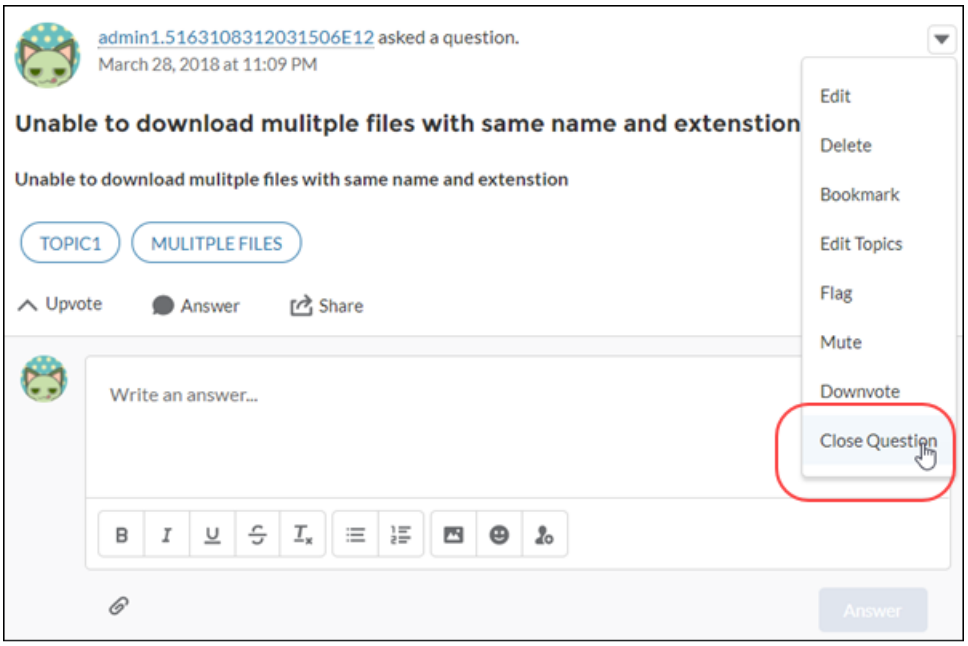
適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

サイトのユーザーに会話の完了権限を割り当てる
- 「Chatter の有効化」
  および
  「エクスペリエンスの作成および設定」

サイトで会話を完了する
- 「会話スレッドを閉じる」

アクション	完了した会話での使用
最良の回答の選択または削除	著者をブロック。「会話スレッドの完了」権限のあるシステム管理者、モデレーター、およびユーザーが使用可能
会社検証の実施、検証の削除	「Chatter の質問への回答の確認」権限のあるユーザーのみが使用可能
フラグ	利用可
共有	利用可
ブックマーク	利用可
ミュートおよびミュート解除	利用可
ケースへのエスカレーション	フィード項目をケースにエスカレーションする権限のあるユーザーのみが使用可能



1. フィード項目 (質問、アンケート、投稿など) に移動し、そのオーバーフローメニューを開きます。
2. 質問を閉じるには [質問を閉じる]、投稿を閉じるには [投稿を閉じる]、アンケートを閉じるには [アンケートを閉じる] を選択します。
   ほとんどの新規アクションでフィード項目が閉じられます。

   メモ: フィード項目が閉じられると、オーバーフローメニューに開くオプション ([質問を開く]、[投稿を開く]、[アンケートを開く] など) が表示されます。

Aura サイトでの投稿の固定

投稿を固定して、最も重要な情報が目立つようにします。サイトのグループおよびトピックフィードで、承認されたユーザーは最大 3 個の投稿をフィードの上部に固定できます。固定表示投稿は、承認されたユーザーが固定を解除するまで、そこに表示されます。投稿の固定は Aura サイトでのみ使用できます。

すべての権限が設定されている場合、サイトのグループおよびトピックフィードのフィード項目のオーバーフローメニューに [固定] オプションが表示されます。[固定] オプションは、項目の詳細ビューにあるフィード項目のオーバーフローメニューには表示されません。

組織で投稿の固定を有効にするには、[設定] > [**Chatter** 設定] に移動し、[投稿の固定を許可] を選択します。投稿の固定を有効にすると、システム管理者、コミュニティマネージャー、およびグループの所有者とマネージャーが投稿を固定できます。システム管理者は、ユーザープロファイルと権限セットを使用して「フィードでの投稿の固定」権限をユーザーに割り当てることもできます。

投稿を固定すると、フィードには 2 回 (投稿された場所とフィード上部の固定位置) 表示されます。固定できるのは、フィードに直接追加された投稿のみです。@メンションで追加された投稿は固定できません。

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で有効期限が切れます。固定表示投稿は柔軟性が高く、過去または現在の投稿を固定できます。
- 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、承認されたユーザーが固定を解除するまで固定され続けます。
- 「すべてのデータの編集」権限を持つグループ所有者、グループマネージャー、ユーザーのみが、グループへのお知らせを投稿および削除できます。システム管理者は、投稿を固定できるユーザーを選択できます。
- グループフィードごとに投稿できるお知らせは 1 つのみです。承認されたユーザーは、フィードの最上部に最大 3 つの投稿を固定できます。
- リッチテキストエディターで固定表示投稿にスタイルを追加できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

サイトのユーザーに投稿の固定権限を割り当てる

- 「Chatter の有効化」

  および

  「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」

サイトで投稿を固定する

- 「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」

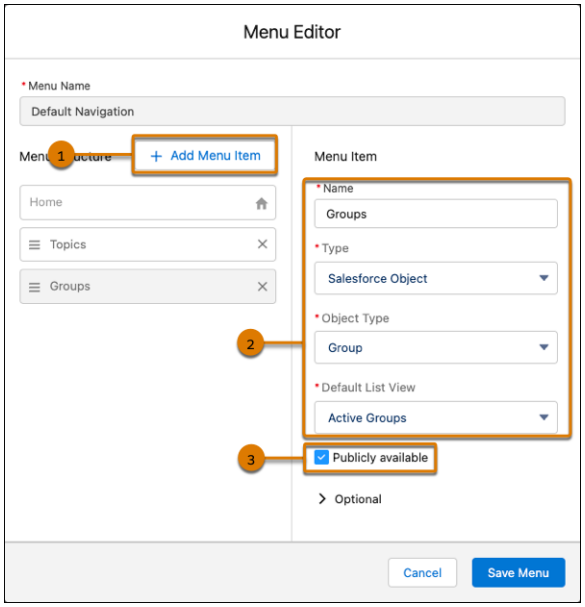
  または

  「フィードでの投稿の固定」

Aura サイトへのグループの追加

サイトまたはコミュニティのコラボレーションを活性化するには、サイトメンバーとゲストユーザーが Aura サイトでグループを参照して参加できるようにします。標準のグループ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。

1. グループをサイトで有効にするには、サイトのナビゲーションメニューにグループを追加します。[設定] > [ナビゲーション] に移動します。
2. ドロップダウンで、カスタマイズするナビゲーションメニューの [編集] をクリックします。
3. [メニュー項目を追加] (1) をクリックし、新しいメニュー項目に名前を付けます。
4. [種別] ドロップダウンから、[Salesforce オブジェクト] を選択します。[オブジェクト種別] で [グループ]、[デフォルトのリストビュー] で [有効なグループ] を選択します (2)。
5. ゲストユーザーが有効な公開グループのリストを参照できるように、[一般公開] (3) を有効にします。



6. 変更内容を保存します。
7. 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ー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。

サイト訪問者は、ナビゲーションメニューを使用して、有効なグループのリストが含まれるサイトの新しいページにアクセスできます。ユーザーが有効なグ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

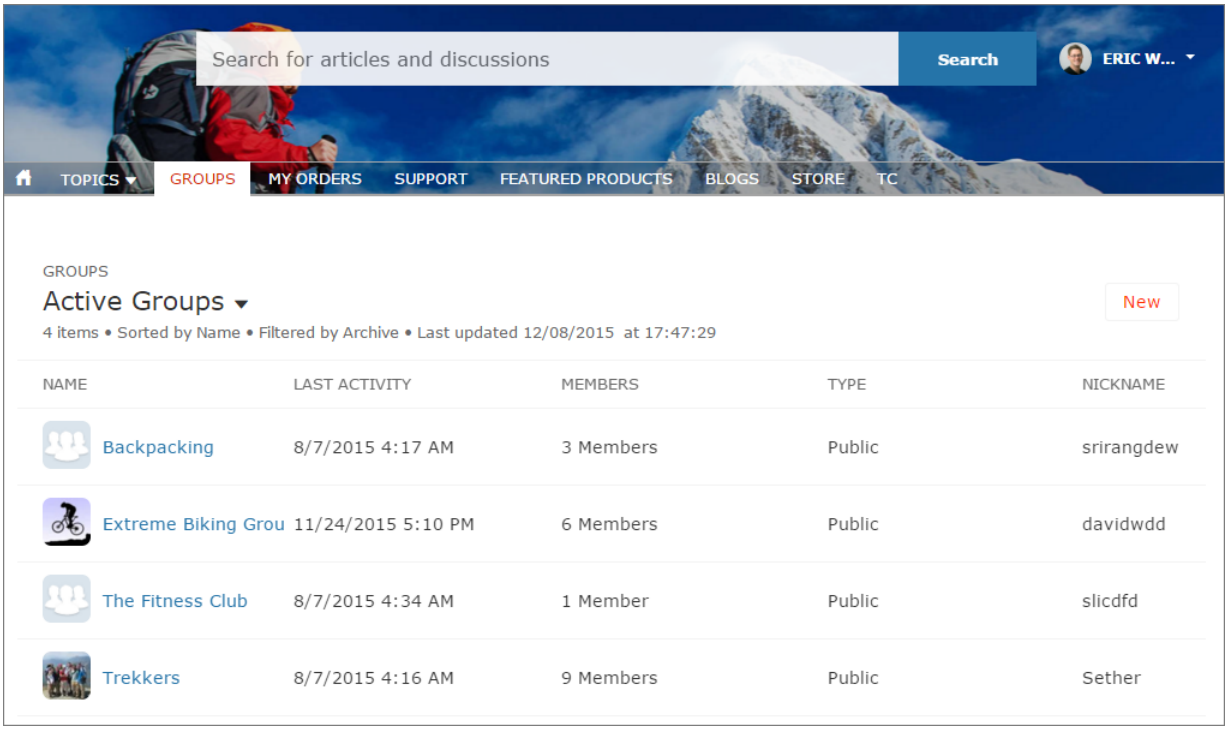
ループの名前をクリックすると、グループ詳細ページにリダイレクトされます。非公開グループの場合、ログインすることが求められます。ログイングループメンバーのみが非公開グループのコンテンツを表示できます。

重要: LWR サイトにグループを追加する場合、グループオブジェクトのオブジェクトページを作成する必要があります。オブジェクトページを作成しない場合、サイト訪問者がメニュー項目をクリックしたときに [グループ] が表示されません。

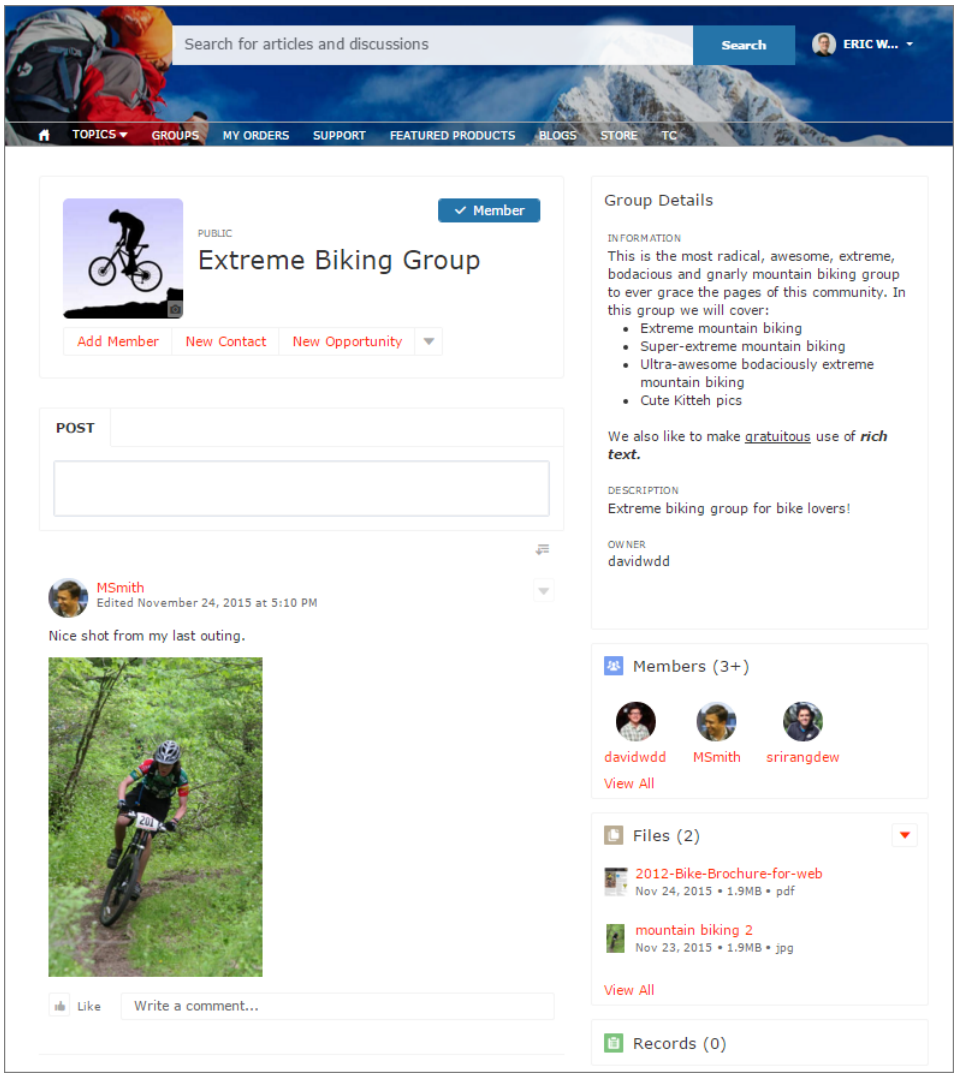
次の点に留意してください。

- サイトのグループを有効にする場合、デフォルトのグループ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ーで反応型サイト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より詳細に制御したりするには、カスタムページを作成します。そして、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。

カスタマーサービステンプレートの [グループ] リスト



カスタマーサービステンプレートの [グループの詳細] ページ


Search for articles and discussions
Search
ERIC W...
TOPICS
GROUPS
MY ORDERS
SUPPORT
FEATURED PRODUCTS
BLOGS
STORE
TC
Member
PUBLIC
Extreme Biking Group
Add Member
New Contact
New Opportunity
POST
MSmith
Edited November 24, 2015 at 5:10 PM
Nice shot from my last outing.
Like
Write a comment...
Group Details
INFORMATION
This is the most radical, awesome, extreme, bodacious and gnarly mountain biking group to ever grace the pages of this community. In this group we will cover:
Extreme mountain biking
Super-extreme mountain biking
Ultra-awesome bodaciously extreme mountain biking
Cute Kitteh pics
We also like to make gratuitous use of rich text.
DESCRIPTION
Extreme biking group for bike lovers!
OWNER
davidwdd
Members (3+)
davidwdd
MSmith
srirangdew
View All
Files (2)
2012-Bike-Brochure-for-web
Nov 24, 2015 • 1.9MB • pdf
mountain biking 2
Nov 23, 2015 • 1.9MB • jpg
View All
Records (0)

公開グループフィード間のフィード項目の移動

Aura では、フィード項目ドロップダウンメニューの [移動] オプションを使用して、公開グループフィード間でフィード項目を再配置できます。[移動] を使用して項目の表示を改善したり、より関連性の高いコンテキストで配置したりします。たとえば、ユーザーがマーケティングフィードにセールスアンケートを誤って投稿した場合、そのアンケートを簡単に適切な場所に移動できます。システム管理者、コミュニティマネージャー、Chatter モデレーターは、投稿、アンケート、および質問を移動できます。

メモ: ブロードキャストのみの公開グループにフィード項目を移動したり、これらのグループからフィード項目を移動したりすることはできません。

項目を移動すると次のようになります。

- メンションは保持されます。
- お知らせは、移動先のグループのお知らせになります。
- フィード項目に含まれているか添付されているものは、そのまま含まれるか添付されます。

  たとえば、移動した項目には、その回答、コメント、返信、トピック、ブックマーク、添付、および他の関連エンティティが付随します。回答が最良としてマークされている場合、その状況は保持されます。

メモ: 固定された投稿を移動するには、まず固定を解除します。

1. 移動するフィード項目のドロップダウンメニューを開き、[移動] を選択します。
2. [フィード項目を別の公開グループに移動] ダイアログで、項目の移動先のグループを検索します。
3. 検索結果で対象グループを選択し、[移動] をクリックします。

項目およびそのすべての関連エンティティが最初の公開グループから削除され、2 つ目の公開グループに配置されます。

ユーザーは、設定に従って、移動されたフィード項目に関する通知を受け取ります。たとえば、関連する通知設定をオプトインしているユーザーは次のようになります。

- 移動先のグループをフォローしているユーザーは通知を受け取ります。
- フィード項目を移動したユーザーが移動先のグループのフォロワーでもある場合、そのユーザーは通知を受け取ります。
- 移動されたフィード項目でメンションしたユーザーは、メンションに関する通知を受け取ります。
- 移動された項目の作成者は通知を受け取りません。作成者に通知されないのは、通知設定にかかわらず、フィード項目の作成者は投稿アクションに関する通知を受け取らないためです。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

公開グループフィード間でフィード項目を移動する

- システム管理者であるか、権限が付与されている
- 「エクスペリエンスフィードのモデレート」
- および Experience Cloud サイトのメンバーであること

関連トピック:

Experience Cloud サイトモデレーションの戦略およびツール

Aura サイトのスレッドディスカッション

人と話すときに、フィードのようになることはめったにありません。フィードでは、1 人が質問をすると他のすべての人が回答します。実際の世界では、1 人が質問をすると誰かが回答します。その後、回答に返信があり、その返信にさらに返信があります。スレッドディスカッションを使用して、この活気のあるフローをサイトで参加できるようになりました。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

ユーザ権限

サイトでスレッドディスカッションを有効にする

- 「Chatter の有効化」

  および

  「エクスペリエンスの作成および設定」

コミュニティでディスカッションスレッドを削除する

- 「すべてのデータの編集」

  または

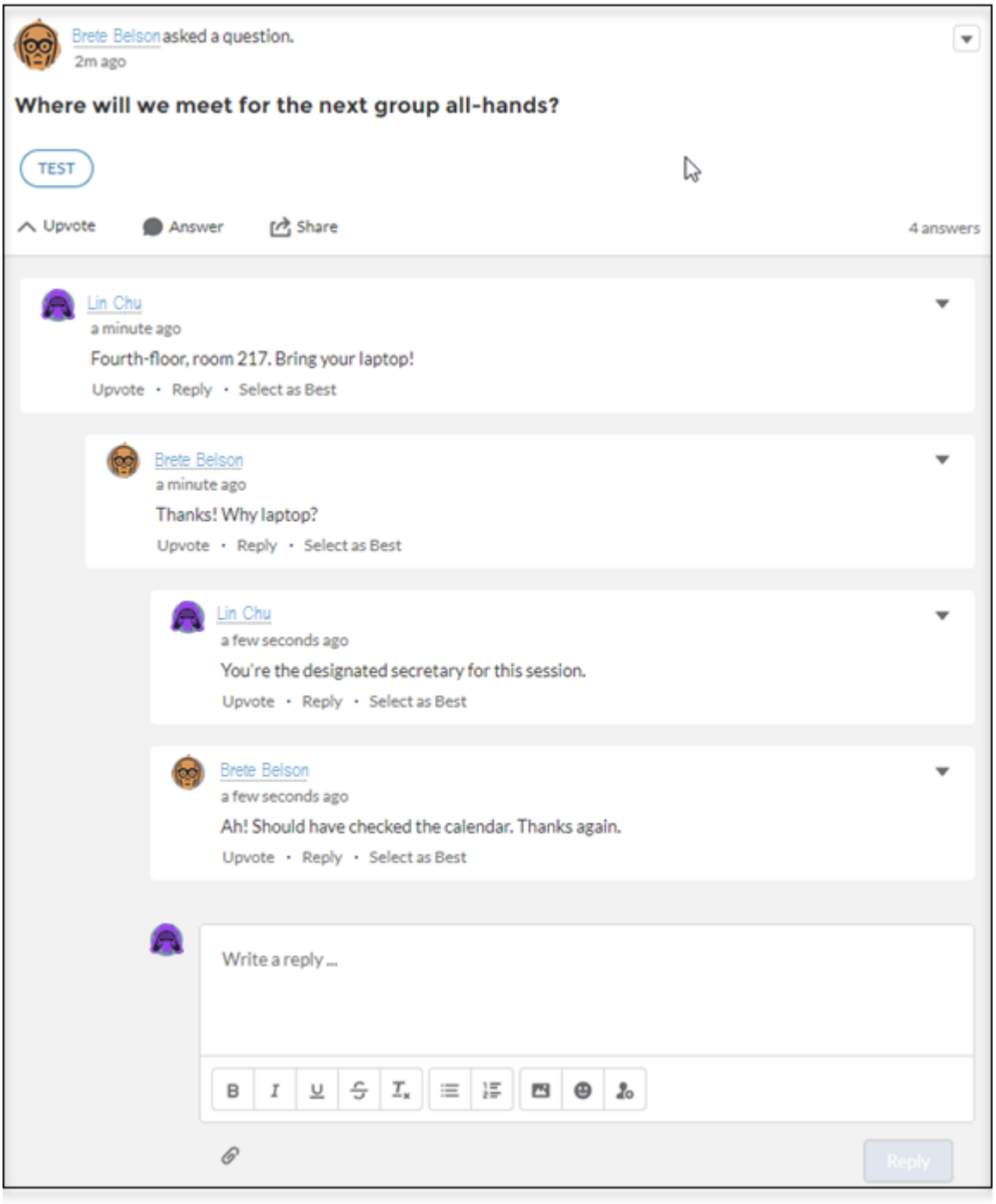
  「サイトのフィードをモデレート」

  または

  組織の依頼に基づき、削除のブロックが Salesforce によって無効にされている

  および

  自分が投稿、質問、コメント、または返信の著者である



スレッドは、1 つ以上のレベルのネストがあるフィード項目です。たとえば、回答がある質問や返信があるコメントはスレッドです。サイトでスレッドディスカッションを有効にすると、すべてのディスカッションがスレッドディスカッションに変換されます。メンバーは投稿にコメントしたり、質問に回答したり、コメントや回答に返信したりできます。誰が何に対して返信しているかが一目でわかるように、ディスカッションは最大 3 つのレベルにインデントされます。

スレッドディスカッションに関して受信する通知メールは、より深くディスカッションにリンクしています。以前はすべての通知リンクをクリックするとスレッドの最上部に移動していましたが、現在は新しいスレッドコンテンツに移動するようになりました。

Winter '19 以降に作成された組織では、重要なコンテンツが失われないように、ディスカッションスレッドを削除しようとすると、ほとんどのサイトメンバーはブロックされます。

Winter '19 以降に作成された組織の場合、ブロックがデフォルトの動作になります。Winter '19 より前に存在していた組織の場合、Salesforce カスタマーサポートに電話で連絡して、ブロックを有効にできます。ブロックが有効になっていると、フィードモデレーターと「すべてのデータの編集」権限を持つユーザーのみがサイトスレッドを削除できます。

削除がブロックされていないと次のようになるため、削除をブロックすることをお勧めします。

- フィード項目の作成者は、ネストされたすべての応答を削除できる。
- フィード項目を削除すると、ネストされたすべての応答が削除される。

フィード項目にネストされた要素がない場合、作成者はいつでも項目を削除できます。

スレッドディスカッションの有効化

すべてのサイトディスカッションをスレッドディスカッションに変更するには、[管理] ワークスペースで設定を有効にします。スレッドディスカッションでは、フィードに返信機能が追加されます。投稿や投票へのコメントまたは質問への回答の他に、回答またはコメントに返信できます。誰が何に対して返信しているかが一目でわかるように、スレッドディスカッションは最大 3 つのレベルにインデントされます。

[管理] ワークスペースで、サイトのスレッドディスカッションを有効にします。

1. サイトのエクスペリエンスワークスペースを開き、[管理] ワークスペースをクリックします。
2. [設定] ページに移動し、[ディスカッションスレッドを許可] を選択します。
3. [保存] をクリックします。
   サイトのすべてのディスカッションがスレッドディスカッションに変換されます。コメントと回答の他に、メンバーはコメントと回答に返信できます。誰が何に対して返信しているかが一目でわかるように、ディスカッションは最大 3 つのレベルにインデントされます。

ディスカッションスレッドの削除

ディスカッションスレッドの削除は、何らかがネストされたフィード項目を削除するのと同じことです。ここで考慮すべきなのは、削除が Experience Cloud サイトでブロックされているかどうかということです。Winter '19 以降に作成された組織では、重要なコンテンツが失われないように、何らかがネストされているフィード項目を削除しようとすると、ほとんどのサイトメンバーはブロックされます。たとえば、質問に回答がある場合、質問の削除がブロックされます。

1. フィード項目のアクションメニューを開きます。
2. [削除] を選択した後、削除を確認します。
   削除がブロックされていない場合、フィード項目とそれにネストされているものがすべて削除されます。削除がブロックされている場合、項目の下に何もネストされておらず、あなた自身がその著者であるか、適切なロールまたは権限を持っている場合にのみ、項目が削除されます。

Aura サイトの Chatter ストリーム

Aura サイト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、プロファイルのほか、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。

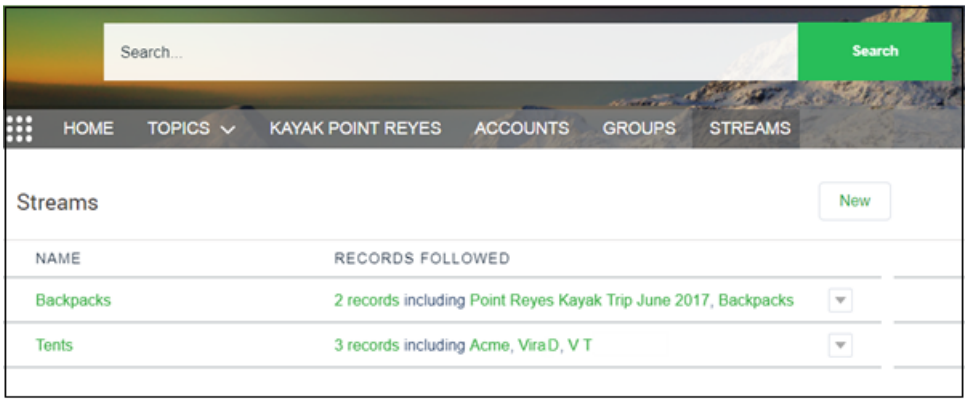
メモ: ストリームのトピックのフィードでの活動では通知はトリガーされません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

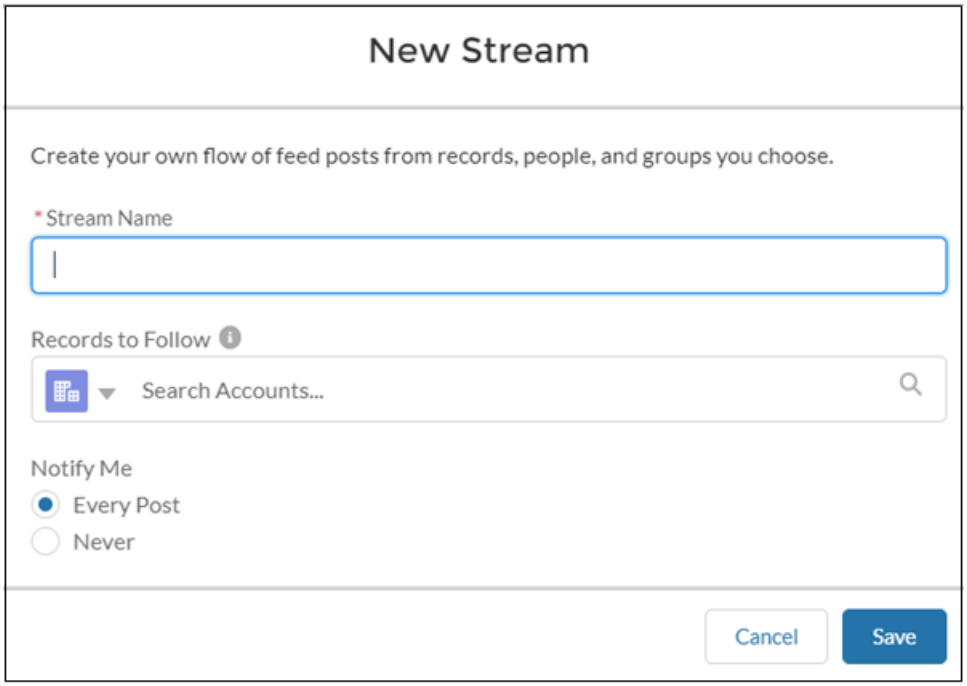


サイトメンバーごとに、独自のストリームを表示する [ストリーム] ページのビューがあります。[ストリーム] ページでは、メンバーがストリームを作成したり、行アクションメニューを使用してストリームを編集や削除することができます。

Chatter ストリームの追加

Aura サイトの [ストリーム] ホームページを使用してストリームを作成および管理します。

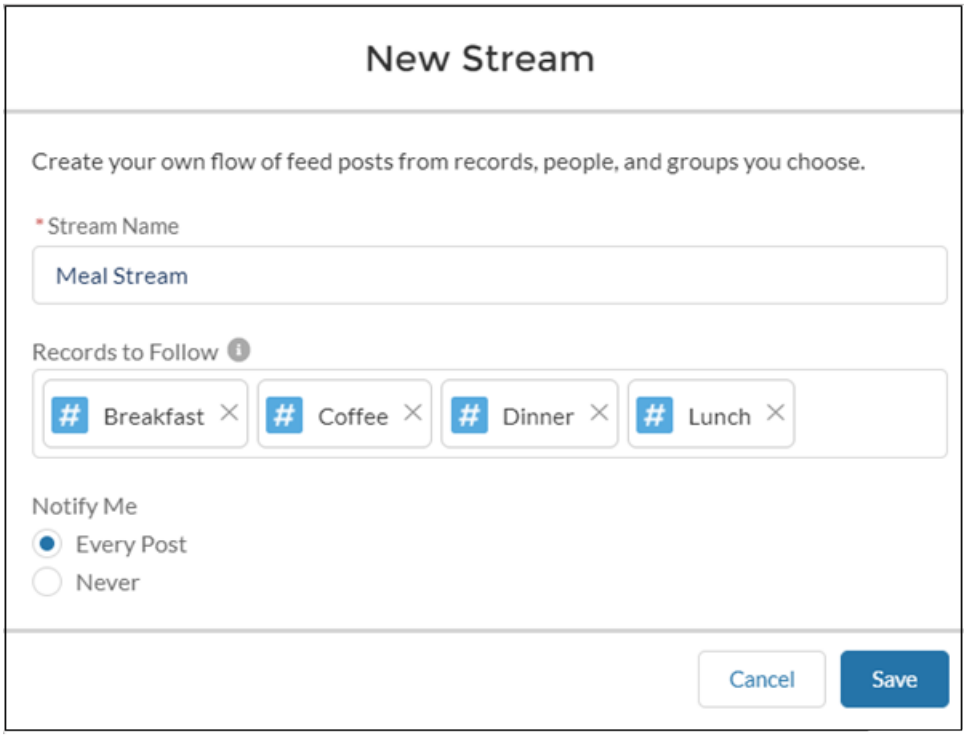
1. [ストリーム] ページを開いて、[新規] をクリックします。
2. [新規ストリーム] ダイアログに、ストリームの名前を入力します。



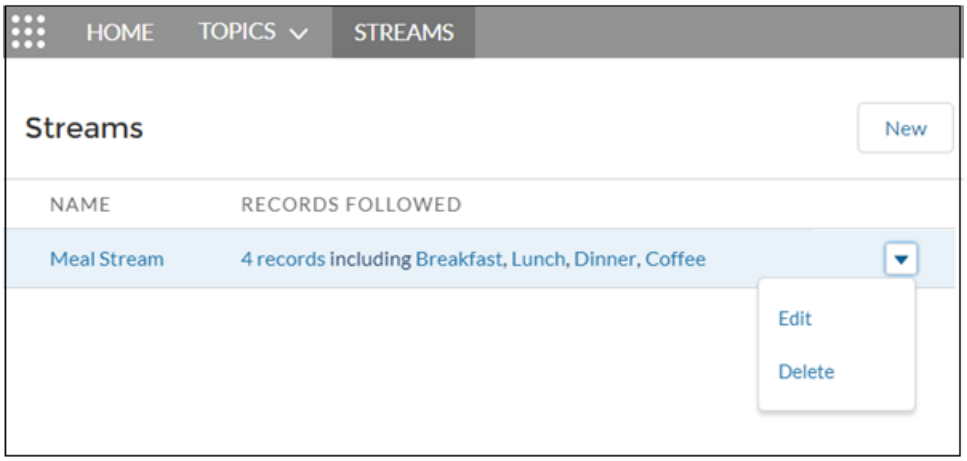
3. [フォローするレコード] で、このストリームに追加するフィードの種別を選択します。

   メモ: ストリームではナレッジ記事 (KA) は完全にはサポートされません。ストリームを作成および編集するときに、記事のタイトルではなく ID 番号を検索して、ナレッジ記事を追加できます。ただし、他のレコードタイプのように、[フォローする] ボタンから KA をストリームに追加することはできません。記事の ID を使用してストリームに追加された記事は、ストリームの編集ページの [フォローするレコード] には表示されません。KA は、記事の詳細ページで [フォローする] ボタンの詳細を表示したときにも表示されません。

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。



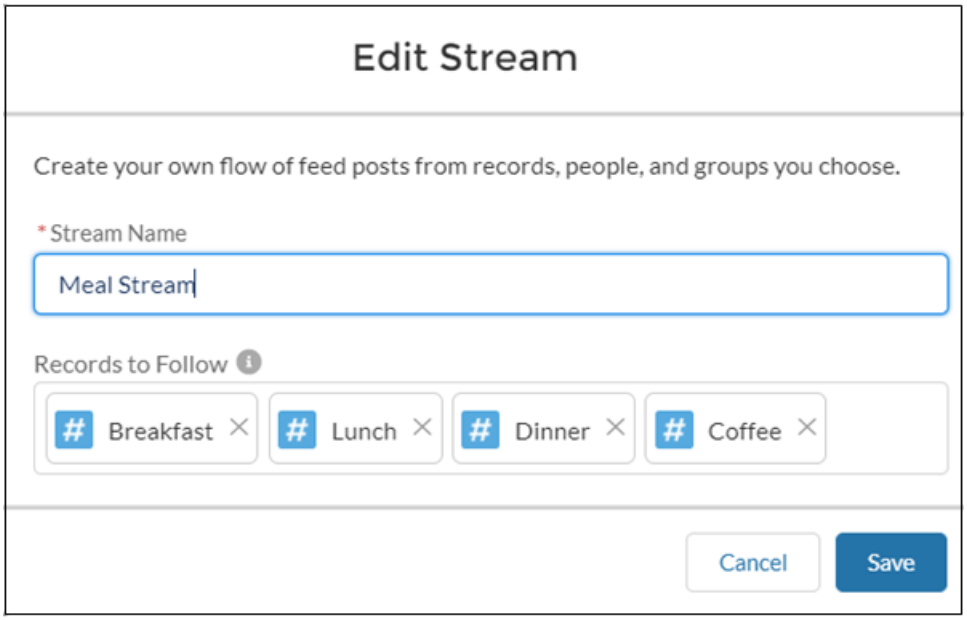
6. [私に通知] で、通知オプションを選択します。
   このストリームに新規投稿が表示されるたびにメール通知を受信するには、[すべての投稿]を選択します。このストリームの通知を無効にするには、[なし]を選択します。この選択は、後でストリームの詳細ビューから変更できます。
7. [保存] をクリックします。
   [ストリーム] ページに新規ストリームが 1 行で表示されます。この行に、ストリームに含まれるフィード (レコード) の数と追加されたフィードの名前が示されます。行の末尾の行アクションメニューにストリームのアクションが表示されます。ストリームを開くには、その名前をクリックします。



Chatter ストリームの編集または削除

Aura サイトのストリームのリストからストリームを簡単に編集または削除できます。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、他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 [編集] または [削除] を選択します。
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。



   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. 変更を保存するか、[削除] を選択します。

内部 Salesforce 組織の Aura サイトストリームの表示

内部Salesforce組織へのアクセス権を持つサイトメンバーは、組織のサイトストリームを参照できます。内部組織ビューのほとんどのサイトベースのリンクの場合、クリックすると直接サイトに戻ります。

内部組織でサイトストリームにアクセスすると、回答、コメント、メンション、いいね! などの多数のフィードアクションを実行できます。その他いくつかのアクションを次に示します。

- 質問や回答にプラス投票およびマイナス投票し、サイトで影響を確認する。
- 回答を検証し、サイトで検証を確認する。

- ユーザープロファイル、取引先、トピック、ケースへのリンクをクリックし、そのホームサイトに移動する。
- トピックを追加する (トピックはサイトに追加される)。
- 投稿のタイムスタンプをクリックし、そのホームサイトの投稿の詳細ビューに移動する。
- ホームサイトの項目、人、投稿の詳細ビューへのリンクをコピーする。
- サイトストリームのメンションをクリックし、そのホームサイトに移動する。

サイトと内部組織間でリンクを動作させるのに特殊な設定は必要ありません。ただし、プラス投票、マイナス投票、会社検証済みとしてマークなどの機能は、サイトで有効にする必要があります。

メモ:

- 内部 Salesforce 組織からサイトストリームを作成することはできません。サイトからストリームを作成します。
- 内部組織からサイトストリームにアクセスする場合、サイトで使用できる一部の Chatter 機能を使用できません。たとえば、サイトストリームを内部的に表示する場合、添付ファイル、インライン画像、投稿の共有、フロート表示カードは使用できません。
- 内部 Salesforce 組織からストリームを表示する場合、サイトトピックは表示されません。ただし、トピックを追加することはできます。

Aura サイトでのダイレクトメッセージの有効化

メンバーがダイレクトメッセージを送信して、送信者を含めて最大 16 人のユーザーと非公開の会話を開始できるようにします。ダイレクトメッセージは、すべての Aura サイトおよび 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) でサポートされています。

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。Experience Cloud サイトフィードで、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。サポートエージェントは、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、チャネルマネージャーは、パートナーサイトのパートナーユーザーと、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、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ーを使用できます。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。

ユーザ権限

ダイレクトメッセージを有効にする

- 「エクスペリエンス管理にアクセス」または「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  Experience Cloud サイトのメンバーであること

Chatter を有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. 組織で Chatter が有効になっていることを確認します。
2. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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. エクスペリエンスビルダーで、[ホーム] ページの [プロファイルヘッダー] 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。ユーザープロファイ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. Experience Cloud サイトを公開します。

ダイレクトメッセージへのアクセスを容易にするために、サイトに他のコンポーネントを追加します。

- サイトの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、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] コンポーネントをホームページに追加します。

ダイレクトメッセージを有効にしたら、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。

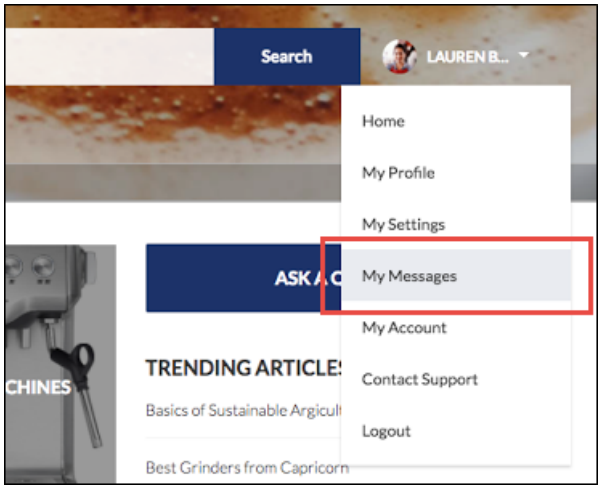
- [メッセージ] ページから開始する。
- ユーザープロファイルで、ユーザー名の上にマウスポインターを置いて開始する。
- サイトページの [メッセージ通知] コンポーネントおよび [新規メッセージボタン] コンポーネントから開始する。
- フィード投稿をダイレクトメッセージとして共有することによって開始する。

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。メンバーは、ユーザー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。

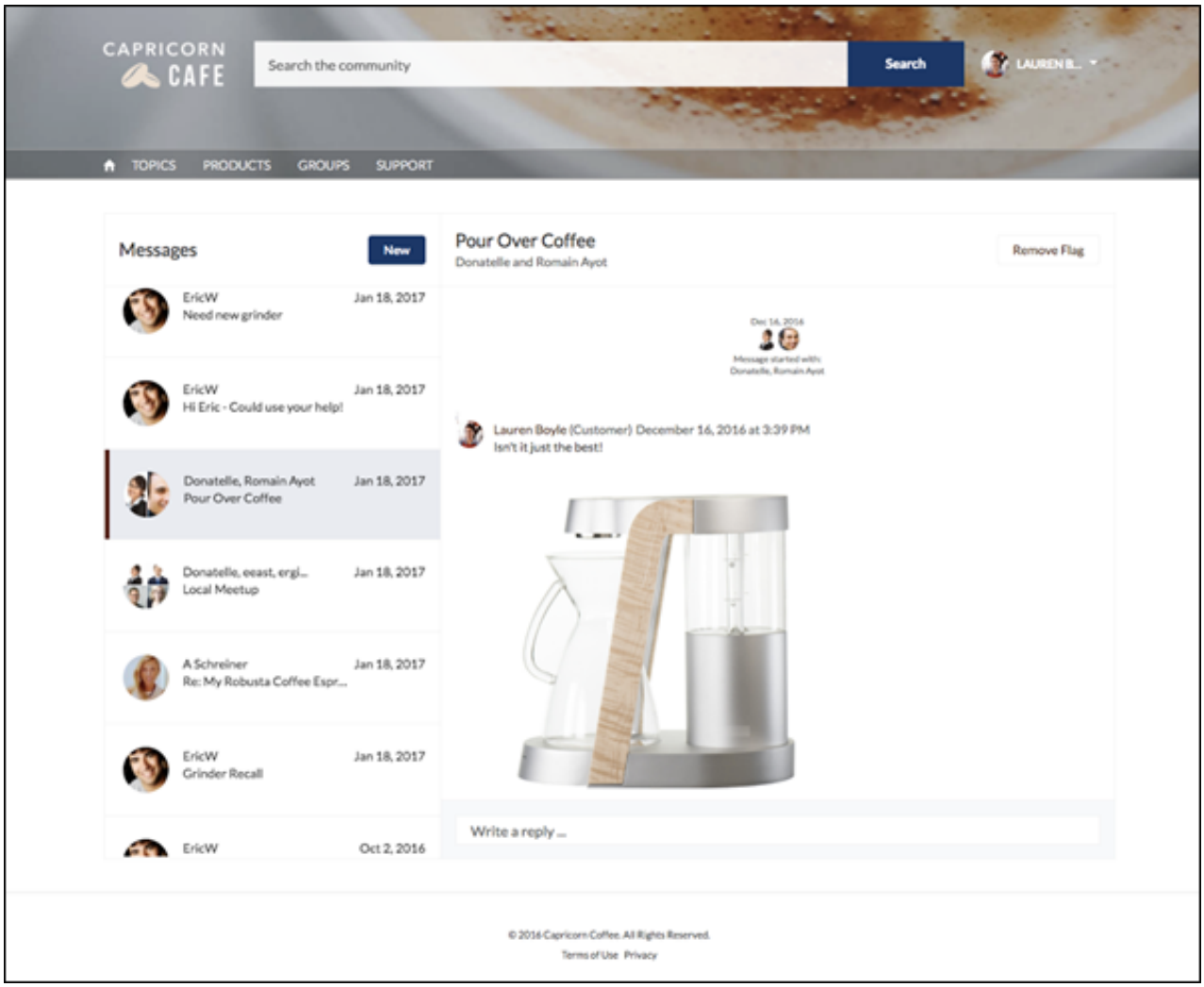
メンバーが不適切なメッセージにフラグを設定できるようにするには、

エクスペリエンスワークスペースの [管理] タイルで［メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可する］設定を選択します。

メモ: 1 つのダイレクトメッセージに参加できるユーザーの最大人数は、送信者を含めて 16 人です。ユーザーが退出すると、合計 16 人になるまで別のユーザーを追加できます。



メッセージのリストビューは次のようになります。



関連トピック:

- エクスペリエンスビルダーでのページおよびコンポーネントの編集
- フラグが設定されたダイレクトメッセージ
- サイトのメール通知の管理

ダイレクトメッセージの制限事項

Aura サイト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、エクスペリエンスビルダーサイトおよび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」権限があるユーザーでも、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管理」権限を持つユーザー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。

- 1 つのダイレクトメッセージに参加できるユーザーの最大人数は、送信者を含めて 16 人です。 ユーザーが退出すると、合計 16 人になるまで別のユーザーを追加できます。
- 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、モデレーターに「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「エクスペリエンス 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、ダイレクトメッセージは検索結果に含まれません。
- 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。
- 非公開メッセージを有効にすれば、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ます。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。

開発者向け

ダイレクトメッセージは Connect 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。Connect 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、ユーザーへのメンション、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。
- ダイレクトメッセージは [メッセージ] ページでのみサポートされています。カスタムページでのダイレクトメッセージの使用はサポートされていないため、予期しない認証結果になる可能性があります。
- Experience Cloud サイト 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、現在のユーザー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。
  - ダイレクトメッセージデータで漏洩の可能性がないか Visualforce ページを確認します。
  - 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、ユーザーアクセスを制限します。

関連トピック:

Aura サイトでのダイレクトメッセージの有効化

会社についての回答の検証

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もらいた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。「会社検証済み」または「最良の回答」とマークされた質問は、スレッドの最上部の [最も評価の高い回答] セクションにコピーされます。

最も適格なサイトメンバーが会社を代表して発言するように、コミュニティマネージャーはユーザープロファイルまたは権限セットを使用して、これらのユーザーに「Chatter の質問への回答の確認」権限を付与できます。この権限を持つユーザーには、アクセス権のあるフィードの回答のドロップダウンメニューに [会社検証] オプションが表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

サイトで回答を検証する権限を割り当てる

- 「Chatter の有効化」

  および

  「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」

サイトで回答を検証する

- 「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」

  または

  Chatter の質問への回答の確認

Aura サイトと Visualforce サイトの Chatter 機能

Chatter は、Aura タブと Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたサイトで使用できます。多くの場合、顧客サイトとパートナーサイトをサポートする機能は Aura サイトでのみ使用できますが、機能によっては、両方の種類のテンプレートで使用できるものもあります。2010 年 6 月 22 日より後に作成された組織では、Chatter がデフォルトで有効になります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

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。

Experience Cloud サイトでの Chatter の質問の有効化

Chatter の質問は、ユーザーが 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、エンゲージメントを促進するのに役立ちます。ユーザーのグループおよび Experience Cloud サイトのメンバーは、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テンプレートで構築されたサイトのユーザーは、質問にファイルを添付することもできます。

Experience Cloud サイトでのピアツーピア会話のデータモデル

Experience Cloud では、Experience Cloud サイトでのピアツーピア会話を実現するためにバックグラウンドで Chatter を使用します。内部組織の会話を対外サイトの会話から分離するために、各 Chatter 投稿または会話はそれが属する Experience Cloud サイトに関連付けられます。複数の対外サイトがある場合、各サイトの会話では同じ処理が行われます。各会話はそれが属するサイトに関連付けられます。

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。

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. エクスペリエンスワークスペースに移動します。
2. [管理] > [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。
3. 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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

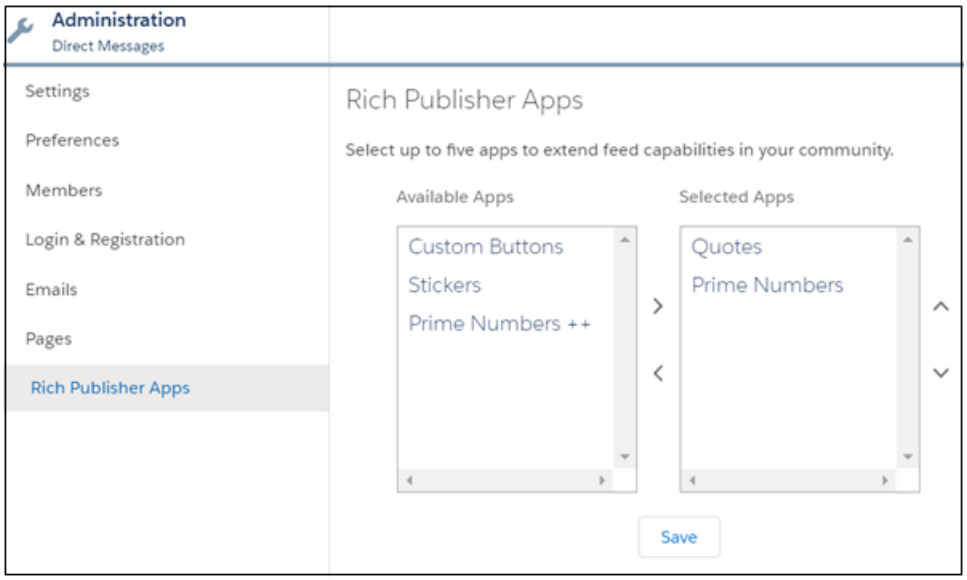
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

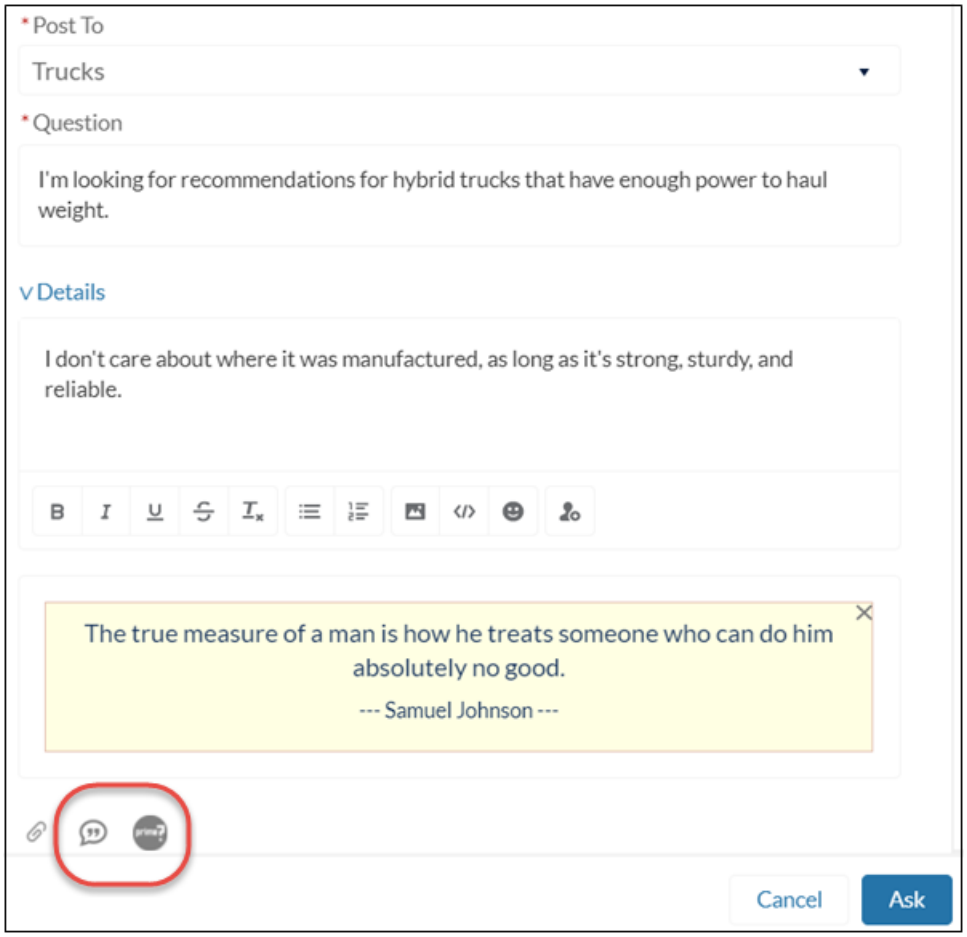
ユーザ権限

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
  「エクスペリエンスの作成および設定」



4. [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。

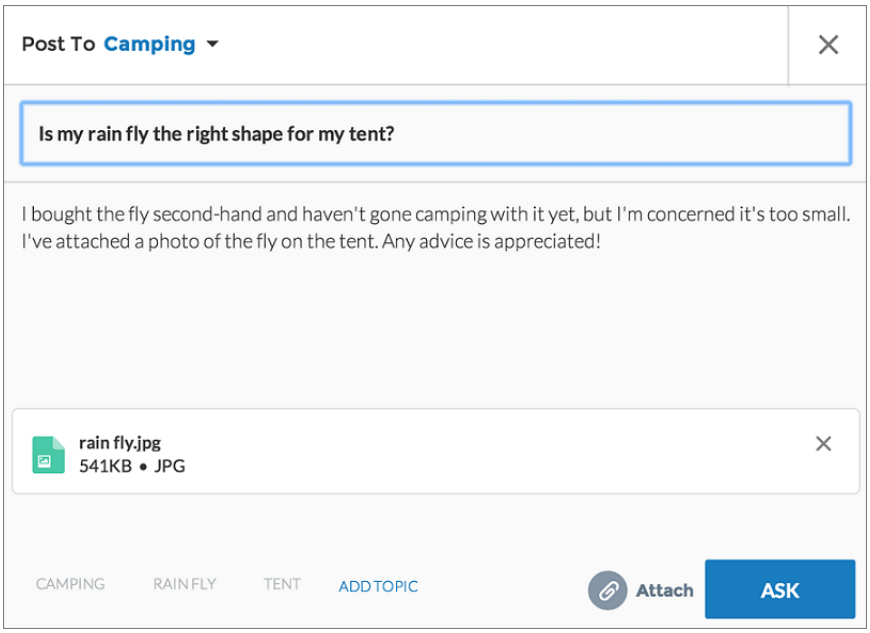


Chatter パブリッシャーの添付アイコンの右側に、選択したアプリケーションが表示されます。アプリケーションは [選択済みアプリケーション] 列に並べた順に表示されます。

Experience Cloud サイトでの Chatter の質問の有効化

Chatter の質問は、ユーザーが 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、エンゲージメントを促進するのに役立ちます。ユーザーのグループおよび Experience Cloud サイトのメンバーは、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テンプレートで構築されたサイトのユーザーは、質問にファイルを添付することもできます。

Chatter の質問を設定するには、質問アクションをグローバルパブリッシャーレイアウトに追加します。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。



エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Chatter の質問を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition。

ユーザ権限

グローバルパブリッシャーレイアウトを編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

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。

プラス投票とマイナス投票の有効化

Experience Cloud サイトの質問や回答にいいね! と言う代わりに、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。Spring '19 以降に作成される Experience Cloud サイトでは、プラス/マイナス投票がデフォルトで無効になります。

関連トピック:

Salesforce 組織および Experience Cloud サイトでの Chatter の質問の使用の追跡

プラス投票とマイナス投票の有効化

Experience Cloud サイトの質問や回答にいいね! と言う代わりに、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。Spring '19 以降に作成される Experience Cloud サイトでは、プラス/マイナス投票がデフォルトで無効になります。

Winter '18 リリース以前に作成されたサイトについては、簡単な作業でプラス/マイナス投票を有効にできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

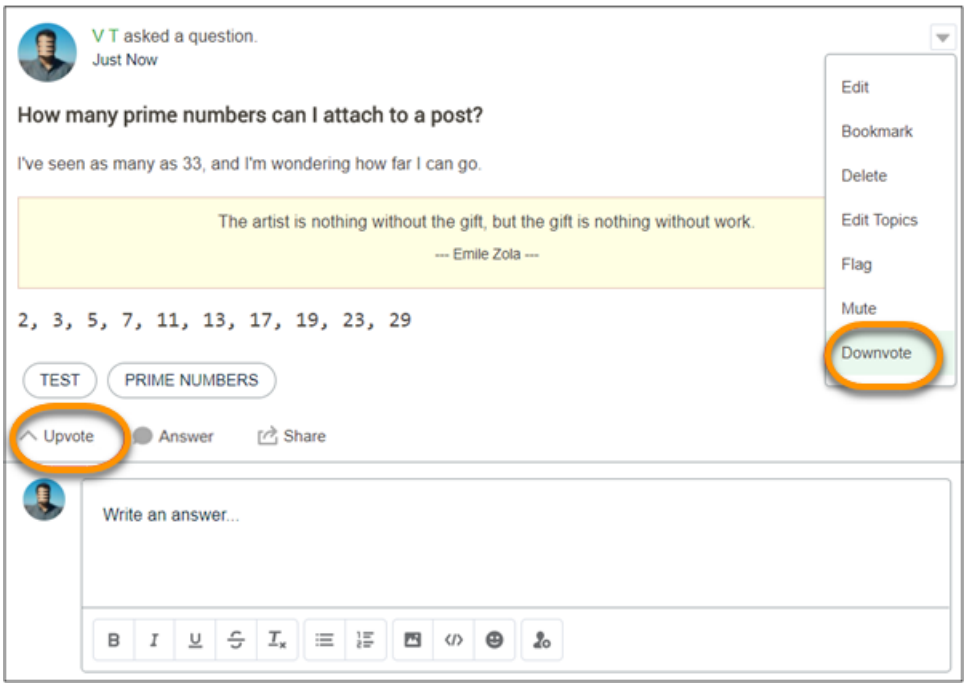
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

ユーザ権限

プラス/マイナス投票を有効にする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」



プラス投票に変更しても、すでに存在するいいね!はプラス投票の件数に含まれます。件数をクリックすると、プラス投票を行った人のリストが表示されます。

メモ:

- 1 人のユーザーが質問または回答にいいね! とプラス投票の両方を行った場合でも、そのユーザーが 2 回以上表示されることはありません。ただし、いいね! とプラス投票のそれぞれは計数されます。たとえば、あるユーザーが質問にいいね! とプラス投票の両方を行った場合、件数は 2 ですが、そのユーザーの名前は 1 回しか表示されません。いいね! とプラス投票のマージを望まない場合は、Salesforce サポートにお問い合わせください。
- 影響度カードでは、いいね!を受け取ったときにプラス投票に反映されます。自分の投稿やコメントに対する自分のプラス投票は、影響度には反映されません。投稿またはコメントへのマイナス投票では、ユーザーがプラス投票をマイナス投票に変更した場合を除き、いいね! の数は減りません。
- メンバーがプラス投票とマイナス投票機能を使用するには、サイトにログインする必要があります。

1. エクスペリエンスワークスペースに移動して、[管理] > [個人設定] をクリックします。
2. [エクスペリエンス管理] 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。

Experience Cloud サイトでのピアツーピア会話のデータモデル

Experience Cloud では、Experience Cloud サイトでのピアツーピア会話を実現するためにバックグラウンドで Chatter を使用します。内部組織の会話を対外サイトの会話から分離するために、各 Chatter 投稿または会話はそれが属する Experience Cloud サイトに関連付けられます。複数の対外サイトがある場合、各サイトの会話では同じ処理が行われます。各会話はそれが属するサイトに関連付けられます。

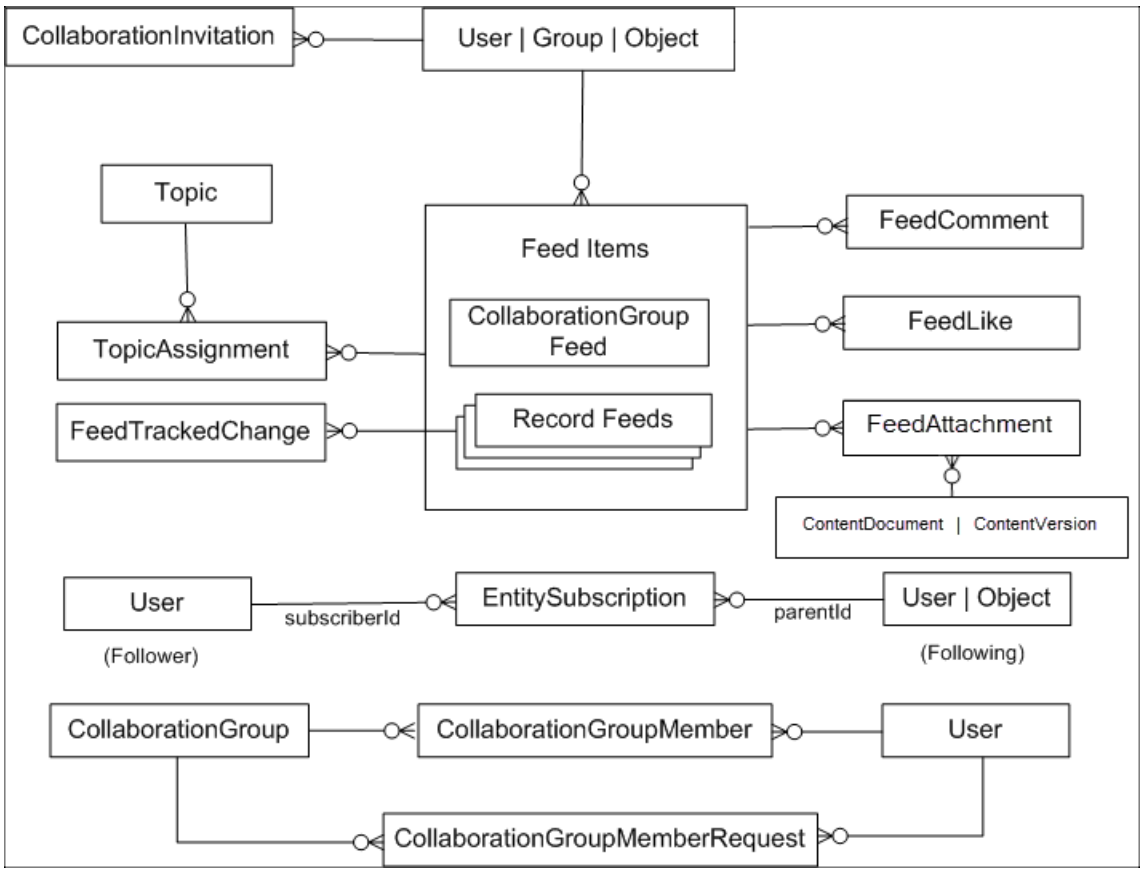
Experience Cloud サイトユーザーに内部の Chatter の会話が表示されることを心配する必要はありません。その逆についても同様です。Chatter の背後にある主オブジェクトを次に示します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト



ピアツーピア会話の観点で主要なオブジェクトが何を表しているかを次に示します。

- User — サイトに投稿しているユーザー。
- FeedItem — サイトでの新規投稿またはスレッド。

- FeedComment — 既存の投稿に追加されたコメント。
- FeedLike — 投稿にいいね! と言ったユーザーを追跡します。
- FeedAttachment — 投稿に添付されたファイルまたはリンクを追跡します。
- FeedPollChoice — フィードに投稿されたアンケートの選択肢を表示します。
- FeedPollVote — フィードに投稿されたアンケートにユーザーがどのように投票したかを追跡します。
- ContentDocument — サイトにアップロードされたファイルを投稿の添付ファイルまたはインライン画像として表します。
- ContentVersion — ファイルのバージョン設定を追跡します。ファイル (`ContentDocument`) をアップロードすると、子の `ContentVersion` レコードが作成されます。
- CollaborationGroup — サイト内のグループ。
- CollaborationGroupMember — グループのメンバー。
- Topic — 会話のトピック (#ハッシュタグ)。
- TopicAssignment — サイト内の会話にトピックをリンクします。
- EntitySubscription: どのレコードまたはユーザーがフォローされているかを追跡します。

他にも重要なオブジェクトがいくつかあります。

- Contact — すべての外部サイトユーザー (会社の従業員ではないユーザー) は、Experience Cloud サイトのユーザーとして有効化される前に、まず取引先責任者として作成される必要があります。
- Account — 取引先責任者が勤務する会社。B2C を販売し、個人取引先を使用している場合は、個人の情報を取引先責任者ではなく個人取引先として読み込みます。個人取引先によって取引先と取引先責任者のハイブリッドがバックグラウンドで作成されます。
- Network — フォーラムの投稿に対応付けられるサイト。
- NetworkMember — 特定のサイトのユーザーの Chatter 設定とユーザーが獲得した評価ポイントを追跡します。これらのレコードは、ユーザーの読み込み中に作成されます。ユーザーの評価ポイントを移行するには、移行の最後にユーザーの評価ポイントを更新します。

Experience Cloud サイトへのピアツーピア会話の移行

他のプラットフォームからのピアツーピア会話の移行は、Experience Cloud サイトの作成の一環として実行することができます。移行前に実行する手順と、データローダーを使用して会話を移行する方法について説明します。

Experience Cloud サイトへのピアツーピア会話の移行

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

他のプラットフォームからのピアツーピア会話の移行は、Experience Cloud サイトの作成の一環として実行することができます。移行前に実行する手順と、データローダーを使用して会話を移行する方法について説明します。

データを読み込む前に、次の手順を実行します。

- Experience Cloud サイトを作成します。
- 必要に応じて内部および外部ユーザーに割り当てるプロファイルを作成します。
- プロファイルをサイトに割り当てます ([設定] > [すべてのサイト] > [(作業しているサイトの) ワークスペース] > [管理] > [メンバー])。
- 外部ユーザーを作成する前に、取引先と取引先責任者 (B2B サイトの場合) または個人取引先 (B2C サイトの場合) を作成します。内部ユーザー (会社の従業員) は、取引先と取引先責任者にはリンクされません。内部ユーザーが Salesforce に存在する可能性があるため、その内部ユーザーをユーザーとして作成する必要はありません。
- データの移行方法に関する計画を立てます。現在の形式から Salesforce で使用される形式にデータを変換する方法を特定します。本番に移行する前に、Full Sandbox へのデータ読み込みを試行することをお勧めします。本番に読み込むときに参照するガイドを作成します。
- すべてのデータ移行と同じように、最初にいくつかのレコードのテスト読み込みを行います。データが期待どおりに表示されることを確認し、完全読み込みに進みます。このプロセスは、会話を読み込んで会話が期待どおりに表示されることを確認する場合に特に重要です。

重要:

- データ読み込み中にサイトユーザーを作成した場合は、お知らせメールを送信しないでください。サイトをオフラインにするか、お知らせメールオプションを無効にすることで、このアクションを回避できます。
- データ読み込み中にユーザーが Chatter メールアラートを受信しないようにするには、すべてのサイトメンバーに対してメールを無効にします。メール通知設定はサイトに固有であり、`NetworkMember` オブジェクトに保存されます。`NetworkMember (SELECT Id,NetworkId,PreferencesDisableAllFeedsEmail FROM NetworkMember WHERE NetworkId = 'ENTER YOUR 18-DIGIT SITE ID HERE')` を照会し、コミュニティのすべてのユーザーの `PreferencesDisableAllFeedsEmail` 項目を `TRUE` に設定します。データ読み込み全体が完了したら、この項目を必ず `FALSE` に戻して、サイトの稼働後にサイトメンバーがメール通知を受信できるようにしてください。テスト読み込みの実行時に Sandbox からのすべてのシステムメールをグローバルに無効にしないことをお勧めします。本番でデータ読み込みを実行するときにすべてのシステムメールを無効にすると、Salesforce インスタンスを使用している他の部門もメールを送信できなくなります。

投稿を移行する場合、オブジェクト間に多くの連動関係が存在するため、データを読み込む順序に注意することが重要です。推奨される順序と、成功するために入力する必要がある主要な項目を次に示します。

1. Accounts — 各取引先の取引先所有者のユーザーにロールが割り当てられていることを確認します。取引先所有者を指定しない場合、データ読み込みを行うユーザーにロールが割り当てられていることを確認します。ロールが割り当てられていないユーザーはユーザーを読み込むことができません。

a. 法人取引先の場合 — `Account Name`

b. 個人取引先の場合 — `First Name`、`Last Name`

2. Contact — 個人取引先の場合、その情報を取引先オブジェクトに読み込んだときに自動的に作成される取引先責任者をアップロードします。少なくとも、次の項目を読み込みます。

   a. `AccountId`

   b. `FirstName`

   c. `LastName`

3. User

   a. `ContactId`: 組織で勤務するユーザーを Salesforce 組織内に作成する場合は空白のままにします。外部ユーザーのみが取引先責任者にリンクされている必要があります。

   b. `FirstName`

   c. `LastName`

   d. `Email`

   e. `Username`: メンバーがログインに使用するメールアドレス形式のユーザー名。サイト内の他のユーザーには表示されません。

   f. `Alias`: この別名はサイトのどの場所にも表示されませんが、Salesforce のグローバル必須項目です。

   g. `Nickname`: 姓と名の代わりにニックネームを使用する場合、サイト内のユーザーにはニックネームが表示されます。

   h. `ProfileId`

   i. `LanguageLocaleKey`: ユーザーの言語およびロケール。

   j. `LocaleSidKey`: 2 桁の ISO 言語コード。たとえば、英語 (米国) は en_US です。

   k. `TimeZoneId`

   l. `EmailEncodingKey`: ISO-8859-1 または UTF-8 など、ユーザーのメールの文字コード。

4. `CollaborationGroup`

   a. `GroupName`

   b. `OwnerId`: グループの所有者のユーザー ID。

   c. `CollaborationType`: グループの表示設定を制御します。

      - Public: 誰でも更新の参照と投稿ができます。公開グループには誰でも参加できます。
      - Private: グループフィードの参照と更新の投稿ができるのはメンバーのみです。リストビュー、検索、およびグループページで非メンバーに表示されるのは、グループ名とその他いくつかの詳細のみです。グループへの参加を要求するメンバーの追加は、グループの所有者またはマネージャーが行います。
      - Unlisted: グループの参照と更新の投稿ができるのは、メンバーと「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザーのみです。他のユーザーの場合、グループにアクセスできず、リスト、検索、フィードにグループは表示されません。

5. `CollaborationGroupMember`

a. GroupId: グループの ID。
b. CollaborationRole: ユーザーが標準ユーザーかシステム管理者ユーザーか。
c. MemberId: メンバーのユーザー ID。

6. Topic
   a. Name
   b. Description
   c. NetworkId: 18 桁の Experience Cloud サイト ID。

7. ContentDocument: ファイルを読み込む方法については、「データローダーを使用したコンテンツのアップロード」を参照してください。通常、Chatter レコードに添付されたファイルはライブラリに保存されないため、ParentId (例: ライブラリ) 項目は空白のままにできます。

8. FeedItem
   a. Body: 投稿のメインコンテンツ。特定の HTML タグのみがサポートされます。アップロードを試みる前に必ずデータをクリーンアップしてください。
   b. Type: 投稿の種類。

      いくつかの一般的なオプション:

      - AdvancedTextPost: グループ内のお知らせ用。
      - ContentPost: ファイルが添付された投稿。
      - QuestionPost: トピックまたはグループに質問を投稿する場合に使用します。トピックを使用してサイトを整理する場合、これは最も使用する種別になる可能性があります。
      - PollPost: 投稿にグループ内のアンケートが含まれている場合に使用します。
      - LinkPost: URL が添付された投稿 (たとえば、投稿の本文に埋め込まれておらず、ソースシステムの個別の項目に保存された URL)。

   c. IsRichText
      - True: HTML マークアップがある場合に使用します。
      - False — プレーンテキストの場合に使用します。

   d. NetworkScope: 18 桁のサイト ID。 ID を取得するには、データローダーで Network オブジェクトを照会できます。次のクエリでは、組織のすべてのサイトの名前と ID が返されます: SELECT Id,Name FROM Network。
   e. ParentId: これがグループに投稿された場合は、対応する CollaborationGroup ID を入力します。 これがトピックに投稿された場合は、投稿を作成したユーザーの ID を入力します。
   f. Visibility: AllUsers
   g. Title: QuestionPost の種別を使用している場合、ここで質問のタイトルを入力します。

9. FeedComment: フィードコメントを追加するときは、作成時に添付ファイルを追加することが重要です。コメントを編集したり、コメントに添付ファイルを追加したりすることはできません。
   a. FeedItemId: コメントに関連する親投稿。
   b. CommentBody: 投稿のコンテンツ。

c. `ThreadParentId`: コメントが投稿の 1 レベル下のコメントの場合、空のままにします。既存のコメントの下にある場合は、その親コメントの `FeedItemId` を入力します。

d. CommentType
   - `ContentComment`: 添付ファイルを含むコメント。
   - `TextComment`: コメントの直接のテキストエントリ。

e. `RelatedRecordId` — `ContentComment` に関連付けられている `ContentVersion` オブジェクトの ID。この項目は、`ContentComment` 以外のすべてのコメントでは null になります。

10. `FeedLike`

a. `FeedItemId`: いいね! が投稿に関連している場合は、ここに投稿の `FeedItemId` を入力します。

b. `FeedEntityId`: いいね! がコメントに関連している場合は、ここにコメントの `FeedCommentId` を入力します。

11. `FeedAttachment`

a. `FeedEntityId`: この添付を含む関連付けられた投稿 (`FeedItem`) の ID。

b. `RecordId`: このフィード添付に含まれるレコードの ID。インライン画像の場合、`RecordId` は `ContentDocument` ID です。コンテンツ添付ファイルの場合、`RecordId` は `ContentVersion` ID です。

c. `Title`: このフィード添付のタイトル。`Type` が `Link` の場合、`Title` 値は添付ファイルリンクの表示ラベルです。それ以外の場合、`Title` 値は使用されません。

d. `Type`: このフィード添付の種別。有効な値は、次のとおりです。
   - `Content`: コンテンツ添付ファイル。
   - `FeedEntity`: 共有した投稿などのフィードエンティティ。Lightning Experience の API バージョン 39 以降で使用できます。
   - `InlineImage`: インライン画像。関連付けられた `FeedItem` の本文に画像が追加されると、インライン画像添付ファイルが作成されます。`FeedAttachment` を使用してインライン画像を直接追加することはできません。
   - `Link`

e. `Value`: フィード添付が `Type = Link` の場合、ここに URL を入力します。それ以外の場合は空白のままにします。

12. `TopicAssignment`

a. `EntityId`: トピックに対応する投稿の ID (`FeedItem` など)。

b. `TopicId`: フィードに割り当てるトピックの ID。

13. `EntitySubscription`

a. `ParentId`: フォローされているレコードの ID。たとえば、フォローされているユーザーまたはトピックの ID になります。

b. `SubscriberId`: レコードをフォローしているユーザーの ID。

c. `NetworkId`: 18 桁のサイト ID。

14. `NetworkMember`: メンバーレコードがすでに作成されています。ただし、ユーザーのメール設定や獲得した評価ポイントを移行する場合は、移行の最終ステップとしてこれらのレコードを更新します。

その他の考慮事項

- 外部 ID — 外部 ID 項目はほとんどのオブジェクトに追加できません。そのため、各データ読み込みから成功したファイルを保持し、ソースデータと Salesforce 間の関係を追跡します。次に、`VLOOKUPS` を使用して、作成された親レコードの Salesforce ID を次のファイル読み込みに入力できます。
- スレッド会話 — 現在のプラットフォームでスレッド会話を使用している場合、いくつかのバッチで `FeedComments` を読み込みます。たとえば、すべての最上位コメントを 1 つのファイルにグループ化して読み込みます。次に、これらのコメントの下にあるすべての投稿を次のデータ読み込みにグループ化します。3 レベルの深さのスレッド会話のみがサポートされます。
- 無効なユーザー — 従来のフォーラムをしばらく使用していた場合は、有効でなくなったユーザーがいる可能性があります。このユーザーを有効なユーザーとして移行すると、ユーザーの投稿とコメントを取り込むことができます。その後、このユーザーのレコードを無効化できます。メンバーベースのライセンスを使用していて、所有しているライセンス数よりも多くのユーザーを移行する場合は、データ読み込みを開始する前に、可能なオプションについてアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。
- 投稿の書式設定 — この読み込みの最も難しい部分は、投稿を正しい形式に設定することです。上記の手順では投稿を意図したとおりに正確に移行できない場合、『Connect REST API 開発者ガイド』を参照し、開発者がサイトに投稿とコメントを読み込む方法を確認してください。
- 最良の回答を選択するための Chatter 投稿の更新 — 現在のフォーラムに最良の回答の概念がある場合、すべての `FeedComments` を読み込んだ後に `FeedItem` レコードの `BestCommentId` 項目を更新します。子の `FeedComment` レコードはまだ存在しないため、`FeedItem` の初期挿入時にこの値を設定することはできません。
- Chatter プロファイル写真と Chatter アンケートのアップロード — このアップロードは、Connect REST API を介して実行する必要があります。写真についての詳細はこのガイドを参照し、アンケートについての詳細はこのガイドを参照してください。
- 移行できないもの — たとえば、投稿のビュー数やユーザーが投稿を表示したかどうかは移行できません。

Experience Cloud サイトでのファイルの操作

Salesforce Files 設定をカスタマイズして、ファイルの共有および表示設定を理解し、Experience Cloud サイトでファイルを最大限に活用します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトでのファイルの表示および共有

ファイルを共有および表示する場合、コンテキストが重要です。Experience Cloud サイトファイルは、いくつかの例外を除き、作成またはアップロードされるサイトのコンテキストに関連付けられます。

画像を使用した Experience Cloud サイトライブラリのカスタマイズ

各ライブラリを画像でブランド設定して固有のデザインにします。

Experience Cloud サイトのファイルの制限

メンバーがアップロードできるファイルのサイズおよび種類を制限します。このファイルの種類のリストにより、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 Experience Cloud サイトを汚染することを防止できます。

レコードのファイルを顧客に表示

ファイルの共有詳細ページの [顧客アクセス] 切り替えを使用すると、顧客がいつレコード上の個々のファイルを表示できるかを決定できます。

すべてのデバイスでの画像の表示の高速化

ゲストユーザーがサイトにアクセスすると、キャッシュされた画像は電話、タブレット、またはデスクトップコンピューターに合わせて最適化されます。画像の最適化によりサイトのページの読み込み速度が向上するため、訪問者の閲覧環境が向上します。

モバイルデバイスでの最適化された画像の表示

アセットファイル画像は、Experience Cloud サイトのモバイル表示用に最適化されています。モバイル用に最適化された画像の表示では、小さな画面と低速接続に適した画像のバージョンが作成されます。この設定はデフォルトで有効になっており、サイトでファイルアセットを使用する顧客は、モバイルデバイスでロゴや商品画像をより速く表示できます。

Experience Cloud サイトでのファイルの表示および共有

ファイルを共有および表示する場合、コンテキストが重要です。Experience Cloud サイトファイルは、いくつかの例外を除き、作成またはアップロードされるサイトのコンテキスト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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

表 2 : Experience Cloud サイトでのファイルの表示および共有

対象ユーザー	出来事	ファイル表示	ファイル共有
サイトユーザー	ファイル - 一般	Experience Cloud サイトに関係なく、ユーザーには次のファイルが表示されます。 • 所有している • 直接共有されている • メンバーである Experience Cloud サイトと共有されている • アクセス権のあるグループと共有されている • ライブラリ内でアクセス権がある • アクセス権のあるレコードに投稿されて	ライブラリ内にないファイルは、アップロードされた Experience Cloud サイト内でのみ共有できます。アクセス権のあるライブラリ内のファイルは、レコードと共有するときにサイト間で共有できます。Experience Cloud サイトのファイル詳細ページからファイルを共有することはできません。 自分が所有するファイルを他のユーザーが共有および共有解除できないようにするには、ファイルの共有設定または詳細ページで [他のユーザーによる共有および共有解除を禁止] オプションをオンにします。

対象ユーザー	出来事	ファイル表示	ファイル共有
		おり、かつそのファイルの表示設定でアクセス可能に設定されている • コンテンツが Salesforce CMS から追加されている 組織で Chatter を有効にする場合は、ユーザーに対しても Chatter を有効にしてあることを確認してください。こうすることで、アセットファイルを含め、組織内のすべての Salesforce ファイルにアクセスできます。	「エクスペリエンスの管理」権限または「エクスペリエンス管理にアクセス」権限を持つユーザーは、サイト間でファイルを共有できます。たとえば、サイト A で作成されたファイルをサイト B で共有できます。
サイトユーザー	ユーザーと共有されているファイル	ユーザーがファイルを表示するには、そのファイルが作成された Experience Cloud サイトのメンバーである必要があります。	ユーザーがファイルを表示可能な場合は、[他のユーザーによる共有および共有解除を禁止] オプションが有効になっていなければ、そのファイルは共有可能です。
サイトユーザー	グループと共有されているファイル	グループと共有されているファイルを表示するには、そのグループへのアクセス権と、ファイルがアップロードされた Experience Cloud サイトへのアクセス権が必要です。	グループとファイルを共有するには、グループとファイルが同じ Experience Cloud サイトに属している必要があります。
サイトユーザー	レコード上のファイル	ユーザーがレコード上のファイルを表示するには、そのレコードへのアクセス権が必要です。レコード上のファイルの表示でサイトユーザーを許可するように設定されている必要があります。	ライブラリファイルは、制限なしでレコードと共有できます。ファイルの共有詳細ページの [顧客アクセス] スイッチを使用して、レコード上の個々のファイルの表示を顧客に許可できます。
サイトユーザー	ライブラリ内のファイル	ライブラリのメンバーであるサイトユーザーは、そのライブラリのファイルを表示できます。	ファイルをライブラリと共有するには、ライブラリのメンバーである必要があります。 「エクスペリエンスの管理」権限または「エクスペリエンス管理にアクセス」権限を持つユーザーは、サイト間でライブラリファイルを共有できます。
ゲストユーザー	ファイル - 一般	ゲストユーザーに Experience Cloud サイトのファイルへのアクセス権を付与するには、[エクスペリエン	ゲストユーザーが Experience Cloud サイトでファイルをアップロードできるようにするには、[設定] > **[Salesforce Files]** > [一般設定]

対象ユーザー	出来事	ファイル表示	ファイル共有
		スワークスペース] > [管理] > [個人設定] で [Chatter に対する公開 API 要求へのアクセス権を付与] を選択します。	で [サイトのゲストユーザーにファイルのアップロードを許可] を選択します。
ゲストユーザー	レコードと共有されているファイル	Experience Cloud サイトでゲストユーザーを許可している場合、ゲストユーザーは、任意のエンティティ (取引先や商談など) のレコードと共有されているファイルにアクセスできます。ゲストユーザーは、メモと添付ファイルを表示できますが、[ファイル] 関連リストは表示できません。ファイルの顧客アクセスを有効化する方法を確認してください。	ゲストユーザーの場合は、公開されているファイルのみをダウンロードできます。

例: ライブラリから Experience Cloud サイトのグループに共有するには、ファイルを Aura サイトのファイルリストコンポーネントにアップロードします。これは「サイトのコンテキスト内でのライブラリへのアップロード」の例です。または、サイトでアクセス可能なレコードまたはカスタムオブジェクトとファイルを共有できます。

画像を使用した Experience Cloud サイトライブラリのカスタマイズ

各ライブラリを画像でブランド設定して固有のデザインにします。

ライブラリユーザーは、ライブラリを一目で識別できるため、どのライブラリにアクセスするか迷うことがありません。ライブラリ管理者は、ライブラリの進化に合わせて画像を変更したり、ブランド設定を無効にしたりできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Lightning Experience

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

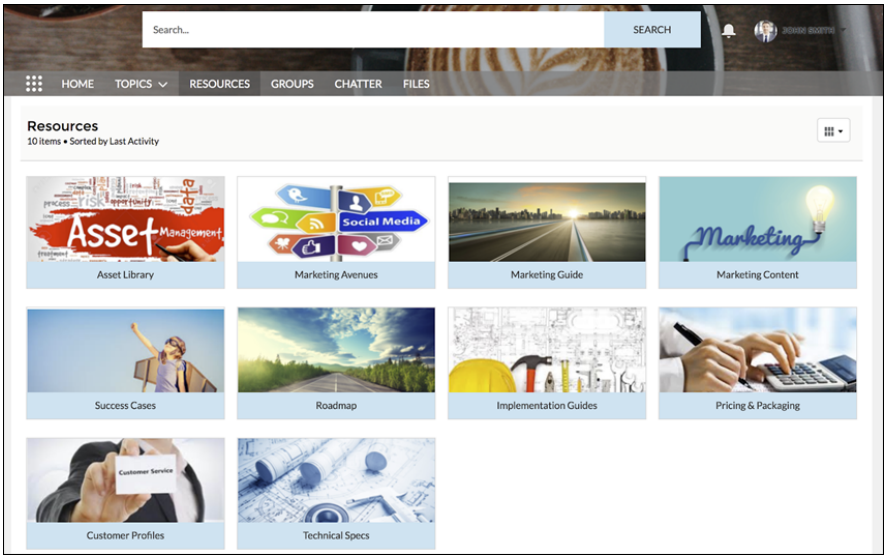
ユーザ権限

ライブラリをカスタマイズする

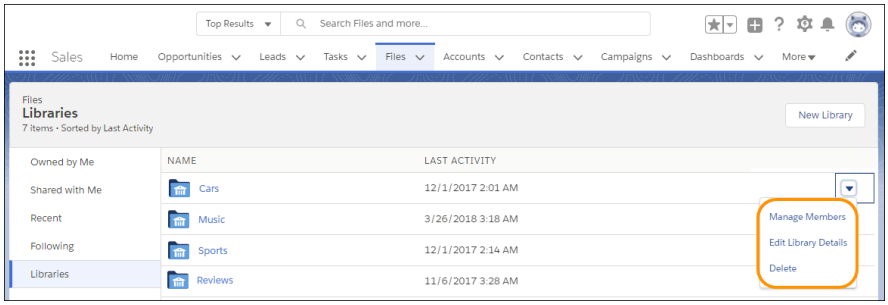
- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

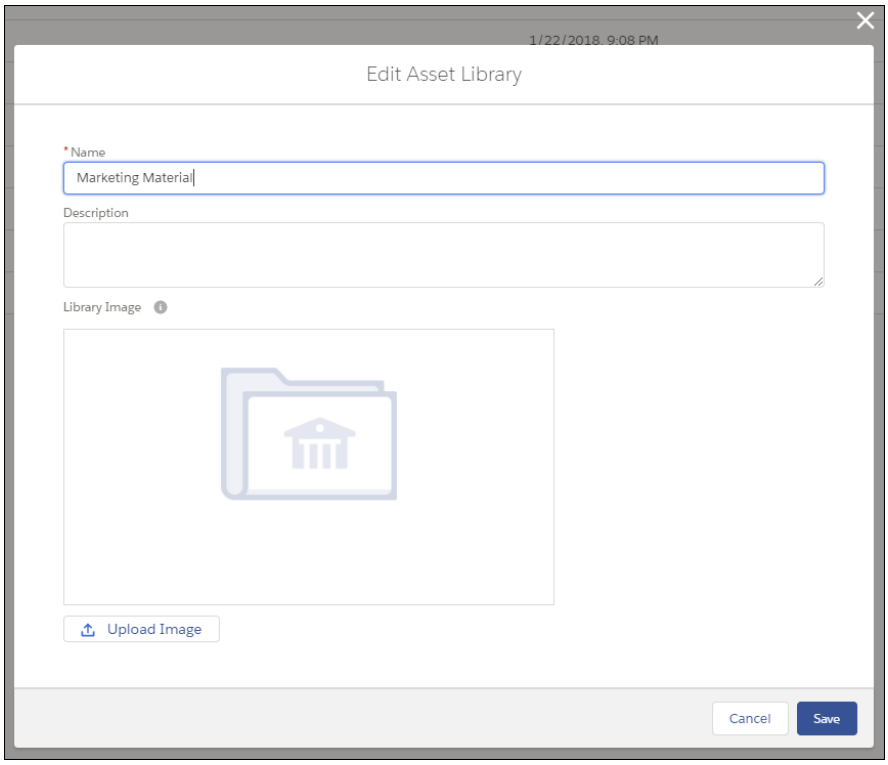
  「ライブラリの管理」



1. カスタムライブラリ画像を追加するには、[ファイル] ホームから、ライブラリの右にあるドロップダウンをクリックし、[ライブラリの詳細の編集] を選択します。



2. [ライブラリ画像] の下の [画像をアップロード] をクリックします。最適な結果を得るには、16:9 のアスペクト比 (480 x 270 ピクセルなど) の画像を選択します。



メモ: ブランド設定されたライブラリ画像は、デスクトップの[ライブラリ]コンポーネントタイルビューにのみ表示されます。権限によっては、一部の外部ユーザーはライブラリメンバーでなくてもライブラリアセット画像を表示できます。すべてのユーザーに表示する画像を選択してください。カスタム画像はいつでも削除できます。カスタム画像を追加しない場合、デフォルトのライブラリ画像がフォルダーに表示されます。

Experience Cloud サイトのファイルの制限

メンバーがアップロードできるファイルのサイズおよび種類を制限します。このファイルの種類のリストにより、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 Experience Cloud サイトを汚染することを防止できます。

Experience Cloud サイトでファイルを制限する前に、組織でファイルモデレーションを有効にする必要があります。エクスペリエンスワークスペース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。

ファイル制限は、サイトのあらゆる場所 (投稿やコメント、[ファイル] タブ、または Salesforce モバイルアプリケーション) で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 または メタデータ API を使用して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。

次の点に留意してください。

- ファイルは、Experience Cloud サイト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、顧客のサイトの制限が引き続き適用されます。
- サイトで共有される内部 Salesforce 組織でアップロードされたファイルの場合、サイトファイル制限は適用されません。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [管理] > [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。
   a. 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。
   b. 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。

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。

メモ: デフォルトでは、ゲストユーザーのファイルのアップロードはブロックされています。開発者のカスタマイズ (Lightning ページなど) が作成されたら、システム管理者は、ゲストユーザーがファイルをアップロードできるように設定を変更できます。有効にするには、[設定] に移動して [Salesforce Files] > [一般設定] で [サイトのゲストユーザーにファイルのアップロードを許可] 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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

ファイルを制限する
- 「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」

および

Experience Cloud サイトのメンバーであること

メモ: ゲストユーザーによってアップロードされたファイルは未割り当てになります。未割り当てのファイルはデフォルトで公開されます。ゲストユーザーによってアップロードされたファイルに所有者を割り当てるトリガーを設定することをお勧めします。また、ファイルモデレーションを使用して、ファイルのアップロードサイズや種類を制限することもできます。

関連トピック:

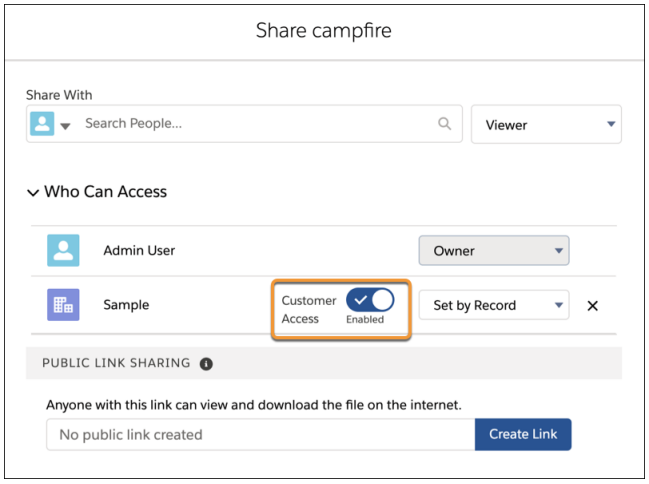
[管理] ワークスペースでの設定の定義

レコードのファイルを顧客に表示

ファイルの共有詳細ページの[顧客アクセス]切り替えを使用すると、顧客がいつレコード上の個々のファイルを表示できるかを決定できます。

顧客がレコードのファイルにアクセスできるようにします。ファイルの共有詳細ページで[顧客アクセス]オプションが表示されるように、デジタルエクスペリエンスを有効化します。ファイルへの「コラボレーター」または「所有者」アクセス権を持つユーザーは、[顧客アクセス]オプションを変更できます。ファイルへの「参照のみ」アクセス権しかないユーザーは、[顧客アクセス]オプションの参照のみを行えます。外部ユーザーには、このオプションは表示されません。

Salesforce の [ファイル] ホームで、行レベルのアクションリストまたはファイルプレビューから [共有] をクリックします。ファイルが共有されている場所を表示するには、共有の詳細ウィンドウで [アクセス権のあるユーザー] セクションを展開します。[顧客アクセス] オプションは、レコードで共有されているすべてのファイルの共有の詳細に表示されます。



共有レベルを設定するには、[顧客アクセス] オプションの横にあるメニューで [閲覧者] を選択して、ファイルへの参照アクセス権を顧客に付与します。[レコードごとに設定]を選択すると、顧客のファイルアクセス権はレコードアクセス権によって決まります。レコードに対して参照アクセス権を持っている場合はファイルに対しても参照アクセス権を持ち、レコードに対して編集アクセス権を持っている場合はファイルに対して寄稿者アクセス権を持ちます。[顧客アクセス]オプションは、ユーザー、グループ、ワークスペース、Experience Cloud サイト、または組織と共有されているファイルでは表示されません。組織で Experience Cloud を有効にしていない場合、レコードのファイルの共有設定はデフォルトの [顧客アクセス - 有効] になります。組織でデジタルエクスペリエンスを有効化する場合は、レコードのアクセス設定で、必要なファイルを正しいカスタマーユーザーと共有していることを確認します。

メモ: ファイルは、[ファイル] 関連リストを使用するか、レコードのフィードで投稿されたレコードからのみレコードに共有できます。

メールによって送信されるファイルの共有設定を定義するには、設定を有効にするためにメールがドラフト状態であることを確認します。

関連トピック:

- レコードのファイルの非公開

すべてのデバイスでの画像の表示の高速化

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

ゲストユーザーがサイトにアクセスすると、キャッシュされた画像は電話、タブレット、またはデスクトップコンピューターに合わせて最適化されます。画像の最適化によりサイトのページの読み込み速度が向上するため、訪問者の閲覧環境が向上します。

最適化では、画像のバイトサイズが縮小されますが、元の画像にできるだけ近い画像の品質が維持されます。ユーザーのデバイス、ブラウザー、オペレーティングシステムに基づいて使用する最適な幅と画像形式が決定されます。

この機能は、Salesforce CDN を使用するサイトで使用できます。拡張ドメインを使用するサイトでは、Salesforce CDN はデフォルトで有効になっています。Salesforce CDN オプションを使用するようにカスタムドメインを設定することもできます。共有証明書に既存のカスタムドメインがある場合は、それを単一証明書に切り替えることをお勧めします。共有証明書から単一証明書に切り替えるときのダウンタイムはありません。[ドメインの編集] ページで、[コンテンツ配信ネットワーク (CDN) の単一証明書] オプションを選択します。

画像の最適化機能では、JPEG、透明度のある画像の PNG、GIF、Web 画像形式がサポートされています。Photoshop (PSD、RAW、SVG 形式はサポートされていません。

画像をアップロードするときは、次の推奨事項を使用します。

- 幅が 2,000 ～ 4,000 ピクセルの画像を使用する。
- 画像のファイルサイズは 200 KB ～ 2 MB にする。
- sRGB カラープロファイルを使用する。

この設定を無効にするには、エクスペリエンスワークスペースの [管理] > [詳細] で [すべてのデバイスでゲストユーザーのキャッシュ済み画像を最適化] をオフにします。

モバイルデバイスでの最適化された画像の表示

アセットファイル画像は、Experience Cloud サイトのモバイル表示用に最適化されています。モバイル用に最適化された画像の表示では、小さな画面と低速接続に適した画像のバージョンが作成されます。この設定はデフォルトで有効になっており、サイトでファイルアセットを使用する顧客は、モバイルデバイスでロゴや商品画像をより速く表示できます。

この設定を無効にするには、エクスペリエンスワークスペースの [管理] > [詳細] で [モバイルデバイスの画像を最適化] をオフにします。

Experience Cloud サイトでのアイデアの有効化

アイデアでは、ユーザー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。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。
      HTML エディターは一度有効化すると、無効化できません。
   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 エディターを有効化します。アイデアを投稿したりコメントを付けたりするときに、このエディターによってユーザーは 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。
   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. ユーザー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する。
      Experience Cloud サイトに含めるゾーンに、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ー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、該当ユーザー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 (使用できない組織もあります)

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」

アイデアを表示する
- アイデアに対する「参照」とアイデアのテーマに対する「参照」

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 Experience Cloud サイトに関連付けます。
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 トリガーと入力規則を設定します。
9. メンバーとモデレーターのユーザープロファイルを有効化し、プロファイルがアイデアにアクセスできるようにします。

   重要: アイデアを表示するには、2018 年 10 月 1 日より後に作成されたゲストユーザープロファイルのアイデアに対する「参照」およびアイデアのテーマに対する「参照」ユーザー権限を手動で有効にする必要があります。

10. [アイデア] タブと [アイデアのテーマ] タブをサイトに追加します。

関連トピック:

アイデアの設定の有効化とカスタマイズ

ユーザーおよびデータアクセスの管理

最も重要な管理タスクの 1 つは、ユーザーの設定と管理です。Salesforce には、Experience Cloud パートナー、顧客、およびゲストユーザーにデータへの適切なアクセス権が付与されるように支援するさまざまな機能およびツールが用意されています。

使用を開始するには、「ユーザーとデータアクセスの管理」 を参照してください。

Experience Cloud サイトの構築とカスタマイズ

事前設定されたいくつかのテンプレートの中から選択してサイトを作成します。続いて、ニーズに合わせてサイトをカスタマイズして、ブランドに合わせます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

使用すべき Experience Cloud テンプレートは?

Experience Cloud テンプレートを使用すると、応答性の高いサイト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。また、エクスペリエンスビルダーでは、コーディングなしで多数の作業を実行できます。たとえば、テンプレートのコンポーネントを編集して、サイトに関する情報を含めたり、画像を追加してブランド設定を拡張したり、CMS コンテンツを含めたりできます。また、環境をさらにカスタマイズする場合は、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 コンポーネントの作成、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。

拡張サイトおよびコンテンツプラットフォームとは?

機能強化サイトとコンテンツプラットフォームは、Salesforce CMS および LWR サイトの両方を提供する新しい柔軟なシステムです。Winter '23 以降、作成する拡張 LWR サイトと拡張 CMS ワークスペースは、部分的なリリース、サイトコンテンツの検索、容易なコンテンツ管理を実現するように再設計されたプラットフォーム上で一緒にホストされるようになりました。

Experience Cloud サイトの作成

ビジネスニーズを満たす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 Experience Cloud サイトを作成します。

エクスペリエンスビルダーを使用したサイトのカスタマイズ

エクスペリエンスビルダーでは、サイトのスタイルを設定し、ページを作成してカスタマイズし、ドラッグアンドドロップコンポーネントを追加し、パーソナライズしたエクスペリエンスをさまざまな利用者に提供できます。テンプレートを選択してサイトをすばやく開始し、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。

エクスペリエンスビルダーでのサイトのページとそのプロパティの管理

[ページ] メニューと [ページアクション] メニューで、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 アナリティクストラッキング ID を使用したサイトユーザーの追跡

Google アナリティクス™ トラッキング ID を追加して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ページを調整します。

マルチ言語サイト

エクスペリエンスビルダーでは、各国の利用者にコンテンツを提供できるように、さまざまな言語バージョンのサイトを作成できます。たとえば、フランスとドイツに顧客がいるとします。この場合でも、それぞれの国の言語で同じサイトエクスペリエンスを提供できます。

Experience Cloud サイトのパフォーマンスの改善

Experience Cloud サイトの量、トラフィック、およびトランザクションの負荷を分析し、使用可能な多数のパフォーマンス最適化ツールからサイトがメリットを得られるかどうかを判断します。

エクスペリエンスビルダーサイトの SEO

検索エンジン最適化 (SEO) により、公開エクスペリエンスビルダーサイトが検索エンジンで認識されるようになります。また、顧客、パートナー、訪問者がオンライン検索でコンテンツを見つけられるようになります。

「Data Cloud への Experience Cloud の接続」

顧客が求めているパーソナライズされた個人的環境を提供し 、ユーザーおよびエンゲージメントの最適な方法に関する詳細なインサイトが必要です。拡張 LWR サイトを Data Cloud に接続することで、クリック、スクロール、製品とのやりとりなどのユーザー操作データを取得して Data Cloud に送信できます。そこから、データを整理し、それを使用してユーザープロファイルマップを作成し、堅牢なサイト分析を構築して、サイトをパーソナライズし、おすすめを生成して、AI を使用する新しい方法を検出できます。

エクスペリエンスビルダーサイトへの Salesforce CMS コンテンツの追加

デジタルエクスペリエンスアプリケーションを使用して、エクスペリエンスビルダーサイトの魅力的なコンテンツを作成、管理、公開します。次に、エクスペリエンスビルダーツールを使用して Salesforce CMS コンテンツを Aura サイトまたは LWR サイトで表示します。エクスペリエンスビルダーサイトを Salesforce CMS と連携して使用すると、コンテンツが公開されるすべての場所でブランドとコンテンツの一貫性を保つことができます。

LWR または Aura サイトへの Salesforce CRM データの追加

ユーザー、顧客、パートナーがさらに多くの成果を達成できるようにするには、エクスペリエンスビルダーサイトで Salesforce CRM データを共有します。Aura サイトと LWR サイトには、CRM データを表示するためのさまざまなツールがあります。

Experience Cloud サイトの検索機能の設定

訪問者が Experience Cloud サイトで探している内容を見つけられるようにします。

Mobile Publisher を使用した Experience Cloud サイト用のブランド設定されたモバイルアプリケーションの作成

Salesforce Mobile Publisher を使用して、Aura および LWR サイト用の全面的にブランド設定されたモバイルアプリケーションを作成して配信します。

Salesforce 向けの Lightning Bolt: 作成は一度だけ、配布と利用は何度でも

Salesforce 向けの Lightning Bolt では、業界固有の Lightning Bolt ソリューションをすばやく作成して配布し、新しい組織の機能をすぐに使用可能にできます。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にせよ、コンサルティングパートナーや ISV として作成するにせよ、ソリューションの実装に必要な時間が短縮され、開発コストが削減されます。

Salesforce タブ + Visualforce サイトのカスタマイズ

エクスペリエンスワークスペースの [管理] タイルで、サイト URL、サイト名、メンバー、ログインオプション、一般的な設定など、サイトの基本設定を更新します。

使用すべき Experience Cloud テンプレートは?

Experience Cloud テンプレートを使用すると、応答性の高いサイト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。また、エクスペリエンスビルダーでは、コーディングなしで多数の作業を実行できます。たとえば、テンプレートのコンポーネントを編集して、サイトに関する情報を含めたり、画像を追加してブランド設定を拡張したり、CMS コンテンツを含めたりできます。また、環境をさらにカスタマイズする場合は、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 コンポーネントの作成、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。

メモ: Salesforce タブ + Visualforce とは異なり、すべてのテンプレートは、エクスペリエンスビルダーでカスタマイズする Lightning ベースのテンプレートです。ただし、Aloha テンプレートは Lightning ベースですが、サイトではなく、アプリケーションランチャーを作成するために使用されます。したがって、エクスペリエンスビルダーサイトおよびテンプレートについての説明では、Aloha および Salesforce タブ + Visualforce 以外のすべてのテンプレートを意味します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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。顧客がポータルで作業できるようにすれば、カスタマーリレーションが向上し、コストが削減します。顧客が請求書を参照して支払を行ったり、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。
- 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—複数の事前作成済みテーマオプションが用意された、強力で反応型のセルフサービステンプレート。カスタマーサービステンプレートでは、ユーザーがコミュニティへの質問の投稿、記事の検索および表示、コラボレーション、ケースを作成し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。
- ヘルプセンター—知識ベースから利用できるようにした記事が公開されるセルフサービスコミュニティ。カスタマーサポートチームの負担を軽減でき、ユーザーは自分でソリューションを見つけられたという満足感を得ることができます。
- Build Your Own (Aura) — すべてのエクスペリエンスビルダーサイト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。サイトのデザインを調整するには、ブランドやテーマをカスタマイズします。
- Build Your Own (LWR) — Lightning Web Runtime (LWR) フレームワークにより提供されるこのカスタマイズ可能なテンプレートでは、比類のないページパフォーマンスが提供され、開発者の生産性が向上します。ピクセル単位まで完璧なページをすばやく構築し、独自のブランドに合った Lightning Web コンポーネントおよびテーマを開発します。

  このテンプレートはカスタム Lightning Web コンポーネントの開発と Salesforce DX、ユーザーインターフェース API、Apex の操作に慣れている開発者、コンサルティングパートナー、および ISV に最適です。「LWR Sites for Experience Cloud (Experience Cloud の LWR サイト)」ガイドを参照してください。
- マイクロサイト (LWR) — LWR の機能を使用して、イベントページ、ランディングページなどの特別な目的の Web サイトに最適な美しくパフォーマンスの高いサイトを作成します。マイクロサイトには、Web サイトを素早く作成して不要になった時点でアーカイブするためのツールがすべて用意されています。

  このテンプレートはカスタム Lightning Web コンポーネントの開発と Salesforce DX、ユーザーインターフェース API、Apex の操作に慣れている開発者、コンサルティングパートナー、および ISV に最適です。「LWR Sites for Experience Cloud (Experience Cloud の LWR サイト)」ガイドを参照してください。
- Aloha — アプリケーションランチャーの設定可能なテンプレートで、ユーザーがシングルサインオン認証 (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。
- Salesforce タブと 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。開発者経験と高度な設定スキルが必要です。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提供し、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 Salesforce モバイルアプリケーションをサポートします。

  Salesforce タブ + Visualforce は、Lightning ベースのテンプレートではないため、エクスペリエンスビルダーと併用することができません。

カスタマー取引先ポータルテンプレート

カスタマー取引先ポータルテンプレートを使用すると、カスタマーリレーションが向上し、サービスコストが削減されます。このテンプレートには、顧客が簡単に請求書の確認と支払、取引先情報の更新、知識ベースでの回答の検索を行うことができる機能があります。

Partner Central テンプレート

Partner Central は、パートナーリレーション管理ワークフロー(チャネル販売、チャネルマーケティング、リードの配布、商談の登録、パートナーの採用、オンボーディング)をサポートするために設計されています。また、Partner Central には、レポートとダッシュボードを対応付けてパイプラインを監視する機能もあります。

カスタマーサービステンプレート

カスタマーサービステンプレートでは、顧客がいつでもどのデバイスからでも質問の回答を得ることができる充実したセルフサービス環境を提供します。統合されたナレッジ記事およびケース管理により、顧客は記事の検索や表示、質問の投稿、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。

Build Your Own (Aura) テンプレート

Build Your Own テンプレートでは、すべてのエクスペリエンスビルダーサイト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)。また、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簡単に追加できます。ブランドやテーマをカスタマイズして、サイトのデザインを調整します。

Build Your Own (LWR) テンプレート

Experience Cloud の Build Your Own (LWR) テンプレートを使用して、Web サイト、マイクロサイト、ポータルなど、Lightning Web コンポーネントプログラミングモデルを使用した非常に高速なデジタルエクスペリエンスを作成します。Lightning Web Runtime (LWR) に基づいて作成されたこのカスタマイズ可能なテンプレートでは、比類のないサイトパフォーマンスが提供されます。

マイクロサイトテンプレート

マイクロサイトテンプレートは、特別な目的のための小規模 Web サイトの基礎となります。マイクロサイトは、完全なサイトがすでに存在し、特定のコミュニケーションやコンバージョンのために専用のスペースが必要な場合などに使用します。マイクロサイトは、1つのランディングページに加えて多くのコンテンツが必要なアイデアや商品をホストするのに適しています。Lightning Web Runtime (LWR) プラットフォーム上に構築されているこのテンプレートには、反応性の高いレイアウトとコンテンツコンポーネントが用意されており、これらを使用してランディングページ、イベントサイト、その他の Web 環境をすばやく作成できます。リードフォームコンポーネントを使用して訪問者情報を取得し、リードオブジェクトに直接送信します。

エクスペリエンスビルダー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

エクスペリエンスビルダー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。

Aura サイトを Lightning Web Runtime (LWR) に移行する前に検討すべき事項

Lightning Web Runtime (LWR) で実行されるサイトは、Aura サイトよりも速度、拡張性、セキュリティ、デザインの柔軟性の点で優れています。Aura サイトを LWR サイトに移行するには、入念な計画が必要です。次の考慮事項に注意してください。

Koa または Kokua サイトの新しいテンプレートへの移行

Koa および Kokua テンプレートは廃止されるため、サイトの作成に使用することはできなくなりました。Koa および Kokua で構築された既存のサイトは Salesforce でサポートされていますが、新しいテンプレートに移行することをお勧めします。新しいテンプレートでは、Salesforce ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。また、各リリースで更新や新機能も提供されます。

各 Aura 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や Partner Central などの各 Aura サイト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 Aura 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:

- Experience Cloud サイトの作成

カスタマー取引先ポータルテンプレート

カスタマー取引先ポータルテンプレートを使用すると、カスタマーリレーションが向上し、サービスコストが削減されます。このテンプレートには、顧客が簡単に請求書の確認と支払、取引先情報の更新、知識ベースでの回答の検索を行うことができる機能があります。

含まれている機能

- エクスペリエンスビルダーのページおよびコンポーネント
- 視覚的なナビゲーション操作を可能にするタイルメニュー
- 検索可能なオブジェクトのカスタマイズ可能なリストを備えたグローバル検索
- ダッシュボードとレポート
- カスタマイズ可能なブランド設定と設計
- 複数のデバイスで利用できるリッチで応答性の高いデザイン

設定可能な高度な機能

- 利用者ターゲティング—場所、階層、またはその他の条件でカスタムコンテンツをパートナーに提供します。
- Lightning コンポーネント — サイトの構築に使用できる互換性のある Lightning コンポーネントの完全なリストを確認してください。

含まれているページ

カスタマー取引先ポータルには、次のページが含まれます。

- ホーム
- 取引先の管理
- 記事の詳細
- Salesforce に問い合わせる

- レコードの作成
- ダッシュボード
- エラー
- フィードの詳細
- ファイル
- フロー
- 汎用レコードページ
- ログイン
- メッセージ
- My Account
- 質問の詳細
- Quip ドキュメント関連リスト
- レポート
- レポートビルダー
- リソース
- 検索
- 上位の記事
- トピックカタログ
- トピックの詳細
- ユーザー
- ユーザー設定

Partner Central テンプレート

Partner Central は、パートナーリレーション管理ワークフロー(チャネル販売、チャネルマーケティング、リードの配布、商談の登録、パートナーの採用、オンボーディング)をサポートするために設計されています。また、Partner Central には、レポートとダッシュボードを対応付けてパイプラインを監視する機能もあります。

標準で提供される機能

- ガイド付き設定
- エクスペリエンスビルダーのページおよびコンポーネント
- リードをパートナーに渡すリード受信箱コンポーネント
- 商談の登録用に設定できるカスタマイズ可能な [簡易作成] アクションメニュー
- リード、商談、キャンペーンの事前設定されたリストビューがあるカスタマイズ可能なナビゲーションメニュー
- 検索可能なオブジェクトのカスタマイズ可能なリストを備えたグローバル検索
- ダッシュボードとレポート
- カスタマイズ可能なブランド設定と設計

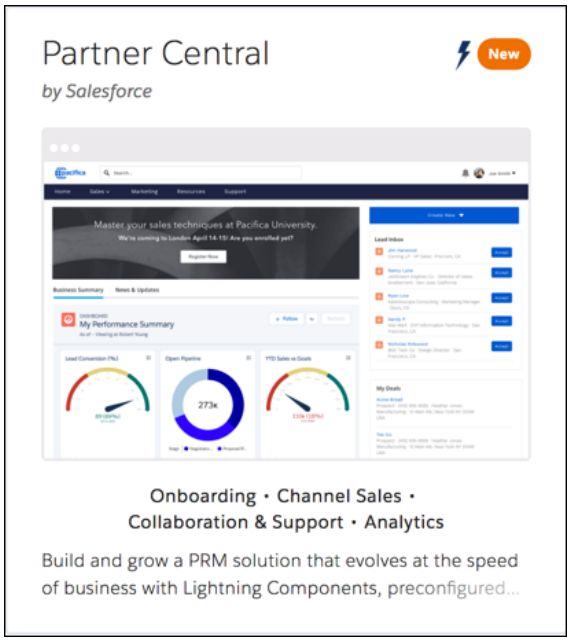
- グループ、フィード、トピックなどのコラボレーション機能
- 複数のデバイスで利用できるリッチで応答性の高いデザイン

Partner Central 用に設定できる高度な機能

- 利用者ターゲティング:場所、階層、またはその他の条件ごとにカスタムコンテンツをパートナーに提供します。
- Analytics: サイトの Analytics レポートを設定します。
- Google アナリティクス™: Google アナリティクスでサイト活動を追跡します。
- Lightning コンポーネント: サイトの構築に使用できる互換性のある Lightning コンポーネントの完全なリストを確認してください。

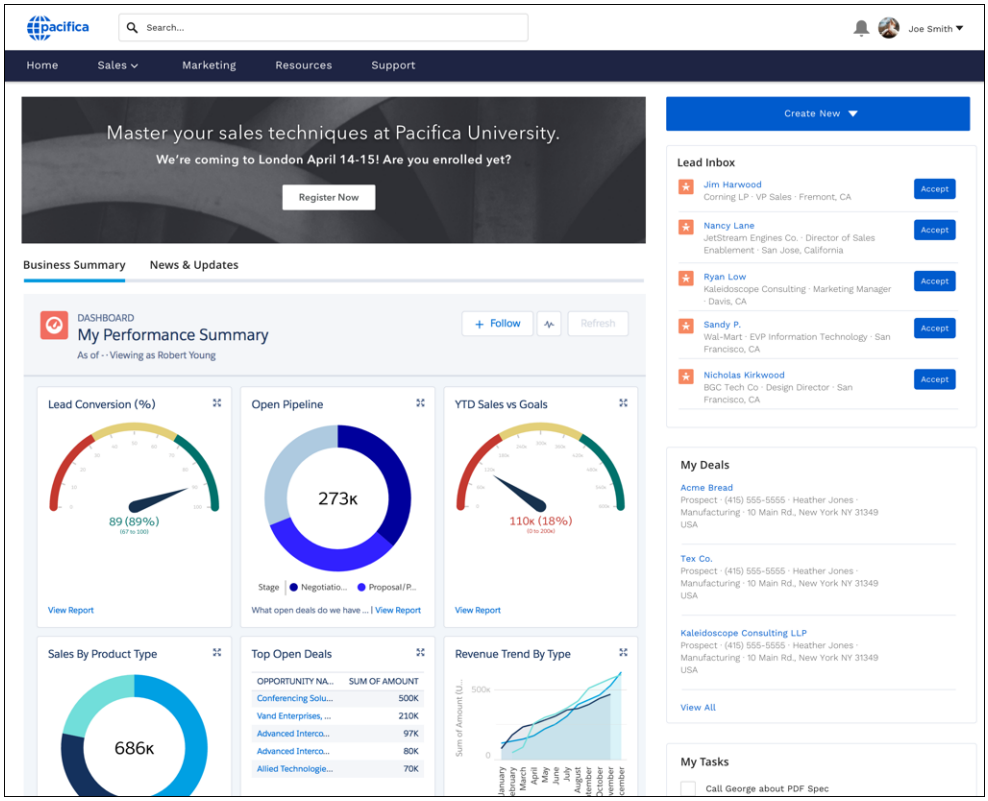
Partner Central の実践

エクスペリエンスワークスペースの **Partner Central**

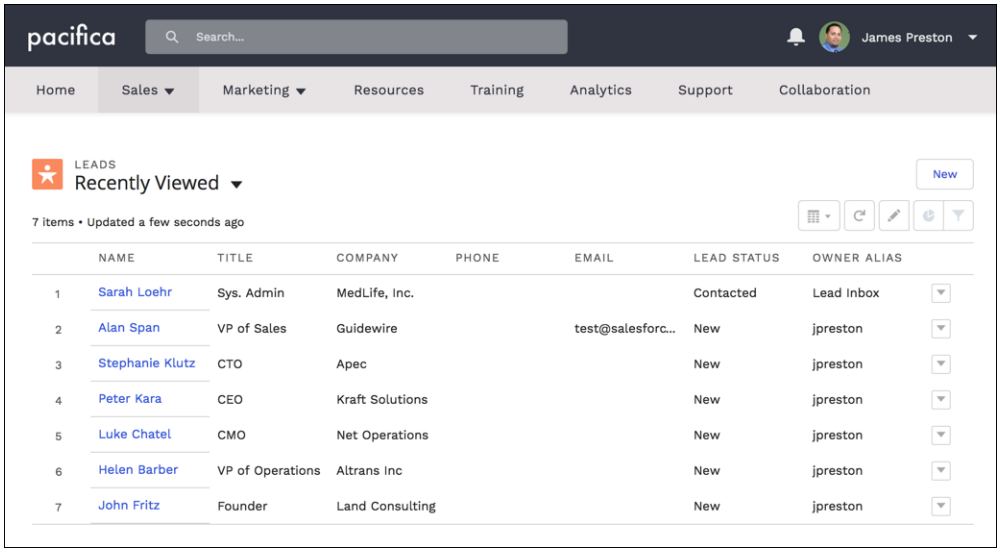


Partner Central ホームページ

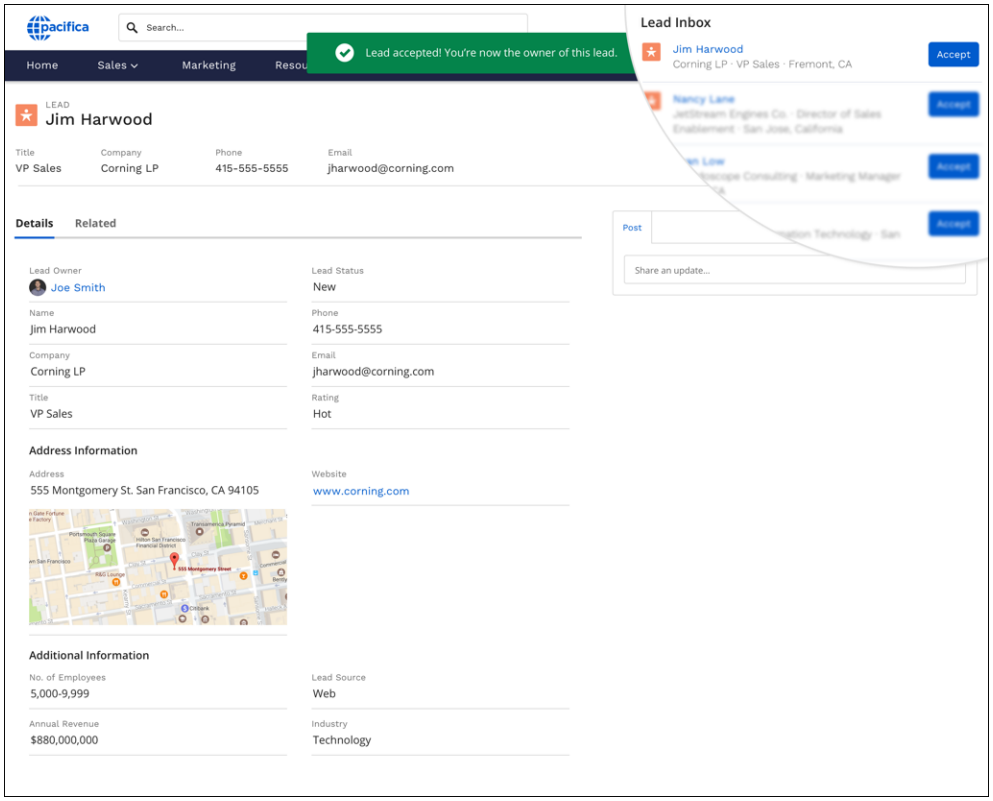
Partner Central ホームページには、リード受信箱、グローバル検索、ナビゲーションメニュー、[簡易作成] メニュー、商談や ToDo のコンパクトリストビュー、レポート、ダッシュボードがあります。



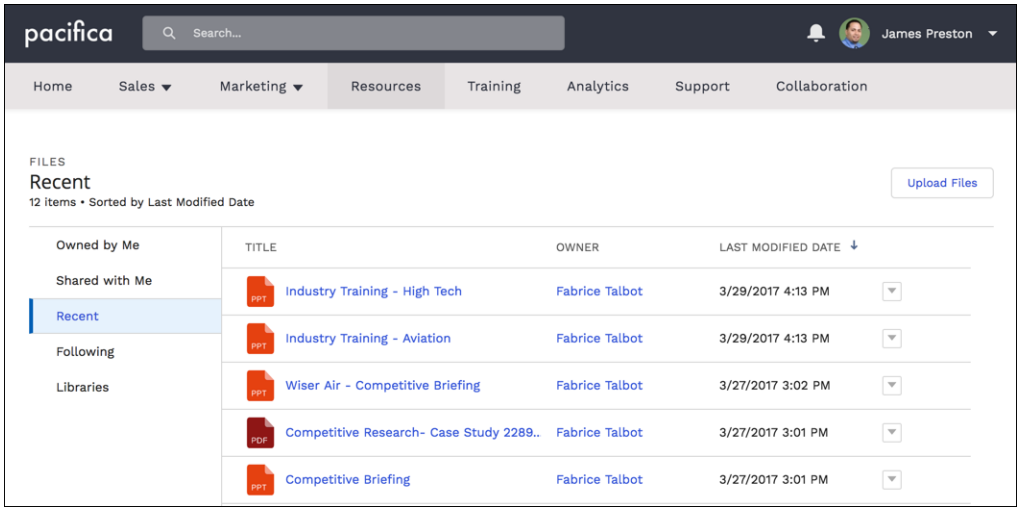
リードリストビュー



リード受信箱とリードの詳細



リソースページ — パートナーとのファイルとライブラリの共有



カスタマーサービステンプレート

カスタマーサービステンプレートでは、顧客がいつでもどのデバイスからでも質問の回答を得ることができる充実したセルフサービス環境を提供します。統合されたナレッジ記事およびケース管理により、顧客は記事の検索や表示、質問の投稿、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。

標準で提供される機能

- エクスペリエンスビルダーのページおよびコンポーネント
- ナレッジおよびケースの作成を使用したケースの自己解決
- グループ、フィード、トピックなどのコラボレーション機能
- 検索可能なオブジェクトのカスタマイズ可能なリストを備えたグローバル検索
- 有害な人物やプログラムを除外するモデレーションルール
- ダッシュボードとレポート
- おすすめ
- カスタマイズ可能なブランド設定、設計、ナビゲーション
- 複数のデバイスで利用できるリッチで応答性の高いデザイン

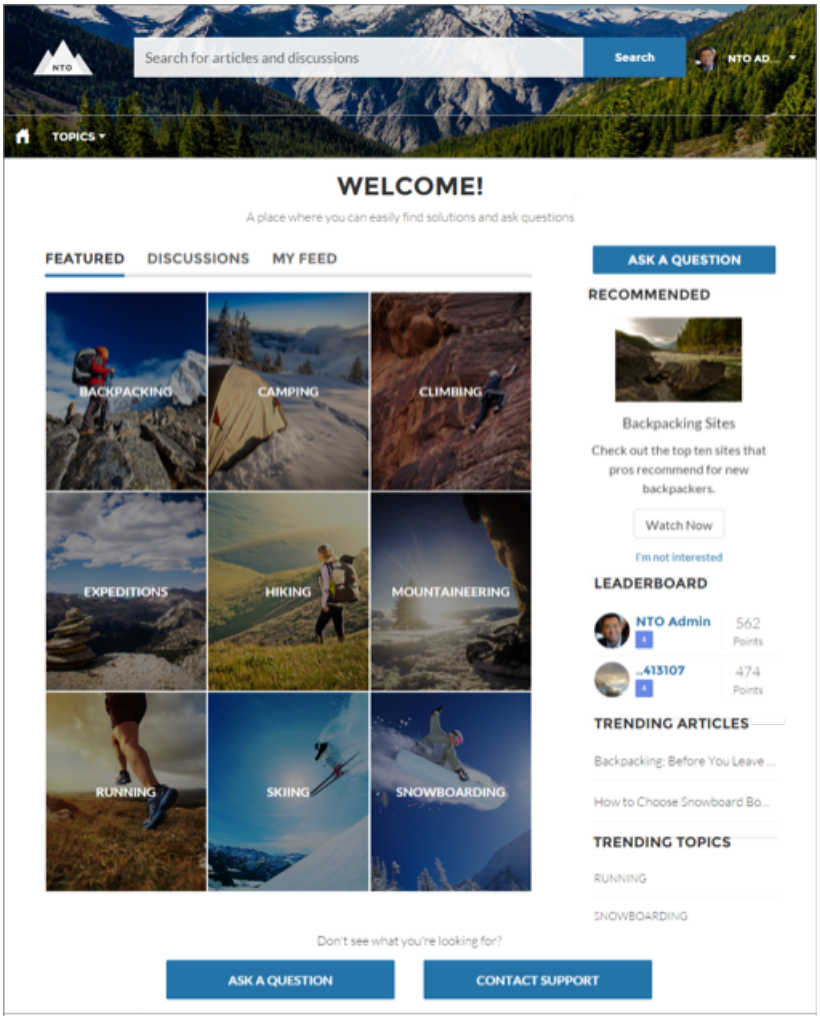
設定可能な高度な機能

- 利用者ターゲティング:場所、階層、またはその他の条件ごとにカスタムコンテンツをパートナーに提供します。
- Google アナリティクス™: Google アナリティクスでサイト活動を追跡します。
- 事前作成済みおよびカスタムコンポーネント:サイトの構築に使用できる互換性のあるコンポーネントの完全なリストを確認してください。

カスタマーサポートの実践

カスタマーサービスホームページ

カスタマーサービスホームページには、注目のトピック、主要フィード、ランキング表、おすすめ、トレンド記事、トレンドトピック、サポートオプションがあります。また、カスタマーサービステンプレートの各ページには、テンプレートヘッダーがあり、グローバル検索、プロファイルメニュー、ナビゲーションが提供されます。



顧客による必要なヘルプの検索

カスタマーサービステンプレートは、ディスカッションや推奨記事をサポートコミュニティに追加します。顧客が検索テキストボックスに質問を入力すると、入力テキストとの一致に基づいて記事および類似する質問が結果に表示されます。回答が結果に含まれていない場合は、コミュニティで質問することでサポートを得ることができます。エキスパートは、問題点を議論し、解決策を提供します。顧客がカスタマーサポートに連絡することを選択した場合は、ケースの件名と説明のキーワードに基づいて、推奨記事のリストが表示されます。そのため、回答が見つかる可能性が非常に高くなります。サポートケースを作成する必要はありません。

ゲストユーザーとログインユーザーは、記事にアクセスしたり、議論を検索および表示したり、公式サポートチャネルを介してエージェントに連絡したりできます。サイトにログインすると、フィードで質問したり議論に参加したりできます。メンバーは、Chatterで投稿にコメントする場合と同じ要領で、コミュニティで質問に回答できます。最良の回答がある場合、フィード内に目立つように表示されるため、他のユーザーがその回答をすばやく簡単に見つけられます。

プロファイルおよびナビゲーションの操作性の拡張

カスタマーサービステンプレートでは、ログインユーザー用にプロファイルおよびナビゲーションの操作性が拡張されています。ユーザーは、プロファイルメニューから、自分のプロファイル詳細、Chatter フィード、ケースのリストへのアクセス、およびカスタマーサポートへの連絡をすばやく行えます。サイトの作成権限ま

たは管理権限を持つユーザーは、プロファイルメニューから管理ページと設定ページにもアクセスできます。ユーザーは、自分の連絡先情報およびプロファイル写真の編集を自分のプロファイル詳細から直接行うことができます。行った投稿やコメントの数、フォロー数、フォロワー数などの統計を表示できます。ユーザーのニックネームおよび評価レベルがサイトで有効になっている場合は、それらもユーザープロファイルに表示されます。

トピックによる組織の改善

トピックは、最も重要な情報をメンバーがすばやく見つけられるようにサイトを構成するのに役立ちます。ナビゲーショントピックを選択して顧客が簡単に探索できる方法を提供したり、注目のトピックを選択して現在の会話や問題を強調したりします。トレンドトピックと関連トピックにより、メンバーは活発なディスカッションや人気のあるコンテンツを見つけることができます。一方、メンバーが作成したトピックを使用することで、ユーザーは互いに情報を整理できるため、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。サイトの設定時にトピックを既存のデータカテゴリに関連付けるため、適切なトピックに記事が表示されます。

メモ: カスタマーサービステンプレートではトピックを使用して記事や質問を表示しますが、ナレッジ記事は作成時にデータカテゴリに関連付けられます。確実に記事がサイトに表示されるようにするには、トピックに関連付けるカテゴリごとにプロファイルレベルでデータカテゴリ表示を設定します。デフォルトのデータカテゴリ表示を設定する手順については、「デフォルトのデータカテゴリ表示の編集」を参照してください。

含まれているページ

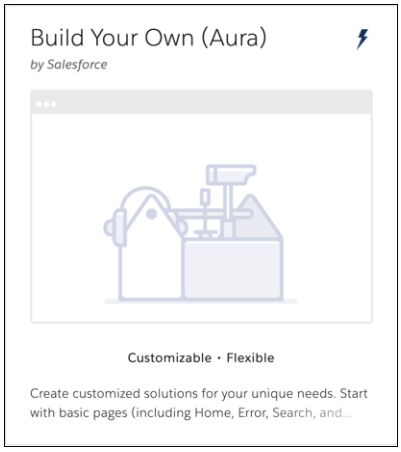
カスタマーサービステンプレートには、次のページが含まれます。

- ホーム
- 取引先の管理
- 記事の詳細
- ケース
- カスタマーサポートへの連絡
- レコードの作成
- ダッシュボード
- エラー
- フィードの詳細
- ファイル
- フロー
- 汎用
- グループ
- ログイン
- メッセージ
- My Account
- 質問の詳細
- Quip ドキュメント関連リスト

- レポート
- レポートビルダー
- 検索
- ストリーム
- 上位の記事
- トピックカタログ
- トピックの詳細
- ユーザー設定
- ユーザー

Build Your Own (Aura) テンプレート

Build Your Own テンプレートでは、すべてのエクスペリエンスビルダーサイト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)。また、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簡単に追加できます。ブランドやテーマをカスタマイズして、サイトのデザインを調整します。



標準で提供される機能

- エクスペリエンスビルダーのページおよびコンポーネント
- カスタマイズ可能なブランド設定と設計

設定可能な高度な機能

- 利用者ターゲティング:場所、階層、またはその他の条件ごとにカスタムコンテンツをパートナーに提供します。
- Google アナリティクス™: Google アナリティクスでサイト活動を追跡します。

- 事前作成済みおよびカスタム Lightning コンポーネント: サイトの構築に使用できる互換性のある Lightning コンポーネントの完全なリストを確認してください。

ページとコンポーネントの追加

[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には、[コンポーネントパネル] 領域で [設定] > [詳細] を選択し、[すべてのコンポーネントを表示] をクリックします。一部のページ機能では、ビルダーでページを作成する必要があります。たとえば、レポートを表示するには、最初にレポートオブジェクトページをサイトに追加します。

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーを使用したカスタムサイトページの作成

Build Your Own (LWR) テンプレート

Experience Cloud の Build Your Own (LWR) テンプレートを使用して、Web サイト、マイクロサイト、ポータルなど、Lightning Web コンポーネントプログラミングモデルを使用した非常に高速なデジタルエクスペリエンスを作成します。Lightning Web Runtime (LWR) に基づいて作成されたこのカスタマイズ可能なテンプレートでは、比類のないサイトパフォーマンスが提供されます。

Lightning Web Components は、コア Web コンポーネント標準を使用し、Salesforce でサポート対象のブラウザーで適切に動作するために必要な機能のみを提供します。このコンポーネントはブラウザーでネイティブに実行されるコードに基づいて構築されているため、軽量で効率的です。

テンプレートのパフォーマンス機能 (公開時の凍結や HTTP キャッシュなど) を使用すると、B2B および B2C 市場を対象とした機能が充実した環境を構築できます。

LWR テンプレートの標準コンポーネント

標準コンポーネントとは、Salesforce が作成したコンポーネントです。Build Your Own (LWR) テンプレートおよびマイクロサイト (LWR) テンプレート (Lightning Web Runtime (LWR) で提供されます) でサイトを構築する場合には、いくつかの標準コンポーネントを使用できます。特定のサイト機能の特定のコンポーネントが含まれる Aura テンプレートとは異なり、LWR テンプレートではより一般的なコンポーネントが提供され、データバインドなどの概念を使用して同じ目標をより迅速かつより動的に達成できます。

LWR でのフローの使用に関する考慮事項

LWR サイトでフローを使用すれば、ビジネスプロセスを自動化して Flow Builder の多様性を活用できます。ただし、LWR サイトでフローを実装する前に、その制限事項について理解することが重要です。

LWR サイトのアクションバーに関する考慮事項

アクションバーコンポーネントを使用すると、ユーザーは LWR サイトから直接 Salesforce データに対してアクションを実行できます。ただし、LWR サイトにアクションを追加する前に、その制限事項について理解することが重要です。

Salesforce ケースオブジェクトへの訪問者情報の送信

LWR テンプレートの【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントを使用して、サイトの訪問者情報を取得し、ユーザーが Salesforce のケースを作成できるようにします。

LWR テンプレートの標準コンポーネント

標準コンポーネントとは、Salesforce が作成したコンポーネントです。Build Your Own (LWR) テンプレートおよびマイクロサイト (LWR) テンプレート (Lightning Web Runtime (LWR) で提供されます) でサイトを構築する場合には、いくつかの標準コンポーネントを使用できます。特定のサイト機能の特定のコンポーネントが含まれる Aura テンプレートとは異なり、LWR テンプレートではより一般的なコンポーネントが提供され、データバインドなどの概念を使用して同じ目標をより迅速かつより動的に達成できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

メモ: ゲストユーザーにアクセス権を付与するには、サイトの [管理] ワークスペースの [設定] で [公開 API へのゲストユーザーのアクセスを許可] を有効にします。

組み込みメッセージング
: 顧客とのコミュニケーション方法を最新化するには、Web のメッセージングをエクスペリエンスビルダーサイトに追加します。「エクスペリエンスビルダーサイトでの Web リリースのメッセージングの設定」を参照してください。

HTML エディター
: HTML エディターコンポーネントを使用すると、HTML でカスタムコンテンツを作成および編集できます。1 つ以上の有効なコミュニティライセンスがある組織では、このコンポーネントでデータバインドを使用して、レコードページや CMS 詳細ページで Salesforce CMS や他のデータソースのコンテンツを動的に入力できます。

結果レイアウト

リッチコンテンツエディター
: リッチコンテンツエディター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サイトページに追加できます。画像に代替テキストを追加するには、コンポーネントが編集モードであることを確認し、画像を右クリックします。1つ以上の有効なコミュニティライセンスがある組織では、このコンポーネントでデータバインドを使用して、レコードページや CMS 詳細ページで Salesforce CMS や他のデータソースのコンテンツを動的に入力できます。

  メモ: [テーマ] タブとブランドデザイントークンを使用して変更したブランドは、リッチコンテンツエディターコンポーネントには適用されません。

検索バー

タブ
: 最大 5 個の水平タブまたは縦型タブを追加して、サイトでのタブの表示方法を制御します。コンテンツコンポーネントをタブ領域にドロップします。データバインドコンポーネントを使用して、1つの目のタブに商品、2つ目のタブにサポートに連絡するためのボタン、3つ目のタブに商品の機能のリストを表示できます。

タイルメニュー
: サイト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します。

1 つ以上の有効なコミュニティライセンスがある組織で使用可能なコンポーネント

アクションバー
: LWR サイトから Salesforce レコードに対してユーザーがアクションを実行できるようにします。アクションのカスタムセットを追加し、バーのアクションの数を選択し、ドロップダウンメニューでの追加アクションの表示方法をカスタマイズします。個々のアクションボタンのスタイルは、サイトのブランド設定から継承されます。「LWR サイトのアクションバーに関する考慮事項」を参照してください。

バナー
: 画像、テキスト、ボタンを使用して、サイトでバナーレイアウトを作成します。このコンポーネントのデータバインドを使用して、Salesforce CMS および他のデータソースからコンテンツを動的に入力します。

ボタン
: ボタンを外部ページやサイト内のページにリンクして、行動喚起として使用します。バナーやタイルなど、他のコンポーネントにボタンコンポーネントをネストすることで、ページの各領域にアクションを追加できます。

カード
: この柔軟なコンテナを使用して、長方形のカードにコンテンツを追加します。カードの高さと幅、背景の色を指定し、画像の設定をカスタマイズすることができます。

列
: ページにコンテンツコンポーネントを追加する列を最大 6 個追加できます。列構造をカスタマイズするには、[列のレイアウト]アイコンを選択します。列のサイズを変更するには、列間のハンドルを使用します。列を削除するには、その下をクリックします。

【カスタマーサポートへの連絡】フォーム
: ユーザーがサイトからカスタマーサポートに連絡し、ケースを生成できるようにするには、【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントを追加します。事前設定されたいくつかのコンポーネント項目により、ユーザーからの情報収集が合理化され、サポート要求をすばやく送信して解決できます。このコンポーネントには複数のカスタム項目が含まれており、会社の設定に合わせて設定できます。

フロー
: フローコンポーネントを使用してビジネスプロセスを自動化します。ページに画面フローを追加することで、情報を取得し、ワークフローによって顧客を誘導し、Flow Builder の柔軟性を活用できるようにします。Aura コンポーネントを使用するフローはサポートされません。

フローオーケストレーション作業ガイド
: フローオーケストレーション作業ガイドコンポーネントを使用すると、ログイン情報が設定されたサイト訪問者はオーケストレーションによって割り当てられた作業項目を完了できます。

グリッド
: グリッドコンポーネントを使用して、LWR サイトにコレクションまたはリストビューを表示します。データソース、レイアウト、およびページ設定オプションを選択して、Salesforce に保存されたコンテンツを表示します。機能強化されていない LWR サイトでは、グリッドコンポーネントにオブジェクトリストビューが表示されます。拡張 LWR サイトでは、拡張ワークスペースで作成されたオブジェクトリストビューまたは CMS コレクションをこのコンポーネントで表示できます。[ページ設定を表示]オプションを選択すると、ユーザーがサイトのコンテンツを移動する方法をカスタマイズできます。

> メモ: コマーススストアのこのグリッドコンポーネントには、3つ目のデータソースであるネストされた式があります。ネストされた式データソースでは、最上位データソースにネストされたデータをバイ

ンドできます。ネストされた式により、リストビューに含まれないデータをより柔軟に表示できます。

横線
横線をページ上の区切り要素に追加します。線の太さ、長さ、スタイルを選択します。

画像
画像コンポーネントを使用して、ページに画像を追加します。スクリーンリーダーの画像 URL と代替テキストを追加します。このコンポーネントを、CMS ページやレコード詳細ページで使用すると、Salesforce CMS や他のデータソースからコンテンツを動的に入力できます。

ナレッジ記事
LWR でサイト訪問者にナレッジ記事を表示するには、ナレッジ記事コンポーネントを使用します。Salesforce システム管理者は、項目表示ラベルと項目セクションを切り替えたり、ナレッジ記事タイトルのスタイルを調整したりできます。また、URL 名などサイト訪問者には不要な必須項目の表示ラベルは非表示になります。

ナレッジ記事リスト (ベータ)
ナレッジ記事リスト (ベータ) コンポーネントを使用して、LWR サイトで同じデータカテゴリに属するナレッジ記事を表示します。ページ上でナレッジ記事を並び替える方法を制御して、カスタマイズの機会を増やすこともできます。

言語セレクター
ユーザーは独自のサイト言語を選択できます。翻訳を設定した後で、ページに言語セレクターコンポーネントを追加して言語セレクタードロップダウンメニューを表示します。

メモ: サイトに 1 つの言語のみがある場合、[言語セレクター] をページにドラッグできますが、このコンポーネントは無効であり、使用できません。コンポーネントプロパティパネルで行ったカスタマイズは保存されません。

リードフォーム
サイトで収集されたリードを Salesforce のリードオブジェクトに転送します。事前設定された対応付けを使用すると、面倒なバックグラウンド設定なしでリードデータを移行できます。

リスト
サイトのニーズに基づいて CMS または CRM データが動的に入力されるリストを作成します。プロパティパネルからリストデータのデザインを容易に制御します。

Marketing Cloud フォーム
LWR サイトから Marketing Cloud データエクステンションに連絡先情報を直接送信します。Marketing Cloud フォームコンポーネントから 1 回のクリックでデータエクステンションを作成し、顧客情報の収集を開始します。

オーバーラップ
ページ上でコンテンツコンポーネントを重ねます。画像とコンテンツコンポーネント (テキストブロックやボタンなど) を重ねて、階層的に表示します。

ページの更新
[要求が多すぎます] ページのページの更新コンポーネントでは、ユーザー向けにページが自動的に更新されます。ページの更新コンポーネントは [要求が多すぎます] ページの本文に組み込まれているため、ページに手動で追加する必要はありません。

レコードの詳細
: LWR サイトでレコードの表示と編集を行います。このコンポーネントにはユーザーのプロファイルに割り当てられたページレイアウトが表示されます。このコンポーネントは、サイトのブランド設定からフォントや色などの書式設定を継承します。レコード詳細パネルは、[すべてのコンポーネントを表示] がオンになっていても、オブジェクトでは使用可能なコンポーネントのリストに表示されません。メモ、レポート、および ServiceReport オブジェクトは、レコードの詳細コンポーネントでは使用できません。

サイトのロゴ
: ロゴを使用してログインページと登録ページをパーソナライズする。Summer '23 以降、サイトロゴコンポーネントはコミュニティロゴに置き換わります。 Summer '23 より前に作成されたサイトは、引き続きコミュニティロゴを使用します。[サイトのロゴ] を使用する場合は、[コミュニティロゴ] を削除して、[サイトのロゴ] コンポーネントをページにドラッグします。

テキストブロック
: ページにテキストを追加します。ヘッダータグやフォントサイズなどのテキスト書式設定は、サイトのブランド設定から継承されます。

タイル
: 画像、テキスト、ボタンを使用してサイトでタイルレイアウトを作成します。このコンポーネントのデータバインドを使用して、Salesforce CMS および他のデータソースからコンテンツを動的に入力します。

動画
: 動画コンポーネントを使用して、ページに動画を追加します。動画の埋め込み URL と設定 (アスペクト比、幅、水平位置など) を追加します。このコンポーネントのデータバインドを使用して、Salesforce CMS および他のデータソースからコンテンツを動的に入力します。

LWR テンプレートで動的にデータを入力する方法についての詳細は、次の動画をご視聴ください。

ビデオを見る

LWR でのフローの使用に関する考慮事項

LWR サイトでフローを使用すれば、ビジネスプロセスを自動化して Flow Builder の多様性を活用できます。ただし、LWR サイトでフローを実装する前に、その制限事項について理解することが重要です。

Aura コンポーネント

LWR サイトでは Aura コンポーネントを使用するフローを実行できません。すべてのカスタムフロー画面コンポーネントが Lightning Web コンポーネント (LWC) を使用して構築されていることを確認してください。よく使用される Aura のコンポーネントと機能のうち、LWR では使用できないもののリストを示します。このリストは完全ではないことに注意してください。

ファイルのアップロード
: ファイルのアップロードは画面フローでよく使用される Aura コンポーネントです。

画像
: 画像は画面フローでよく使用される Aura コンポーネントです。

ローカルアクション
: フローのローカルアクションとして使用するためのカスタム Aura コンポーネントの構築や変更は LWR サイトではできません。この機能は通常、フローでクライアント側のロジックを実行するために使用されます。

フローの一時停止または再開

LWR ではフローの一時停止や再開はサポートされません。

レコード項目

レコード項目を直接フロー画面に配置すると、これらの項目はLWRサイトには表示されません。このFlow Builder機能は、フローの自動項目または動的フォームと呼ばれることがあります。

`lightning-out` コンポーネント

フローにカスタム Lightning Web コンポーネントまたは Aura コンポーネントがある場合、LWR サイトで `lightning-flow` コンポーネントは使用できません。

関連トピック:

- フローインタビューの一時停止をユーザーに許可

LWR サイトのアクションバーに関する考慮事項

アクションバーコンポーネントを使用すると、ユーザーは LWR サイトから直接 Salesforce データに対してアクションを実行できます。ただし、LWRサイトにアクションを追加する前に、その制限事項について理解することが重要です。

サポートされるアクション

アクションバーコンポーネントでは、次のアクション種別がサポートされています。

- [編集] 標準アクション
- [レコードを作成] クイックアクション、[レコードを更新] クイックアクション、ヘッドレス Lightning Web コンポーネントクイックアクション

Lightning Web コンポーネントクイックアクションは、LWC で有効になっているレコードホームオブジェクトで使用できます。アクション種別を [Lightning Web コンポーネント] にしてアクションを作成できない場合、現時点ではそのオブジェクトでは Lightning Web コンポーネントアクションはサポートされていません。「Lightning Web コンポーネントアクションの作成」を参照してください。

アクションの上書き

標準アクションの上書きは LWR サイトでは使用できません。Lightning コンポーネントで [編集] 標準アクションを上書きすると、デフォルトレイアウトが使用されます。[編集]標準アクションをVisualforceページで上書きすると、そのアクションはサイトユーザーに表示されません。

Lightning Web コンポーネントクイックアクションによる Lightning ページナビゲーション

Lightning Web コンポーネントで `lightning-navigation` サービスを使用するには、LWR サイトに対象を追加します。

クイックアクション名の更新

サイトに追加した後でクイックアクションの API 参照名を変更した場合、そのアクションはサイトユーザーに表示されません。アクションをアクションバーコンポーネントから削除してから、再び追加してください。

クイックアクションの削除

LWRサイトで使用されているクイックアクションを削除した場合、そのアクションが使用中であることを示す警告は表示されません。削除されたアクションはサイトユーザーに表示されません。

Salesforce ケースオブジェクトへの訪問者情報の送信

LWRテンプレートの【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントを使用して、サイトの訪問者情報を取得し、ユーザーが Salesforce のケースを作成できるようにします。

1. エクスペリエンスビルダーから、[ワークスペース] に移動して、[管理] タイルをクリックします。
2. [管理] 設定から、[個人設定] を選択します。
3. [全般] で、[公開 API へのゲストユーザーのアクセスを許可] を選択して、変更を保存します。
4. ケースオブジェクトと【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントの項目レベルセキュリティを設定します。
   a. エクスペリエンスビルダーから [設定] に移動します。
   b. [ゲストユーザープロファイル] で、サイト名のリンクを選択します。
   c. サンプルプロファイルから、[編集] をクリックします。
   d. [標準オブジェクト権限] で、ケースオブジェクトの横にある [参照] と [作成] を選択し、変更を保存します。
   e. [項目レベルセキュリティ] で [編集] をクリックし、フォームに表示する標準項目を選択します。

      たとえば、次の標準項目を追加できます。

      - 名前
      - メール
      - 電話

      フォームには [Subject (件名)] や [Description (説明)] などのカスタム項目を追加することもできます。

   f. 作業内容を保存します。
5. ゲストがサイトにアクセスしてフォームを使用してケースを送信できるように、サイトのアクセス許可を設定します。
   a. エクスペリエンスビルダーで [設定] > [全般] に移動します。
   b. [公開アクセス] で、[ゲストユーザーは、ログインすることなくサイトを表示および操作できます] を選択します。
   c. 作業内容を保存します。

マイクロサイトテンプレート

マイクロサイトテンプレートは、特別な目的のための小規模 Web サイトの基礎となります。マイクロサイトは、完全なサイトがすでに存在し、特定のコミュニケーションやコンバージョンのために専用のスペースが必要な場合などに使用します。マイクロサイトは、1 つのランディングページに加えて多くのコンテンツが必要なアイデアや商品をホストするのに適しています。Lightning Web Runtime (LWR) プラットフォーム上に構築されているこのテンプレートには、反応性の高いレイアウトとコンテンツコンポーネントが用意されており、これらを使用してランディングページ、イベントサイト、その他の Web 環境をすばやく作成できます。リードフォームコンポーネントを使用して訪問者情報を取得し、リードオブジェクトに直接送信します。

含まれている機能

- エクスペリエンスビルダーのサンプルデザインとコンポーネント
- リード情報をリードオブジェクトに直接転送可能
- 取引先責任者先情報を Marketing Cloud データエクステンションに直接送信する機能
- LWR フレームワークへのアクセス
- Salesforce CMS に直接接続して CMS コンテンツを取得

メモ: マイクロサイトテンプレートにアクセスするには、Experience Cloud ユーザーである必要があります。

設定可能な高度な機能

- 事前作成済みコンポーネントとカスタムコンポーネント。「LWR テンプレートの標準コンポーネント」(ページ 185)で、LWR サイトの作成に使用できるすべての互換コンポーネントを確認してください。
- サンプルコンポーネントコードが提供されているクイックスタートリポジトリ。サンプルコードを使用して、独自のコンポーネントを作成してカスタマイズします。リポジトリにアクセスするには、「Experience Cloud マイクロサイトのサンプル」を参照してください。

マイクロサイトの使用事例

会社でイベントを主催する場合は、他のコンテンツでは必要であるとは限らないすべてのイベント情報を保管できる場所が必要です。この場合は、マイクロサイトにアクセスします。すべてのイベント情報をページで公開し、CMS で作成したロゴとその他のコンテンツを取得して、イベントが終了したらページをアーカイブします。

特定の商品または商談をプロモーションする場合にも、マイクロサイトを使用してコンテンツを提供することを検討してください。URL を会社のフル Web サイトに関連付けることも、新しい専用ドメインを作成することもできます。

用意されているコンポーネント

マイクロサイトテンプレートには、次のコンポーネントが用意されています。

- リードフォーム
- Marketing Cloud フォーム
- ヘッダー

- バナー
- BYO (LWR) テンプレートに付属するすべてのコンポーネント: LWR テンプレートの標準コンポーネント (ページ 185)

マイクロサイトを使用した特別な目的の Web サイトの作成
マイクロサイトは、イベントページから軽量な Web サイトまであらゆる用途に役立ちます。マイクロサイトテンプレートを使用すると、ナビゲーションコンポーネントとレイアウトコンポーネントが組み込まれた、反応性が高くカスタマイズが容易なサイトを作成できます。

マイクロサイトを使用した特別な目的の Web サイトの作成

マイクロサイトは、イベントページから軽量な Web サイトまであらゆる用途に役立ちます。マイクロサイトテンプレートを使用すると、ナビゲーションコンポーネントとレイアウトコンポーネントが組み込まれた、反応性が高くカスタマイズが容易なサイトを作成できます。

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。

ご利用になる前に

マイクロサイトは、特定の商談などの単一の使用事例に合わせて設計された高パフォーマンスの Web サイトです。マイクロサイトをデザインする前に、次の点に留意することをお勧めします。

- マイクロサイトテンプレートでは、標準コンポーネントのサポートが制限されます。サポートされているコンポーネントのリストについては、「LWR テンプレートの標準コンポーネント」 (ページ 185)を参照してください。
- 大規模な環境でも最良のパフォーマンスを実現できるように、コンテンツ配信ネットワーク (CDN) からマイクロサイトを提供することをお勧めします。Experience Cloud CDN についての詳細は、「Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) を使用した Experience Cloud サイトの提供」を参照してください。
- 使用事例の拡張性に注意してください。マイクロサイトには、1 分あたり 12,000 件のリードフォームの同時登録数の上限があります。この制限を超える可能性がある場合は、アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

マイクロサイトの作成
マイクロサイトテンプレートを使用してマイクロサイトを作成し、会社のニーズに合わせて既存のコンポーネントをカスタマイズします。マイクロサイトは Lightning Web Runtime (LWR) プラットフォーム上で実行されるため、見た目もよく効率的な Web サイトを作成できます。

マイクロサイトレイアウトの設定とナビゲーションの作成
マイクロサイトテンプレートに付属するヘッダーコンポーネントには、テーマ設定と組み込みナビゲーションがあります。

Marketing Cloud への Experience Cloud フォームの接続方法

Marketing Cloud フォームコンポーネントを使用して、マイクロサイトを Marketing Cloud データエクステンションに接続できます。ユーザーの連絡先情報は Experience Cloud サイトから収集され、Marketing Cloud に送信されます。サイトから収集されたデータは、Salesforce Core インフラストラクチャに一時的に保存され、Marketing Cloud インスタンスに送信されます。この方法で転送されたデータは、Marketing Cloud API のコールに要する時間だけ Salesforce Core インフラストラクチャに保存されます。

Marketing Cloud への Marketing Cloud フォームコンポーネントの接続

ワンクリックで Experience Cloud サイトから Marketing Cloud データエクステンションを作成します。Marketing Cloud フォームコンポーネントを使用すると、マイクロサイトから顧客情報を取得して、Marketing Cloud に直接送信できます。強力な LWR プラットフォームに基づいて構築されている Marketing Cloud フォームコンポーネントには、連絡先情報を簡単に収集するためのツールと、会社に最も適した場所にデータを保存する柔軟性があります。

Salesforce リードオブジェクトへの訪問者情報の送信

マイクロサイトテンプレートのリードフォームコンポーネントを使用して、サイトの訪問者情報を取得し、Salesforce で新しいリードレコードを作成します。

リードフォームコンポーネントを使用した訪問者情報の取得

ゲストユーザープロファイルとオブジェクトアクセス権の設定が完了したら、エクスペリエンスビルダーに移動してリードフォームコンポーネントを設定します。

マイクロサイトの作成

マイクロサイトテンプレートを使用してマイクロサイトを作成し、会社のニーズに合わせて既存のコンポーネントをカスタマイズします。マイクロサイトは Lightning Web Runtime (LWR) プラットフォーム上で実行されるため、見た目もよく効率的な Web サイトを作成できます。

メモ: マイクロサイトテンプレートにアクセスするには、Experience Cloud ユーザーである必要があります。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「エクスペリエンス」と入力し、[デジタルエクスペリエンス]の下で [すべてのサイト] を選択します。

   メモ: まだ Experience Cloud の使用を開始したばかりでサイトを作成していない場合は、「Experience Cloud サイトの設定」を参照してください。

2. [新規] を選択します。
3. マイクロサイトテンプレートを選択し、[使用を開始する]をクリックします。
4. マイクロサイトに名前を付け、URL を入力します。

   メモ: URL をプライマリ Web サイト URL に関連付けるか、または完全に独立した URL を作成できます。

5. [未認証] と [認証済み] のどちらのアクセスを使用するかを選択します。

   メモ: リードフォームコンポーネントを使用してリードを取得して、Salesforce にリードレコードとして保存するには、ゲストユーザーにサイトへのアクセス権を付与する必要があります。この機能を使用する場合は、未認証アクセスオプションを選択することをお勧めします。ゲストユーザーにサイトへのアクセス権を付与する方法については、「ゲストユーザープロファイルを使用した認証されていないユーザーへの安全なアクセス権の付与」を参照してください。

6. [作成] 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: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

マイクロサイトレイアウトの設定とナビゲーションの作成

マイクロサイトテンプレートに付属するヘッダーコンポーネントには、テーマ設定と組み込みナビゲーションがあります。

1. ヘッダーをカスタマイズするには、[テーマ] メニューを選択します。
2. [テーマの設定] を選択します。

   [固定ヘッダーを表示] をクリックすると、固定ヘッダーコンポーネントが表示され、ユーザーがスクロールしたときもヘッダーが画面の上部に固定されます。[テーマヘッダーを固定] を選択してプライマリヘッダーを固定することもできます。これにより、画面をスクロールしてもメニューやナビゲーションにアクセスできるようになります。
3. 表示するヘッダーを選択してから、表示を設定するコンポーネントを選択します。
4. ヘッダーコンポーネントにナビゲーションを追加するには、[設定] メニューを選択します。
5. [ナビゲーション] を選択して、[ナビゲーションメニューを追加] を選択します。
6. [メニューエディター] ダイアログから、メニュー項目を作成して、リンク先を選択できます。項目をドラッグアンドドロップし、ヘッダーコンポーネントを選択して表示方法を選択します。

関連トピック:

開発者向けドキュメント: Create Components for LWR Sites (LWR サイトのコンポーネントの作成)

開発者向けドキュメント: Create Custom Layout Components (カスタムレイアウトコンポーネントの作成)

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。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

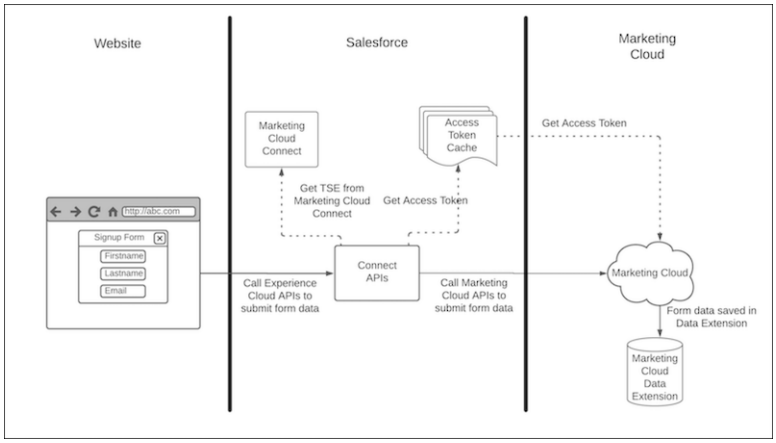
Marketing Cloud への Experience Cloud フォームの接続方法

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。

Marketing Cloud フォームコンポーネントを使用して、マイクロサイトを Marketing Cloud データエクステンションに接続できます。ユーザーの連絡先情報は Experience Cloud サイトから収集され、Marketing Cloud に送信されます。サイトから収集されたデータは、Salesforce Core インフラストラクチャに一時的に保存され、Marketing Cloud インスタンスに送信されます。この方法で転送されたデータは、Marketing Cloud API のコールに要する時間だけ Salesforce Core インフラストラクチャに保存されます。

マイクロサイトは Experience Cloud で実行されますが、データは Marketing Cloud に保存され、存在します。このデータにアクセスしたり、このデータを管理または削除したりするには、Marketing Cloud の削除プロセスに従う必要があります。詳細は、Salesforce サービスと Marketing Cloud の両方の Salesforce Trust and Compliance Documentation (Salesforce の信頼とコンプライアンスに関するドキュメント) を参照してください。



関連トピック:

Marketing Cloud への Marketing Cloud フォームコンポーネントの接続

Marketing Cloud への Marketing Cloud フォームコンポーネントの接続

ワンクリックで Experience Cloud サイトから Marketing Cloud データエクステンションを作成します。Marketing Cloud フォームコンポーネントを使用すると、マイクロサイトから顧客情報を取得して、Marketing Cloud に直接送信できます。強力な LWR プラットフォームに基づいて構築されている Marketing Cloud フォームコンポーネントには、連絡先情報を簡単に収集するためのツールと、会社に最も適した場所にデータを保存する柔軟性があります。

連絡先情報を Marketing Cloud データエクステンションに直接送信するには、次の設定項目を完了する必要があります。

1. **Marketing Cloud Connect** が **Salesforce** にインストールされていることを確認します。Marketing Cloud Connect は Marketing Cloud フォームコンポーネントのデータを Marketing Cloud に統合します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*インストール済みパッケージ*」と入力し、[インストール済みパッケージ] を選択します。
   b. [インストール済みパッケージ] で、Marketing Cloud パッケージを探します。
   c. パッケージがインストールされていることを確認したら、ステップ 9 に進みます。
2. **Salesforce** に **Marketing Cloud Connect** をインストールします。Marketing Cloud Connect がインストールされていないことを確認したら、Marketing Cloud ドキュメントに移動し、パッケージを見つけて、インストールを開始します。
   a. 「**前提条件**」と「Review Marketing Cloud Connect User Types and Permissions (Marketing Cloud Connect **のユーザーの種別と権限の確認**)」を含め Marketing Cloud Connect ドキュメントを確認します。
   b. Salesforce に Marketing Cloud Connect 管理パッケージをインストールするには、パッケージを**本番**にインストールするか Sandbox にインストールするかを選択します。

      メモ: 最新バージョンの**サポート対象** Web **ブラウザー**を使用していることを確認します。

   c. システム管理者のログイン情報を使用して Salesforce アカウントにログインし、[管理者のみのインストール] を選択します。
   d. [インストール] をクリックします。操作を促されたら、サードパーティ Web サイトへのアクセス権を付与します。
   e. [続行] をクリックします。

      メモ: 次のステップに進む前に、管理パッケージのインストールが完了したことを確認します。

3. ページレイアウトを設定する。パッケージが完全にインストールされたら、システム管理者とサイトビルダーユーザーに項目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「*ページレイアウト*」と入力し、[ページレイアウト] を選択します。

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。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

b. [ユーザーページレイアウト] に移動し、ユーザーレイアウトを開きます。

c. **[Marketing Cloud for AppExchange ユーザー]** 項目と **[Marketing Cloud for AppExchange 管理者]** 項目をユーザーページレイアウトの **[追加情報]** セクションにドラッグします。

d. システム管理者ユーザー (Marketing Cloud Connect を設定するユーザー) とサイトビルダーユーザーに必要な項目権限を付与するには、Salesforce の [設定] の [ユーザー] に移動します。

e. システム管理者ユーザーを見つけ、**[編集]** をクリックします。

f. [一般情報] で、**[Marketing Cloud for AppExchange ユーザー]** と **[Marketing Cloud for AppExchange 管理者]** のチェックボックスをオンにします。

g. サイトビルダーユーザーを編集し、**[Marketing Cloud for AppExchange ユーザー]** をオンにします。

4. プロセスの自動化設定を定義します。デフォルトのワークフローユーザーに適切な権限を付与して、管理パッケージウィザードでワークフロールールを設定できるようにします。

a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロセスの自動化*」と入力し、**[プロセスの自動化設定]** を選択します。

b. **[デフォルトのワークフローユーザー]** 項目を見つけます。

c. **[デフォルトのワークフローユーザー]** が空になっている場合、ルックアップアイコンを選択し、システム管理者権限を持つユーザーをデフォルトのワークフローユーザーとして選択します。

d. 変更内容を保存します。

5. セッションの設定を確認して保存します。セッションの設定では、管理パッケージウィザードで IP 許可リストを追加できます。

a. [設定] で、[クイック検索] ボックスに「*セッションの設定*」と入力して、**[セッションの設定]** を選択します。

b. ページの一番下までスクロールします。設定は変更しません。ただし、このステップを省略すると、管理パッケージウィザードで IP 許可リストを追加できなくなるため、20 個以上の IP 範囲を手動で追加する必要があります。

c. 変更内容を保存します。

6. **Marketing Cloud Connect** 設定ウィザードを使用してアカウントを接続します。基本的な要件が満たされたため、設定ウィザードを使用できます。いくつかのステップで前のステップの完了の確認が要求されるため、ステップ 2 ～ 5 をスキップしないでください。

a. Lightning Experience を使用している場合、Salesforce Classic に切り替えます。

b. ナビゲーションバーから、プラスアイコンを選択して [すべてのタブ] 画面に移動します。

c. **[Marketing Cloud]** を選択します。

d. **[リモートサイトの確認]** をクリックします。

e. MetadataAPI ダイアログから、**[OK]** を選択します。

f. 設定ウィザードを開始するには、**[ウィザードを開始]** をクリックします。

g. 次の画面は、作成した [デフォルトのワークフローユーザー] のプロンプトです。**[次へ]** をクリックします。

h. 先に進み、セッションセキュリティ設定を保存したことを確認するには、**[次へ]** をクリックします。

i. 項目レベルセキュリティ情報を確認するには、[次へ] をクリックします。

j. ページレイアウト更新情報を確認するには、[完了] をクリックします。

k. 自動変更を確認するには、[Marketing Cloud Connector 設定] メイン画面で、[同意する] を選択して [Marketing Cloud Connector の設定] をクリックします。

l. すべてのステップを完了したら、設定の概要が表示されます。

m. 設定ウィザードを完了するには、[OK] をクリックします。

7. **Marketing Cloud Connect API ユーザーを作成します。** Marketing Cloud では、Salesforce 環境に接続するためのユーザーアカウントが必要であるため、1 つのユーザーライセンスをこの目的専用に使用できます。Marketing Cloud Connect API ユーザーを作成し、適切なロールを付与します。

   a. Marketing Cloud で、ユーザー名にカーソルを置いて [セットアップ] を選択します。

   b. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザー」と入力し、[ユーザー] をクリックします。

   c. [作成] をクリックします。

   d. [返信メールアドレス] と [通知用メールアドレス] のメールアドレスを入力します。

   e. *MC-API-User* などの一意のユーザー名を入力します。

   f. 組織で必要でない限り、[外部キー] 項目は空白のままにします。

   g. タイムゾーンとカルチャーコードを選択します。

   h. [API ユーザー] を選択します。

   i. 一時パスワードを作成します。

   j. 変更内容を保存します。

   k. [ユーザー] 画面から、作成したユーザーの横にあるチェックボックスをオンにします。

   l. [ロールの管理] をクリックします。

   m. [ロールの編集] をクリックします。

   n. 管理者ロール (アカウントで使用できる場合) と Marketing Cloud 管理者ロールを割り当てます。

   o. 作業内容を保存します。

   p. Marketing Cloud からログアウトします。

8. **Salesforce から Marketing Cloud に接続します。** Marketing Cloud での設定が完了したら、プライマリ Salesforce 組織に戻り、ユーザー設定を完了します。開始する前に Marketing Cloud からログアウトしていることを確認してください。

   a. Salesforce Classic から、プラスアイコンをクリックして、[すべてのタブ] 画面に移動します。

   b. [Marketing Cloud] をクリックします。

   c. [Marketing Cloud に接続] をクリックします。

   d. Marketing Cloud API ユーザーのユーザー名とパスワードを入力してログインします。

   e. ステップが完了したら、[Marketing Cloud コネクタ設定] ページが表示されます。ステップ 9 には、このページからの設定作業も含まれます。

9. **Marketing Cloud Connector 設定を確認します。**[Marketing Cloud Connector 設定] ページから、API ユーザー情報やエンドポイント設定を確認できます。
   a. [Marketing Cloud Connector 設定] ページに移動するには、Classic モードで Salesforce の [設定] に移動し、URL の末尾に `/apex/marketingcloudsettings` を追加します。ステップ 8 が完了している場合は、この作業をスキップできます。
   b. API ユーザーのユーザー名と MID が正しいことを確認します。
   c. [詳細] までスクロールダウンし、[テナント固有の Oauth エンドポイント] がオフになっていたらオンにします。
10. **Marketing Cloud で Experience Cloud Marketing Form のインストールを確認します。**インストールプロセスの最後のステップは、パッケージがインストールされていることを確認することです。
    a. Marketing Cloud から、[設定] メニューに移動します。[クイック検索] ボックスに「*インストール済みパッケージ*」と入力し、[インストール済みパッケージ] を選択します。
    b. Experience Cloud Marketing Form パッケージを見つけます。
    c. パッケージがリストに表示されていない場合は、アカウントの担当者に問い合わせて、アカウントに対してパッケージをプロビジョニングするように依頼してください。
11. **Experience Cloud でテストします。**Marketing Cloud フォームコンポーネントを使用してテストできます。エクスペリエンスビルダーに移動して最後のテストを行います。
    a. マイクロサイト (LWR) テンプレートを使用してサイトを作成します。
    b. ゲストユーザーがフォームを送信できるようにするには、エクスペリエンスワークスペースに移動して、[管理] タイルを選択します。[設定] を選択し、[公開 API へのゲストユーザーのアクセスを許可] を選択します。
    c. エクスペリエンスビルダーにアクセスし、Marketing Cloud フォームコンポーネントをキャンバスにドラッグします。
    d. Marketing Cloud MID を入力し、作成するデータエクステンションの名前を入力します。
    e. [データエクステンションを作成] をクリックします。
    f. 連絡先情報の収集を開始する準備が整いました。

関連トピック:

Marketing Cloud への Experience Cloud フォームの接続方法

Salesforce リードオブジェクトへの訪問者情報の送信

マイクロサイトテンプレートのリードフォームコンポーネントを使用して、サイトの訪問者情報を取得し、Salesforce で新しいリードレコードを作成します。

メモ: リードフォームコンポーネントはゲストユーザーから情報を収集するためのものです。認証済みユーザーには使用できません。

1. サイトでリードオブジェクトへの適切なアクセスを許可するには、ワークスペースに移動して、[管理] タイルを選択します。
2. [個人設定] を選択します。
3. [全般] で、[公開 API へのゲストユーザーのアクセスを許可] を選択して、[保存] をクリックします。
4. エクスペリエンスビルダーに戻って [設定] を選択します。
5. [ゲストユーザープロファイル] で、サイト名のリンクを選択します。
6. サンプルプロファイルから、[編集] を選択します。
7. [標準オブジェクト権限] で、リードオブジェクトの横にある [参照] および [作成] を選択します。
8. [保存] をクリックします。
9. [項目レベルセキュリティ] で項目を選択し、取り込む項目へのアクセスを許可します。
10. 作業内容を保存します。

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。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

リードフォームコンポーネントを使用した訪問者情報の取得

ゲストユーザープロファイルとオブジェクトアクセス権の設定が完了したら、エクスペリエンスビルダーに移動してリードフォームコンポーネントを設定します。

1. エクスペリエンスビルダーのキャンバスから、リードフォームコンポーネントを選択します。
2. フォームに表示する項目を決定します。

   メモ: リードオブジェクトには、[姓] や [会社] など、いくつかの必須項目があります。フォームにこれらの項目を表示しない場合は、[項目の表示] をオフにして、デフォルト値を入力します。

3. [姓] などの標準項目を表示するように選択し、[カスタム項目] セクションを使用して他のリード項目を追加します。
4. 項目を表示せずにフォームから情報を収集するには、カスタム項目を使用し、[入力種別を選択] で [非表示] を選択します。

   メモ: 機密情報を収集して非表示項目に保存することはしないように強くお勧めします。データ転送中に項目情報が傍受されて改ざんされる可能性があります。

制限と動作

- 使用事例の拡張性に注意してください。マイクロサイトには、1 分あたり 12,000 件のリードフォームの同時登録数の上限があります。この制限を超える可能性がある場合は、アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。
- [項目の表示] オプションでは、フォームに項目を表示するかどうかと、その項目から情報を収集するかどうかを決定します。非表示項目では、項目が非表示になりますが、データは取得できます。[非表示] を選択すると、フォームでは [項目を表示] が無視され、項目が非表示になります。
- 非表示項目がフォームに存在する標準項目 ([メール] など) に対応付けられていない場合は、デフォルト値が取得されます。既存の項目に非表示項目と別の標準項目を対応付けると、訪問者が入力したデータが収集され、デフォルト値は無視されます。
- 複数のカスタム項目がリードオブジェクトの同じ項目に対応付けられている場合、最後に収集された項目がレコードに保存されます。混乱を避けるため、各カスタム項目をリードオブジェクトの一意の項目に対応付けることをお勧めします。
- デフォルト値の中には、特定の書式を適用しなければならないものがあります。カスタム項目を日付、日時、複数選択リスト、または参照項目に対応付ける場合は、次の書式設定を使用してください。
  - 日付: `2020-09-07`
  - 日時: `2020-09-07T00:00:00Z`
  - 複数選択リスト: `A;B;C`

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。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

- 参照: 有効な ID

エクスペリエンスビルダー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

エクスペリエンスビルダー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。

	• 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	• ナビゲーションメニュー • オブジェクトのホームページ	• レコード作成ボタン • レコード作成フォーム
Account (Account)	✔	✔	✔
Activity History (ActivityHistory)	✔		
Address (Address)	✔		
Approval History (ProcessInstanceHistory)	✔		
Approval Process Work Item (ProcessInstanceWorkItem)	✔		
Approval Step (ProcessInstanceStep)	✔		
Asset (Asset)	✔	✔	✔
Asset Relationship (Asset Relationship)	✔		
Assigned Resource (AssignedResource)	✔		
Associated Location (AssociatedLocation)	✔		
Calendar (Calendar)	✔		
Campaign (Campaign)	✔	✔	✔
Campaign member (CampaignMember)	✔	✔	
Case (Case)	✔	✔	✔

	• 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	• ナビゲーションメニュー • オブジェクトのホームページ	• レコード作成ボタン • レコード作成フォーム
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	✓	✓	✓
Dashboard (Dashboard)	✓	✓	
Email Message (EmailMessage)	✓		
Event (Event)	✓		✓
外部オブジェクト	✓	✓	✓
Flow Orchestration Work Item (FlowOrchestrationWorkItem)		✓	
Group (CollaborationGroup)	✓	✓	✓
Lead (Lead)	✓	✓	✓
List Email (ListEmail)	✓	✓	✓
Location (Location)	✓	✓	✓
Maintenance Asset (MaintenanceAsset)	✓		
Maintenance Plan (MaintenancePlan)	✓	✓	✓
Note (Note and NoteAndAttachment)	✓		✓
Open Activity (OpenActivity)	✓		
Operating Hours (OperatingHours)	✓	✓	✓
Opportunity (Opportunity)	✓	✓	✓

	• 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	• ナビゲーションメニュー • オブジェクトのホームページ	• レコード作成ボタン • レコード作成フォーム
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)	✓	✓	
Product Consumed (ProductConsumed)	✓		
Product Item (ProductItem)	✓	✓	✓
Product Item Transaction (ProductItemTransaction)	✓		
Product Request (ProductRequest)	✓	✓	✓
Product Request Line Item (ProductRequestLineItem)	✓	✓	✓
Product Required (ProductRequired)	✓		

	• 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	• ナビゲーションメニュー • オブジェクトのホームページ	• レコード作成ボタン • レコード作成フォーム
Product Transfer (ProductTransfer)	✓	✓	✓
Quote (Quote)	✓	✓	
Quote Line Item (QuoteLineItem)	✓		
Report (Report)	✓	✓	
Resource Absence (ResourceAbsence)	✓		
Resource Preference (ResourcePreference)	✓		
Return Order (ReturnOrder)	✓	✓	✓
Return Order Line Item (ReturnOrderLineItem)	✓		
Service Appointment (ServiceAppointments)	✓		
Service Contract (ServiceContract)	✓	✓	✓
Service Contract Line Item (ServiceContractLineItem)	✓		
Service Crew (ServiceCrew)	✓	✓	✓
Service Crew Member (ServiceCrewMember)	✓	✓	✓
Service Report (ServiceReport)	✓		
Service Resource (ServiceResource)	✓	✓	✓
Service Resource Capacity (ServiceResourceCapacity)	✓		
Service Resource Skill (ServiceResourceSkill)	✓		
Service Territory (ServiceTerritory)	✓	✓	✓

	• 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	• ナビゲーションメニュー • オブジェクトのホームページ	• レコード作成ボタン • レコード作成フォーム
Service Territory Location (ServiceTerritoryLocation)	✓		
Service Territory Member (ServiceTerritoryMember)	✓		
Shipment (Shipment)	✓	✓	✓
Skill Requirement (SkillRequirement)	✓		
Shared Contacts (AccountContactRelationship)	✓		
Task (Task)	✓	✓	✓
Time Sheet (TimeSheet)	✓	✓	✓
Time Sheet Entry (TimeSheetEntry)	✓		
Time Slot (TimeSlot)	✓		
User (User)	✓		
Work Order (WorkOrder)	✓	✓	✓
Work Order line item (WorkOrderLineItem)	✓		
Work Type (WorkType)	✓	✓	✓

メモ: オブジェクトを Experience Cloud サイトで検索するには、そのオブジェクトが Lightning Experience で検索可能で、テンプレートでサポートされている必要があります。

Experience Cloud サイトテンプレートの変更

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合は、Aura テンプレート、またはエクスペリエンスビルダーにインストール済みの Lightning Bolt ソリューションに変更できます。テンプレートの変更は、LWR サイトでは使用できません。

メモ:

- ヘルプセンターテンプレートは別として、エクスペリエンスビルダーテンプレートから別のエクスペリエンスビルダーテンプレートへの変更はお勧めしません。そのため、たとえば、カスタマーサービステンプレートから Partner Central テンプレートに変更することは避けてください。これらのテンプレートで機能は使用できますが、代わりに新しいテンプレートで最初から始めることをお勧めします。テンプレートを別のテンプレートに変更し、カスタマイズが失われても、Salesforce カスタマーサポートは対応できません。

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、すべてのカスタマイズが失われます。テンプレートを変更する前に、必ず「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. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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。サイトのテンプレートを変更すると既存のカスタマイズおよびページがすべて永久に削除されることを警告するメッセージが表示されます。
4. 切り替え先のテンプレートを選択します。
5. 促されたら、[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、エクスペリエンスワークスペースに戻ります。

ログインページやホームページなどのサイトページが、更新されたサイトテンプレートでも最適であることを確認します。たとえば、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートからカスタマーサービステンプレートに切り替える場合は、Visualforce ページの代わりにエクスペリエンス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、エクスペリエンスビルダーでサイトをカスタマイズし、加えた変更を公開します。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

テンプレートの変更に関する考慮事項

テンプレートを変更すると、サイトのナビゲーション、ブランド設定、カスタマイズに影響します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

メモ: ヘルプセンターテンプレートは別として、エクスペリエンスビルダーテンプレートから別のエクスペリエンスビルダーテンプレートへの変更はお勧めしません。そのため、たとえば、カスタマーサービステンプレートから Partner Central テンプレートに変更することは避けてください。これらのテンプレートで機能は使用できますが、代わりに新しいテンプレートで最初から始めることをお勧めします。テンプレートを別のテンプレートに変更し、カスタマイズが失われても、Salesforce カスタマーサポートは対応できません。

- 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、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。そのため、新しいテンプレートのカスタマイズを再設定する必要があります。
- テンプレートを変更すると、エクスペリエンスワークスペースで使用可能なオプションが更新されます。選択したテンプレートにかかわらず、使用可能なすべての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のすべての設定を表示] を選択します。
- Salesforce タブ + 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、Experience Cloud サイト URL が変更されます。具体的には、`/s` がサイト URL に追加されます。サイト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 Experience Cloud サイトでは、次のようになります。
  - Aura 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。エクスペリエンスビルダーでサイト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。サイトは、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サイトに反映されます。この場合、テンプレートを変更する前にサイト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、サイトを再有効化します。
  - 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、いずれかの変更されたバージョンを使用しています。
- B2B Commerce テンプレートをインポートしたら、[カスタマイズ可能なユーザープロファイルメニュー] などのナビゲーションメニューの [マイアカウント] および [リスト] オプションには、いくつかのフォローアップが必要です。メニューを編集し、これらのオプションをページに再接続します。
- テンプレートの変更は、Lightning Web Runtime (LWR) テンプレートではサポートされていません。

Aura サイトを Lightning Web Runtime (LWR) に移行する前に検討すべき事項

Lightning Web Runtime (LWR) で実行されるサイトは、Aura サイトよりも速度、拡張性、セキュリティ、デザインの柔軟性の点で優れています。Aura サイトを LWR サイトに移行するには、入念な計画が必要です。次の考慮事項に注意してください。

重要: 可能な場合は、Equality の会社の値に一致するように、含めない用語を変更しました。顧客の実装に対する影響を回避するために、一部の用語は変更されていません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

全般

- 特定のサイト機能の特定のコンポーネントが含まれる Aura テンプレートとは異なり、LWR テンプレートではより一般的なコンポーネントが提供され、データバインドなどの概念を使用して同じ目標をより迅速かつより動的に達成できます。

カスタム Aura コンポーネント

- サイト上のカスタム Aura コンポーネントを確認し、Lightning Web コンポーネント (LWC) に置き換えます。
  - LWC を作成するときは、@slot、応答型プロパティ、カスタムプロパティエディターなどの新しい LWC 機能を使用します。
  - 可能であれば、ワイヤーや Apex コントローラーではなく、データバインドを使用して、サイト上の CRM データと CMS コンテンツを表示します。
- 参考として使用できる LWC については、「Experience Cloud について」と「Github」を参照してください。

オブジェクトページとサイトページ

- Aura サイトの既存のオブジェクトページをミラーリングした、LWR サイトのオブジェクトページには、同じベース URL を使用することをお勧めします。たとえば、Aura サイトに `www.company.com/s/account/123456789/account-name` という既存のページがある場合、LWR のオブジェクトページのベース URL には `/account` を使用することをお勧めします。同じベース URL を使用すると、後でリダイレクトを設定しやすくなります。
- Aura サイトの既存のサイトページをミラーリングした LWR サイトでは、同じベース URL を使用することをお勧めします。たとえば、`www.company.com/s/my-custom-page` のような既存のビルダーページがある場合、LWR サイトのベース URL には `/my-custom-page` を使用します。
- Aura ページのレイアウトは、LWR の柔軟なページレイアウトに置き換えます。

カスタムドメインおよびカスタム URL

Aura サイトの URL で `www.company.com/s` のようなカスタムドメインや `company.my.site.com/s/` のような Salesforce ドメインが使用されており、同じドメインで新しい LWR サイトが提供されていますが、/s/ は使用されていないものとします。

- /s/ がない LWR サイトを作成します。

- 稼働開始前に、`company.my.site.com/path` を使用するように LWR サイトを設定し、リダイレクトをテストできるようにします。
- 稼働開始時に Aura サイトのカスタム URL を削除します。[設定] で、カスタムドメインを使用する新しい LWR サイトのカスタム URL を作成します。
  - LWR ではまだ表示できないコンテンツを古い Aura サイトで提供するには、`/archive` などのパスを使用して、Aura サイトの新しいカスタム URL を追加します。

トピック

- Aura サイトでトピックやトピックの割り当てがカスタムオブジェクトレコードと共に使用されている場合は、それらを *Topic__c* や *Topic_Assignment__c* などのカスタムオブジェクトに置き換えます。
  - 共有を促進するには、*Topic_Assignment__c* とトピック間に主従関係を設定し、トピックの割り当て用の他のオブジェクトへの参照関係を設定することを検討します。
- 必要であれば、サイトユーザーとの共有を促進するために、*Topic__c* オブジェクトに [サイト識別子] 選択リスト項目などのカスタム項目を追加することを検討してください。
- LWR サイトのゲストユーザー用に *Topic__c* オブジェクトと *Topic_Assignment__c* オブジェクトに適切なオブジェクト権限を付与します。
- Topic__c レコードをゲストユーザーのレコードと共有するためのゲスト共有ルールを作成します。*Topic_Assignment__c* レコードに *Topic__c* に対する主従関係がある場合は、*Topic_Assignment__c* レコードも表示されます。

レコードデータの抽出、変換、読み込み (ETL)

- トピックとトピックの割り当て
  - Aura サイトで現在使用されているオブジェクトのトピックとトピックの割り当てをすべてエクスポートします。
  - トピックを新しいカスタムオブジェクト *Topic__c* にインポートします。
  - トピックの割り当てを新しいカスタムオブジェクト *Topic_Assignment__c* にインポートします。新しい *Topic__c* レコードは、トピックの割り当てが関連付けられた *EntityId* に関連付けます。
- URL 項目を含むレコード
  - URL 項目を含むレコードをエクスポートします。
  - URL 項目の値を新しいサイト URL でローカルに更新します。 ファイルを組織にインポートしてレコードを更新します。

ユーザー共有と権限

- ゲストユーザー
  - LWR サイトを作成すると、新しいゲストユーザーが自動的に作成されます。Aura サイトのゲストユーザーのプロファイル権限と権限セットの割り当てを確認し、必要な設定を LWR サイトのゲストユーザーに引き継ぎます。

  - Auraサイトのゲストユーザー用のゲストユーザー共有ルールがすでに存在しており、それが依然として必要である場合は、そのルールをLWRサイトのゲストユーザー用に複製します。
- 認証済みユーザー
  - 認証済みユーザーの既存の共有メカニズムは、Auraサイトから LWR サイトに引き継がれます。
  - 新しいLWRサイト用に作成した新しいカスタムオブジェクトまたはコンポーネントの共有メカニズムを作成します。
  - 既存のプロファイル、権限セット、および権限セットの割り当ては、AuraサイトからLWRサイトに引き継がれます。

CSS

- Auraの標準マークアップを対象とするCSSの上書きは、LWRのマークアップには適用されません。CSSスタイルシートを更新する必要があります。
- LWRサイトには、サイトレベルの専用のCSSエディターはありません。CSSはヘッドマークアップに直接追加します。LWRサイトのコンポーネントでは、[スタイル] タブに [CSS クラス] セクションがあります。このセクションでCSSクラスをコンポーネントレベルで追加できます。
- スタイルシートがアーカイブ (.zip) に含まれているファイルの場合、マークアップは次のようになります。

  ```
  <link type="text/css" rel="stylesheet" href="{ basePath }/resource/<apiName>/<stylesheetFileName>.css?{ versionKey }" />
  ```

- スタイルシートが静的リソースとして直接アップロードされた唯一のファイルで、アーカイブ (.zip) に含まれていない場合、マークアップは次のようになります。

  ```
  <link type="text/css" rel="stylesheet" href="{ basePath }/resource/<apiName>?{ versionKey }" />
  ```

- LWCのCSSが正しく機能することをテストして確認します。
- LWRサイトの設計トークンはAuraサイトとは異なります。コンポーネントとスタイルシートで使用されるトークンを更新するには、–dxp スタイルフックのドキュメントを参照してください。

Google アナリティクスとその他のヘッドマークアップスクリプトおよびスタイルシート

- Google アナリティクス
  - Google アナリティクスの標準インテグレーションを使用している場合は、LWR で再設定が必要になります。LWRサイトでAuraサイトのドメイン名が使用されている限り、同じGoogleアナリティクスIDを使用できます。
  - ヘッドマークアップでスクリプトを使用している場合は、そのスクリプトをLWRサイトに貼り付けます。LWRサイトでAuraサイトのドメイン名が使用されている限り、スクリプトは機能します。
- スタイルシートとその他の静的リソース
  - LWRサイトのヘッドマークアップにスタイルシート、JavaScriptファイル、その他の静的リソースを含めます。

サイトマップとスナップショットの生成

- サイトマップとスナップショットは `my.site.com` ドメインで生成されます。つまり、それらをテストしてから、カスタムドメインをAuraからLWRサイトに移行できます。SEOへの影響を最小限に抑えるために、サイトマップとスナップショットが正しく入力されていることを確認します。
- `/s/sitemap.xml` から `/sitemap.xml` へのリダイレクトを配置することを検討します。これにより、サイトマップの至る所を更新しなくても、サイトマップの送信を新しいサイトマップにリダイレクトできます。

ファイルアセットの画像

- ファイルアセットを `/file-asset/<fileAssetAPIName>` として参照している場合は、`/sfsites/c/file-asset/<fileAssetAPIName>` に更新する必要があります。

CMS

- Winter '24 では、すべての CMS ワークスペースのコンテンツを LWR サイトに公開できます。
- LWR サイトに CMS コンポーネントはありません。LWR サイトで CMS コンテンツを表示するには、データバインドを使用します。

リダイレクト

次のリダイレクトを追加することを検討します (CSV 形式)。

- /s、/ および /s/、/: Aura ホームページの URL を LWR ホームページの URL にリダイレクトします。
- /s/sitemap.xml、/sitemap.xml: 検索エンジンクローラーに再送信する代わりに、Aura サイトマップの URL を LWR サイトマップの URL にリダイレクトします。
- /s/(customPage)、/(customPage): すべてのページをキャッチして 1 レベルのページをそれに対応する LWR 内の 1 レベルのページにリダイレクトします。
- /s/article/(articleAlias)、/article/(articleAlias): ナレッジ記事のリダイレクト。/s/contact/(contactId)、/contact/(contactId): オブジェクト詳細ページのリダイレクト。(contact は例として使用されていますが、どの標準オブジェクトやカスタムオブジェクトにも同じ構造を適用できます。)
- 外部 URL リダイレクトはサポートされていません。外部 URL リダイレクトが必要な場合は、まず Visualforce ページにリダイレクトし、そこから外部にリダイレクトするソリューションを設定します。

マルチ言語サイト

- 新しい LWR 言語の URL 構造は、Aura のようにクエリパラメーターではなく、パスとなっています。「Create a Multilingual LWR Site (マルチ言語 LWR サイトの作成)」を参照してください。

Visualforce ページ

- Aura サイトで Visualforce ページ (カスタム robots.txt ファイル、カスタムサイトマップ、その他のカスタム Visualforce ページなど) を実行する場合、Aura と LWR では、Visualforce ページを実行するときの URL 構造が違うことに注意してください。
- Aura では、サイトは /s パスの背後で提供され、Visualforce ページは 1 つ上のレベルで提供されます。

- 例: `mycompany.my.site.com/helpcenter/s/` の Aura サイトは、`mycompany.my.site.com/helpcenter/apex/myVisualforcePage` から Visualforce ページを提供します。
- 例: `helpcenter.mycompany.com/s/` の Aura サイトは、`helpcenter.mycompany.com/apex/myVisualforcePage` から Visualforce ページを提供します。

- LWR サイトはサイトパスの直後のルートで提供され (ある場合)、Visualforce ページはそのサイトのデフォルトとして自動的に作成されたパスから提供されます。Visualforce ページの自動作成されたパスは、サイトのパス + 「vforcesite」の組み合わせで構成されます。このパスは、[設定] の [カスタム URL] セクションから、必要に応じてカスタマイズしたり変更したりできます。
  - 例: `mycompany.my.site.com/helpcenter/` の LWR サイトは、`mycompany.my.site.com/helpcenter/helpcentervforcesite` から Visualforce ページを提供します。
  - 例: `helpcenter.mycompany.com` の LWR サイトは、`helpcenter.mycompany.com/vforcesite` から Visualforce ページを提供します。

Mobile Publisher アプリケーション

- Mobile Publisher では、LWR サイトのベータサポートが提供されています。
  - Playground アプリケーションでは、「/s」の有無に関係なく LWR サイトが許可されます。
  - 「LWR (ベータ) の制限事項」を確認してください。
- ベータアプリケーションの作成や要求を行う前に、アプリケーションを Playground アプリケーションでテストすることを強くお勧めします。

メモ: この機能はベータサービスです。ベータサービスはお客様独自の裁量で試行するものとします。ベータ機能の使用には、「Agreements and Terms」に記載されたベータサービス規約が適用されます。

関連トピック:

B2B Commerce Aura to LWR Migration Guide (B2B Commerce Aura から LWR への移行ガイド)

Koa または Kokua サイトの新しいテンプレートへの移行

Koa および Kokua テンプレートは廃止されるため、サイトの作成に使用することはできなくなりました。Koa および Kokua で構築された既存のサイトは Salesforce でサポートされていますが、新しいテンプレートに移行することをお勧めします。新しいテンプレートでは、Salesforce ナレッジとケース管理のサポートが強化されています。また、各リリースで更新や新機能も提供されます。

移行オプション

Koa および Kokua サイトでは、最新の Lightning 技術が使用されていないため、新しいサイトを作成することをお勧めします。新しいサイトでは、最新のイノベーションと機能が反映されています。

[ワークスペース] > [管理] から、[テンプレートを変更] ボタンを使用したサイトの移行を選択できます。これを行った場合、移行されたバージョンは製品に行われたイノベーションがすべて反映されるわけではありません。

使用事例に適したテンプレートを決定するには、「使用すべき Experience Cloud テンプレートは?」を参照してください。将来のビジョンについても考えてください。使用事例が完全にヘルプフォーラムの場合、ヘルプセンターテンプレートを使用することを検討してください。それ以外の場合は、オプションとしてカスタマー取引先ポータルを検討してください。

メモ: 新しいサイトを公開する前に必ず最初に Sandbox 組織で実装をテストします。「Sandbox から本番組織への Experience Cloud サイトのリリース」を参照してください。

Koa または Kokua サイトでは、Salesforce ナレッジの実装の世界への公開とユーザーによるケースの申請を両立できます。カスタマーサービステンプレートでも両立できます。ただし、それ以外のこと (チャット機能の追加や顧客によるケースの編集など) も実現できます。カスタマーサービステンプレートの追加機能が必要以上である場合、不要なページやコンポーネントを削除できます。

検索での絞り込み

Koa および Kokua の検索では、ユーザーは記事タイプやカテゴリで絞り込むことができます。これらの絞り込みオプションは、Koa および Kokua テンプレートのみで使用できます。ただし、検索の範囲を特定のトピックに設定して、そのトピックに関連付けられているすべての記事を参照することはできます。また、信頼できる Salesforce パートナーが作成して AppExchange で配布している検索コンポーネントを探すこともできます。

データカテゴリとトピック

Koa または Kokua サイトでは、Salesforce ナレッジの設定とデータカテゴリを使用して、コンテンツを整理しています。カスタマーサービステンプレートでも、バックエンドで Salesforce ナレッジを使用してコンテンツを整理しますが、サイトのコンテンツはトピックを使用して整理されます。データカテゴリの記事をサイトのトピックに対応付けることができます。

自動的に記事をトピックに対応付ける手順は、次のとおりです。

1. [エクスペリエンスワークスペース] > [コンテンツターゲティング] > [トピックの自動割り当て] を選択します。
2. [トピックの自動割り当て] を有効にします。
3. トピックをデータカテゴリグループやデータカテゴリに対応付けます。トピックは、すべての既存の記事と今後追加される記事に追加できます。

データカテゴリはカスタマーサービステンプレートのコンテンツ整理のプライマリスキームではないため、次のコンポーネントは使用できません。

- 記事タイプの検索条件
- カテゴリの検索条件
- カテゴリナビゲーション
- 拡張カテゴリナビゲーション
- 主要データカテゴリ
- 主要検索
- トレンド記事

データカテゴリの正確な階層をトピックに対応付けることができます。深度の最大レベルは 8 です。

データカテゴリ権限

新しく構築したサイトにアクセスするすべてのプロファイルのデータカテゴリ権限を徹底的にチェックします。新しいプロファイルやユーザーをサイトに追加する場合、すべての記事のデータカテゴリがユーザーに適

した権限に設定されていることを確認します。特に、各サイトのゲストユーザープロファイルの権限をチェックします。

記事の表示

記事リストビューコンポーネントや記事ホームコンポーネントは、Koa および Kokua テンプレートでのみサポートされています。カスタマーサービスコミュニティでは、リストビューのトピック別上位の記事コンポーネントを使用します。トピック別上位の記事コンポーネントでトピックをクリックすると、そのトピックの記事のリストが含まれるトピックの詳細ページが表示されます。

左側のナビゲーション

カスタムテーマを使用して、Koa および Kokua テンプレートに表示される左側のナビゲーションスキームを複製します。

新しい URL

新しいサイトの URL は、古い Koa または Kokua URL とは異なります。顧客が円滑に移行できるようにする手順は、次のとおりです。

1. Koa または Kokua サイトで、[ワークスペース] > [管理] を選択します。
2. 鉛筆ボタンをクリックしてサイトの URL を変更します。
3. [保存] をクリックします。
4. 新しいサイトで、[ワークスペース] > [管理] を選択します。
5. 鉛筆ボタンをクリックして、コミュニティの URL を古い URL と一致するように変更します。
6. ブックマークされた記事を処理するには、サイトの URL を書き換えることを検討してください。

重要: URL は、新しいサイトが期待どおりに動作することをテストしてから変更してください。

各 Aura 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や Partner Central などの各 Aura サイト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 Aura 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: エクスペリエンス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 で構築されたサイトでは、Lightning コンポーネントを使用しません。

コンポーネント	カスタマーサービスおよび Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	ヘルプセンター	Build Your Own (Aura)	使用可能なバージョン
取引先ブランドの詳細		✓	✓		✓	Summer '19 以降
活動	✓	✓	✓		✓	

コンポーネント	カスタマーサービスおよび Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	ヘルプセンター	Build Your Own (Aura)	使用可能なバージョン
[お知らせ] セクション	✓	✓	✓		✓	Winter '16 以降
記事コンテンツ	✓	✓	✓		✓	すべてのバージョン
このトピックに関連する記事	✓	✓	✓	✓	✓	
質問ボタン	✓	✓			✓	すべてのバージョン
ブレッドクラム	✓	✓	✓	✓	✓	すべてのバージョン
カレンダー				✓	✓	すべてのバージョン
キャンペーンマーケットプレイス	✓	✓	✓	✓	✓	すべてのバージョン
ケースコメントパブリッシャー	✓				✓	すべてのバージョン
ケースデフレクション	✓	✓	✓	✓	✓	Spring '18 以降
CMS コレクション	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '19 以降
CMS Connect (HTML)	✓	✓	✓	✓	✓	すべてのバージョン
CMS Connect (JSON)	✓	✓	✓	✓	✓	すべてのバージョン
CMS 単一項目 (ページ 248)	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '19 以降
CMS 単一項目 (詳細) (ページ 250)	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '19 以降

コンポーネント	カスタマーサービスおよび Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	ヘルプセンター	Build Your Own (Aura)	使用可能なバージョン
カレンダー	✓	✓	✓		✓	すべてのバージョン
連絡要求ボタン & フロー	✓	✓	✓		✓	Spring '19 以降
【カスタマーサポートへの連絡】ボタン	✓	✓	✓	✓	✓	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[1]	✓				✓	Winter '16 以降
【カスタマーサポートへの連絡】フォーム	✓	✓	✓	✓	✓	Spring '18 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
カスタム Lightning コンポーネント	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
カスタマイズ可能なユーザー設定	✓	✓	✓		✓	Summer '19 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

[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。

コンポーネント	カスタマーサービスおよび Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	ヘルプセンター	Build Your Own (Aura)	使用可能なバージョン
デフレクション追跡	✓*	✓†	✓†	✓†	✓*	* Spring '19 以降 † Summer '19 以降
CRM Analytics ダッシュボード	✓	✓	✓		✓	Summer '17 以降
Einstein 予測	✓	✓	✓		✓	Winter '20 以降
Einstein スコアリング		✓			✓	Summer '23 以降
エンゲージメント	✓		✓			Winter '17 以降
拡張リストビュー		✓			✓	Spring '24 以降
注目のトピック	✓	✓		✓	✓	Winter '16 以降
注目のトピック & 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
フィード履歴	✓	✓	✓		✓	Winter '17 以降
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(エクスペリエンスビルダーコンポーネント)	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '18 以降

コンポーネント	カスタマーサービスおよび Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	ヘルプセンター	Build Your Own (Aura)	使用可能なバージョン
フローオーケストレーション作業ガイド	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '23 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
ピアツーピアコミュニティのグローバル検索	✓					Winter '18 以降
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 エディター	✓	✓	✓	✓	✓	すべてのバージョン
知識のあるユーザー	✓	✓			✓	Summer '15 以降
言語セレクター	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
リード受信箱	✓	✓	✓		✓	Summer '17 以降
ライブラリ	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '18 以降

コンポーネント	カスタマーサービスおよび Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	ヘルプセンター	Build Your Own (Aura)	使用可能なバージョン
[メンバーの管理]セクション	✓	✓	✓		✓	Winter '16 以降
メンバーのプロファイルと設定	✓	✓	✓		✓	Winter '18 以降
メンバーシップ	✓	✓	✓		✓	Winter '17 以降
メッセージ通知	✓	✓			✓	Spring '17 以降
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
ページの更新	✓	✓	✓	✓	✓	Summer '22 以降
パス (エクスペリエンスビルダーサイトコンポーネント)	✓	✓	✓		✓	Winter '16 以降
一時停止中のフロー	✓	✓	✓		✓	すべてのバージョン
プロファイルヘッダー	✓	✓	✓		✓	Winter '18 より前[3]
Quip				✓		
Quip ドキュメント関連リスト				✓		
レコグニションバッジ	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '19 以降
おすすめ		✓			✓	Winter '18 以降

[2] Lightning テンプレートのプロファイルヘッダーは、Winter '18 以降のバージョンの Lightning テンプレートに基づいてユーザープロファイルメニューに置き換わります。

コンポーネント	カスタマーサービスおよび Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	ヘルプセンター	Build Your Own (Aura)	使用可能なバージョン
おすすめのカルーセル	✓	✓	✓	✓	✓	Summer '15 以降
レコードバナー	✓	✓	✓		✓	Winter '16 以降
レコードの詳細	✓	✓	✓		✓	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 Spring '20 以降。ヘルプセンターでサポートされるオブジェクトはファイルのみです。
関連記事リスト	✓	✓	✓		✓	Summer '16 以降
関連リスト - 1 つ	✓	✓	✓		✓	Winter '19 以降
関連質問リスト	✓	✓			✓	Summer '16 以降
関連レコードリストコンポーネント	✓	✓	✓	✓*	✓	Winter '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

コンポーネント	カスタマーサービスおよび Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	ヘルプセンター	Build Your Own (Aura)	使用可能なバージョン
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ー	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
スクロール先	✓				✓	すべてのバージョン
検索結果	✓	✓	✓	✓	✓	すべてのバージョン
組み込みサービス	✓	✓	✓		✓	Summer '17 以降
ストリームの詳細	✓	✓	✓		✓	Winter '18 以降
ストリームリスト	✓	✓	✓		✓	Winter '18 以降
推奨アクション	✓	✓	✓	✓	✓	Spring '19 以降
調査	✓	✓	✓		✓	Winter '18 以降
タブのレイアウト	✓	✓	✓	✓	✓	Winter '16 以降
タイルメニュー	✓	✓	✓	✓	✓	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

コンポーネント	カスタマーサービスおよび Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	ヘルプセンター	Build Your Own (Aura)	使用可能なバージョン
トピック総計値	✓	✓	✓		✓	Winter '16 以降
トピック	✓	✓	✓		✓	Winter '19 以降
合計	✓	✓	✓		✓	Winter '16 以降
トピック別トレンド記事	✓	✓	✓		✓	Winter '17 以降
トピックのトレンド	✓	✓	✓	✓	✓	Spring '15 以降
未回答の質問	✓	✓			✓	Winter '16 以降
ユーザープロファイル	✓	✓	✓		✓	Spring '16 以降
ユーザープロファイルの詳細	✓	✓	✓		✓	Winter '16 のみ
ユーザープロファイル画像	✓	✓	✓		✓	すべてのバージョン
ユーザープロファイルの[知識のある分野]	✓	✓			✓	Winter '16 以降
ユーザープロファイルメニュー	✓	✓	✓		✓	Winter '18 以降[3]
[ユーザープロファイル]関連リスト	✓	✓	✓		✓	Spring '16 以降
ユーザープロファイル統計	✓	✓			✓	Spring '15 および Summer '15
ユーザープロファイルのサマリー	✓	✓	✓		✓	すべてのバージョン
ユーザープロファイルタブ	✓	✓			✓	Spring '15 以降

コンポーネント	カスタマーサービスおよび Lightning Bolt ソリューション	Partner Central	カスタマー取引先ポータル	ヘルプセンター	Build Your Own (Aura)	使用可能なバージョン
Visualforce ページコンポーネント	✔	✔	✔	✔	✔	Spring '17 以降

ログインコンポーネント

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

メモ: Summer '19 ですべての Salesforce 組織で廃止されたケースのコンポーネントは、ケース添付ファイル、ケースバナー、ケースコメント、ケースの詳細、ケースフィード、ケースフィードパブリッシャー、およびケースリストです。同様に、[ケース状況設定] ボタンは Winter '21 で廃止されました。

これらのコンポーネントのいずれかをすでに使用しているサイトでは、コンポーネントを引き続き使用できますが、コンポーネントや、コンポーネントを含むページを削除した場合は、そのコンポーネントを再度使用できなくなります。代わりにケースコメント機能を引き続き使用するには、[ケースコメント] 関連リストがエクスペリエンスビルダーサイトで使用されるケースページレイアウトに追加されていることを確認します。

関連トピック:

Salesforce Identity の Aloha コミュニティテンプレートの使用開始

取引先ブランドの詳細

取引先ブランドの詳細コンポーネントを使用して、[取引先管理] ページに会社情報とブランドの詳細を表示します。

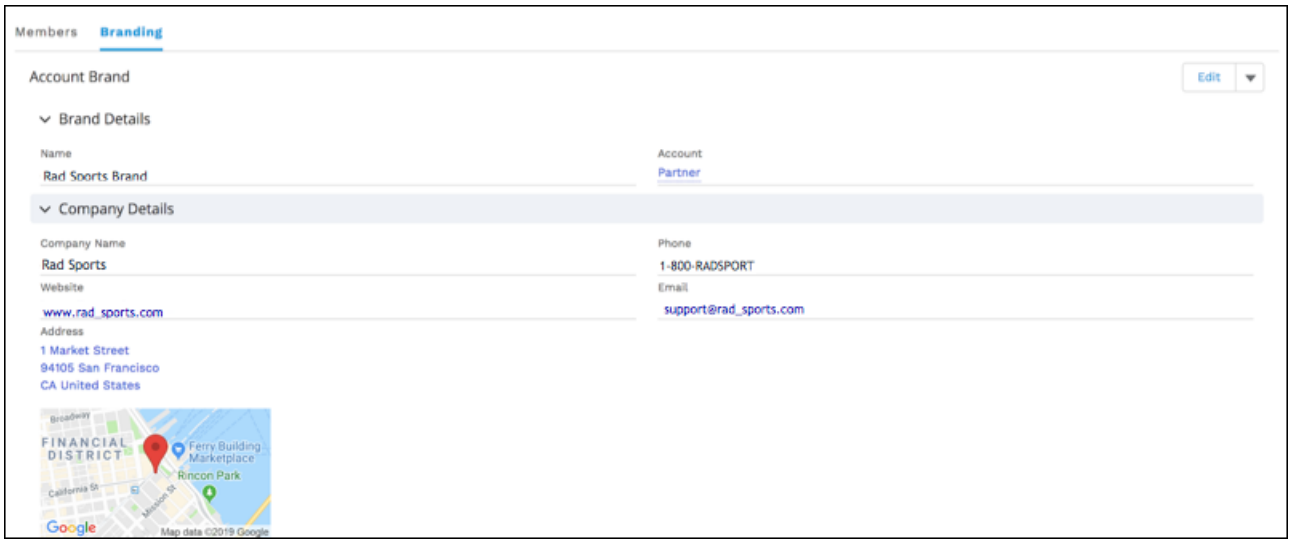
[取引先管理] ページに移動すると、Experience Cloud サイトメンバーと取引先ブランドの詳細にアクセスできます。取引先ブランドの詳細には、Web サイト、メールアドレス、電話番号、住所、会社のロゴなど、ブランド設定に使用されるブランド会社情報が含まれます。

メモ: パートナーがブランド情報にアクセスできるように [取引先ブランド] 関連リストを [取引先] に追加します。

1. [取引先ブランドの詳細] コンポーネントをページにドラッグして選択します。
2. プロパティエディターで、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	取引先 ID は関連付けられている取引先ブランドレコードを検索するために使用されます。

例: 取引先ブランドの詳細コンポーネント:



取引先の管理

チャネルマネージャーは取引先の管理を容易にするためにパートナーユーザーに委任できます。代理取引先マネージャーは、[メンバー] タブを使用して取引先の有効化や無効化、およびメンバーのパスワードのリセットを行うことができます。また、共通のブランドが設定されたメール、マーケティングキャンペーン、および Web サイトを作成するためにチャネルマネージャーが使用できるブランドアセットを管理することもできます。

外部ユーザーの代理管理権限が付与されたパートナーユーザーは、Experience Cloud サイトから [取引先管理] にアクセスできます。[取引先管理] の [メンバー] タブから、パートナー取引先のメンバーを管理できます。

「外部ユーザーの代理管理」権限を付与されたパートナーユーザーは、[ブランド] タブから取引先ブランドを作成および編集できます。

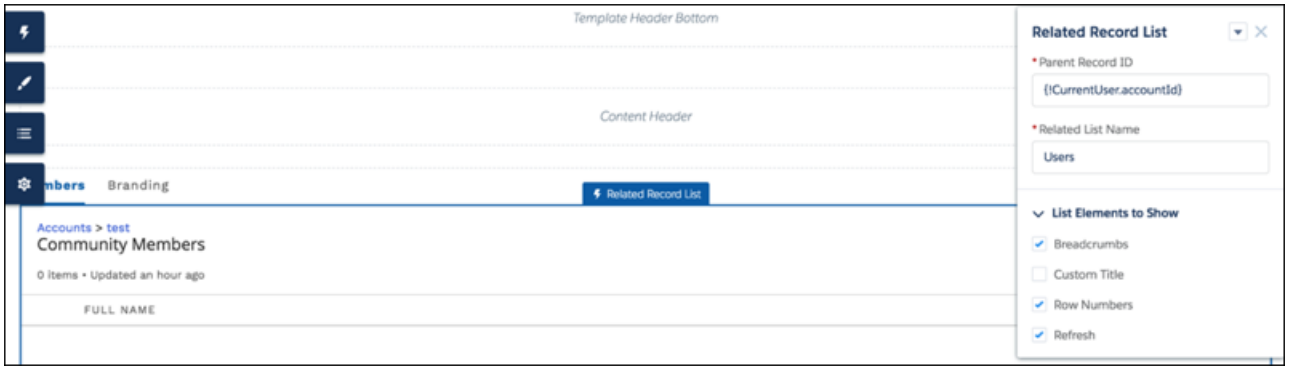
メモ: パートナーがメンバーとブランドの情報にアクセスできるように [取引先ブランド] および [メンバー] 関連リストを [取引先] ページレイアウトに追加します。

1. 設定しているページで [取引先管理] コンポーネントを選択します。

2. 設定するタブをクリックします。
3. 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
親レコード ID	{!CurrentUser.accountId}
関連リスト名	表示される関連リストの名前。
表示するリスト要素	• ブレッドクラム • カスタムタイトル • 行番号 • 更新
取引先 ID	{!CurrentUser.accountId}

例: エクスペリエンスビルダーの取引先管理コンポーネント



活動

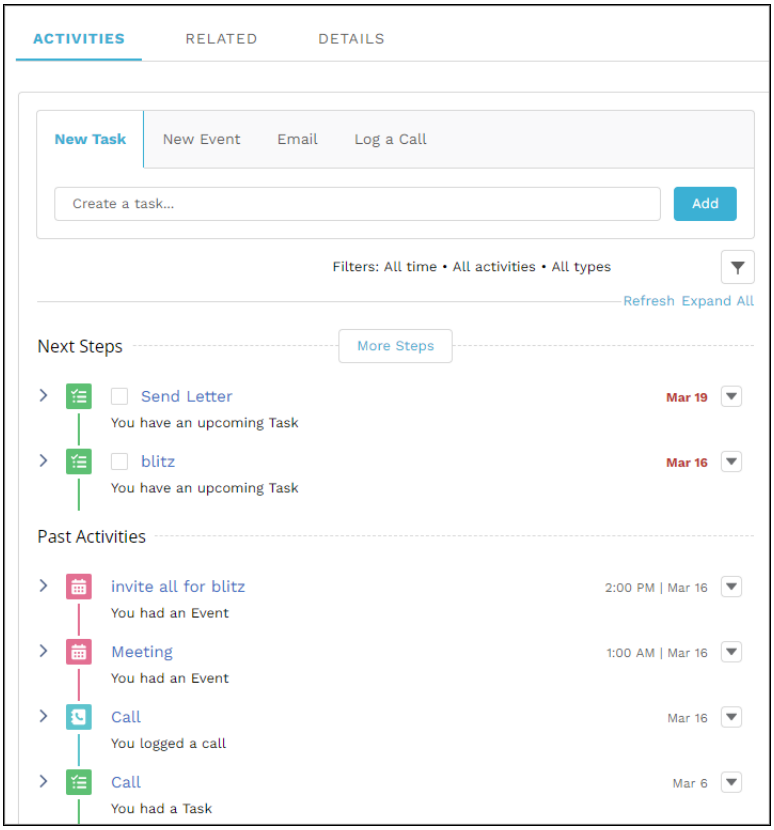
Experience Cloud サイトで活動予定や活動履歴を追跡し、それらをレコード情報タブから参照します。

活動は、取引先、キャンペーン、要求、取引先責任者、契約、保険契約、リード、商談、注文、商品、見積のほか、活動に対応するカスタムオブジェクトでサポートされます。モバイルブラウザーで表示する場合、エクスペリエンスビルダーサイトでは活動を使用できません。

1. 設定しているページで [活動] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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
RecordId	レコードの ID。この値は自動的に入力されます。

例:



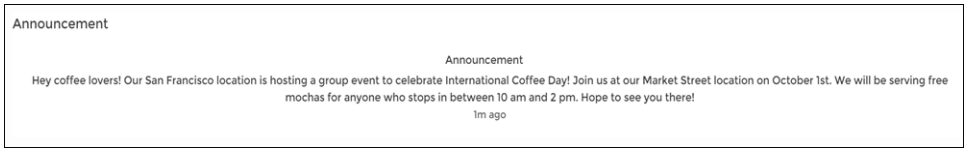
[お知らせ] セクション

[お知らせ]セクションには、エクスペリエンスビルダーサイトのページからのグループへのお知らせが表示されます。

1. [[お知らせ] セクション] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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 ID を入力します。特定のグループ ID を検索するには、グループのホームページに移動し、URL から ID をコピーします。ID は、数字と英字の文字列です。 グループ URL 形式の例: https://*MyDomainName*.my.site.com/*siteName*/s/group/0F7A0000000DZXiNQO/*groupName* この URL では、グループ ID は *0F7A0000000DZXiNQO* です。
ヘッダーの表示ラベル	コンポーネントのヘッダーテキストを入力します。デフォルトは、「*お知らせ*」です。

例: お知らせセクションコンポーネントのサンプル:



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、ユーザーは、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: ユーザーが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ドクラムに、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。

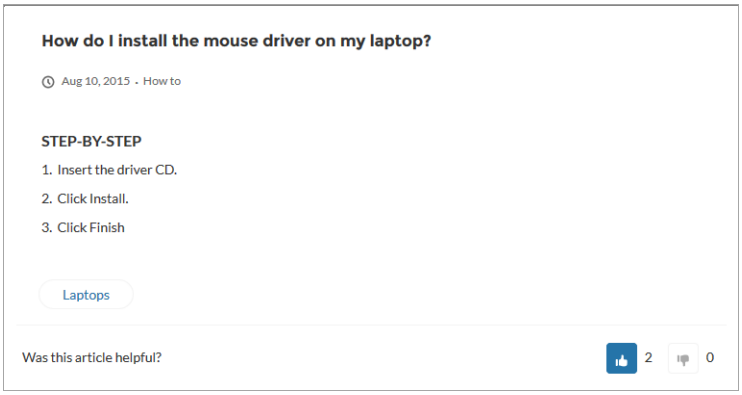
このコンポーネントで記事投票を有効にすると、認証されたユーザーには各記事の下に投票を求めるメッセージが表示されます。ログインユーザーは、記事に対して高評価または低評価の投票をすることができます。組織で星による記事の評価を使用している場合、プラス投票は星5つ、マイナス投票は星1つとして記録されます。記事投票は、エクスペリエンスビルダーテンプレートのWinter '16以降のバージョンで使用できます。

ユーザー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ーで、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	ユーザー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、エクスペリエンスビルダーテンプレートのWinter '16以降のバージョンでのみ使用できます。
トピックを表示	記事に関連付けられているトピックを表示するには、このオプションを選択します。

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 Aura 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

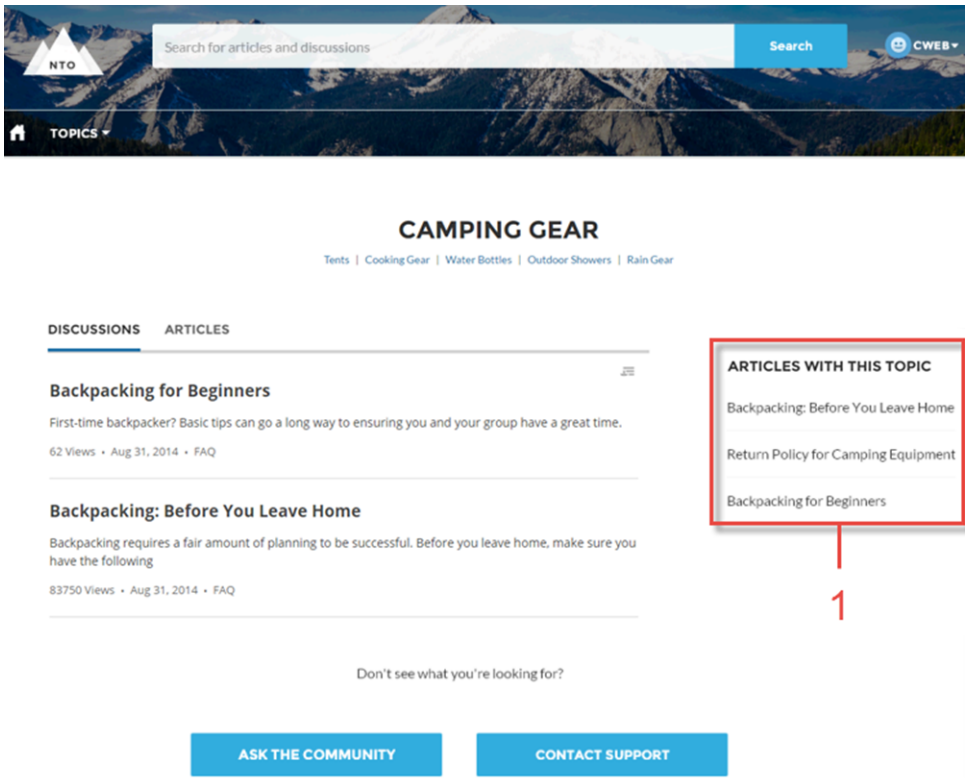
[このトピックに関連する記事]コンポーネントは、カスタマーサービステンプレートを使用して作成されたエクスペリエンスビルダーサイトの[トピックの詳細]ページで使用されます。該当するトピックでタグ付けされている記事が表示されます。

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ーで、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。

メモ: このコンポーネントに記事を入力するには、サイトの言語と記事の言語が一致している必要があります。

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



関連トピック:

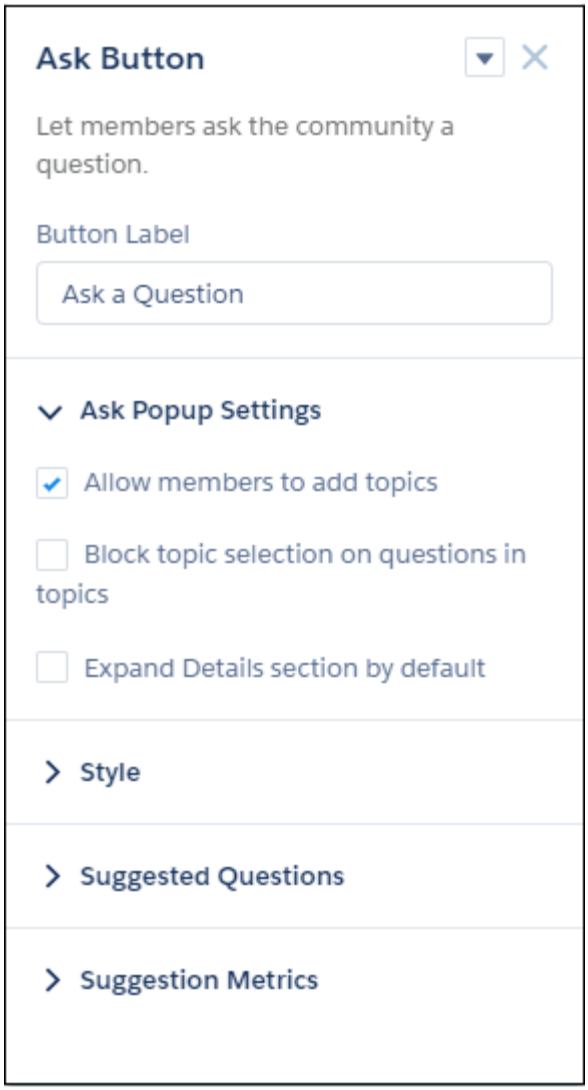
- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

質問ボタン

[質問ボタン]コンポーネントを使用すると、ユーザーはボタンをクリックして質問をし、サイトに公開できます。ユーザーが質問をしたり、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。

カスタマーサービステンプレートページの上部と下部には [質問ボタン] コンポーネントがあります。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やスタイルを使用したりできます。

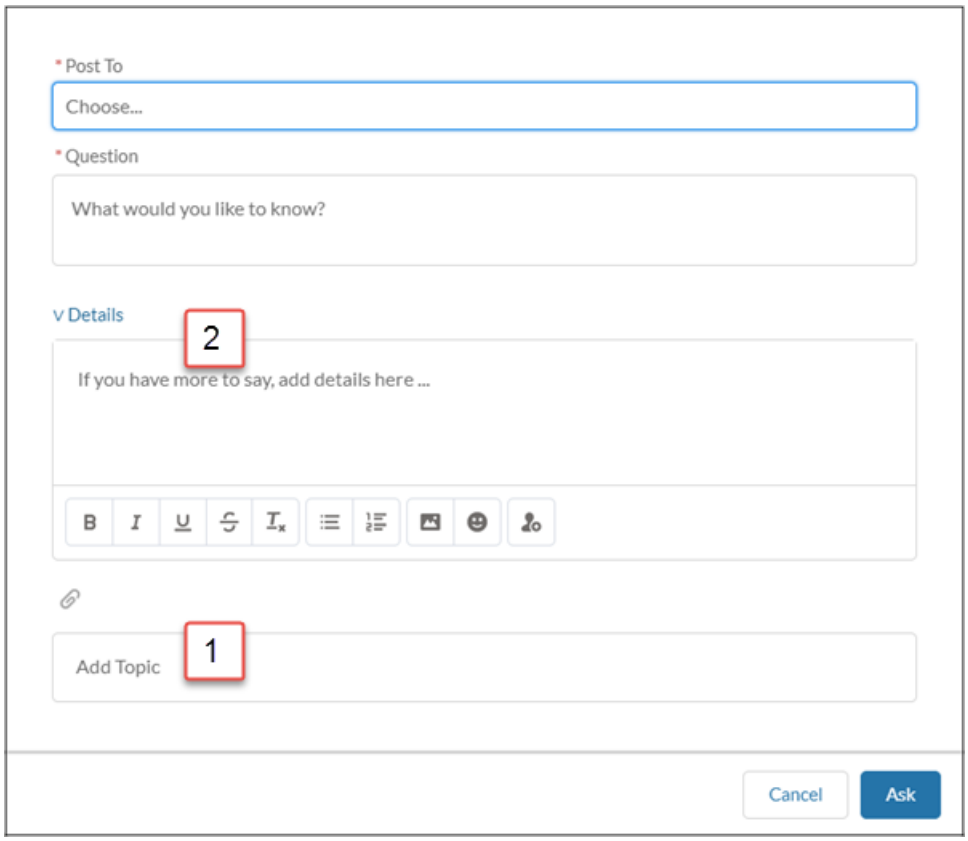
1. 設定するページで [質問ボタン] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。



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。デフォルトは *[質問する]* です。
メンバーにトピックの追加を許可	フィードパブリッシャーの下部にトピック領域を表示し (1)、メンバーがトピックを追加できるようにするには、オンにします。
トピックの質問のトピックの選択をブロック	トピックフィードで、メンバーが質問するときに [投稿先] リストから別のトピックを選択することをブロックします。
デフォルトで［詳細］セクションを展開する	メンバーが質問するときに、[詳細]セクションを展開した状態で表示します (2)。

プロパティ	詳細
ボタンテキストの色	ボタンが無効なときにボタンテキストに使用する色を設定します。 すべての値で、 リンクアイコンは現在の選択がエクスペリエンスビルダーテーマで定義された色から取得されていることを示します。
ボタンテキストのフロート表示の色	メンバーがボタンにマウスポインターを置いたときにボタンテキストに使用する色を設定します。 エクスペリエンスビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
ボタンの背景色	ボタンが無効なときにボタンの背景に使用する色を設定します。
ボタンのフロート表示の背景色	メンバーがボタンにマウスポインターを置いたときにボタンの背景に使用する色を設定します。 エクスペリエンスビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
ボタンの境界線の色	ボタンを囲む境界線に使用する色を設定します。
ボタンの境界線の半径	スライダーを移動して、ボタンの形状に使用する曲線の度合いを制御します。
最大ボタン幅	スライダーを移動して、ボタンの幅を制御します。幅のパーセントはボタンのコンテナの全体幅に対して設定されるため、100% はブラウザーの完全幅ではなくコンテナの完全幅になります。
ボタンの配置	*[中央揃え]*、*[左]*、または *[右]* を選択して、コンテナ内のボタンの位置を設定します。
質問を提案	メンバーが尋ねている質問に似た以前の質問を表示します。このプロパティは質問デフレクションを支援し、既存のリソースの使用に役立ちます。
ディスカッションを提案に含める	メンバーが尋ねている質問に関連するディスカッションを表示します。このプロパティは質問デフレクションを支援し、既存のリソースの使用に役立ちます。
記事を提案に含める	メンバーが尋ねている質問に関連するナレッジ記事を表示します。このプロパティは質問デフレクションを支援し、既存のリソースの使用に役立ちます。
表示する提案の最大数	質問しているメンバーに表示する質問、ディスカッション、および記事の最大数を設定します。
満足度のプロンプトを表示	メンバーが質問したときに提供された情報に満足しているかどうかを尋ねる応答画面を表示します。
満足度のプロンプト	メンバーの質問に対して提供された質問、ディスカッション、および記事の満足度について尋ねる質問を入力します。デフォルトは *[質問に対する回*

プロパティ	詳細
	答は役立ちましたか?] です。この質問には、肯定的な返答はデータが役立ったことを示し、否定的な返答はデータが役立たなかったことを示す内容を含めます。メンバーの返答データにより、質問デフレクションの有効性に関する評価指標を得ることができます。
フォローアップの質問をする	メンバーの満足度の返答に対するフォローアップの質問をします。
フォローアッププロンプト	メンバーに尋ねるフォローアップの質問を入力します。デフォルトは *[質問は解決しましたか?]* です。メンバーの返答が肯定的な場合、これは投稿されずに質問が完了します。返答が否定的な場合、メンバーの質問は有効なままになります。
確認メッセージ	メンバーが応答画面に返答するときに表示する確認メッセージを入力します。デフォルトは *[了解。]* です。



例: サンプル [質問ボタン] コンポーネント

関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
ケースデフレクション

ブレッドクラム

トピック、記事、フィードの詳細ページのエクスペリエンスビルダーサイトテンプレートの [ブレッドクラム] コンポーネントを使用すると、親または親の親のトピックに簡単に移動できます。

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ーで、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 *`{!topicID}`*、質問またはフィード項目ページでは *`{!feedItemID}`*、記事ページでは *`{!urlName}`* 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、サイトで最も話し合われているトピックが表示されます。

ブレッドクラムは、最上位トピックページには表示されません。

関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

カレンダー

各自のデスクトップやモバイルデバイス上のエクスペリエンスビルダーサイトから自身の行動や他のユーザーのカレンダーを参照します。

システム管理者は、カレンダーを設定してカレンダーコンポーネントのサイドパネルに詳細を表示したり、サイドバーを非表示にしたりすることができます。カレンダーのサイドバーはデフォルトでオンになっており、[私の行動] カレンダーと、共有されている他のユーザーのカレンダーが表示されます。サイドパネルを表示するようにカレンダーが設定されている場合、スペースが足りないときにサイドパネルを折りたたむことができます。

メモ: サイトからカレンダーを使用する場合、考慮すべき事項があります。

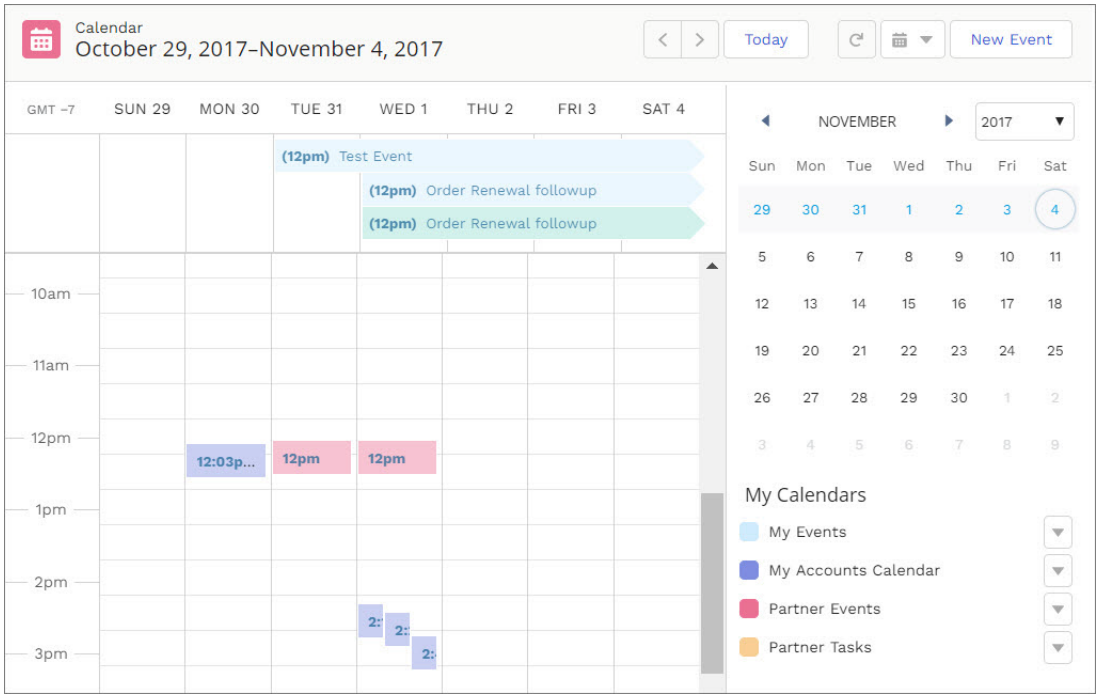
- Experience Cloud サイトのカレンダーのサイドパネルを表示または非表示にするオプションは、[カレンダーのサイドバーを表示] に設定されているカレンダーでのみ使用できます。
- 内部ユーザーとパートナーユーザーは、公開カレンダーを [他のカレンダー] セクションに追加できます。
- 被招集者として追加されたパートナーは、行動プレビューカードを表示できますが、完全な行動の詳細を編集または表示することはできません。
- カスタマーユーザーは、公開カレンダーと行動にはアクセスできません。
- カスタマーユーザーとパートナーユーザーは、行動に被招集者を追加できません。
- パートナーユーザーは、メールアドレスを使用してユーザーをカレンダーの行動に招待できます。パートナーユーザーは他のパートナーユーザーのメールアドレスにはアクセスできないため、他のパートナーユーザーをカレンダー行動に招待することはできません。
- パートナーユーザーは、モバイルデバイスから共有カレンダーを表示できません。

「私の行動」カレンダーを他のチームメンバーと共有したり、他のチームメンバーのカレンダーを自分のビューに追加したりできます。いずれかの行動を変更する場合、その行動を新しい時間枠にドラッグします。

1. 設定しているページで [カレンダー] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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
カレンダーのサイドバーを表示	デフォルトでカレンダーサイドバーを表示するには、このオプションを選択します。この項目を操作するには、Salesforce フルサイトを使用します。
他のカレンダーを表示	ユーザーのカレンダービューに追加されているカレンダーを表示するには、このオプションを選択します。この項目を操作するには、Salesforce フルサイトを使用します。
新しいカレンダーの作成をユーザーに許可	このオプションをオンにすると、カレンダーを作成できます。この項目を操作するには、Salesforce フルサイトを使用します。

例:



キャンペーンマーケットプレイス

キャンペーンマーケットプレイスを使用すると、パートナーがキャンペーンを成功させるために必要な構造と指針を提供できます。チャネルマーケティング担当者は、マーケティングキャンペーン、ガイドライン、およびアセットを作成し、それらをパートナーと共有できます。次に、パートナーは自分に最も適したキャンペーンを選択できます。

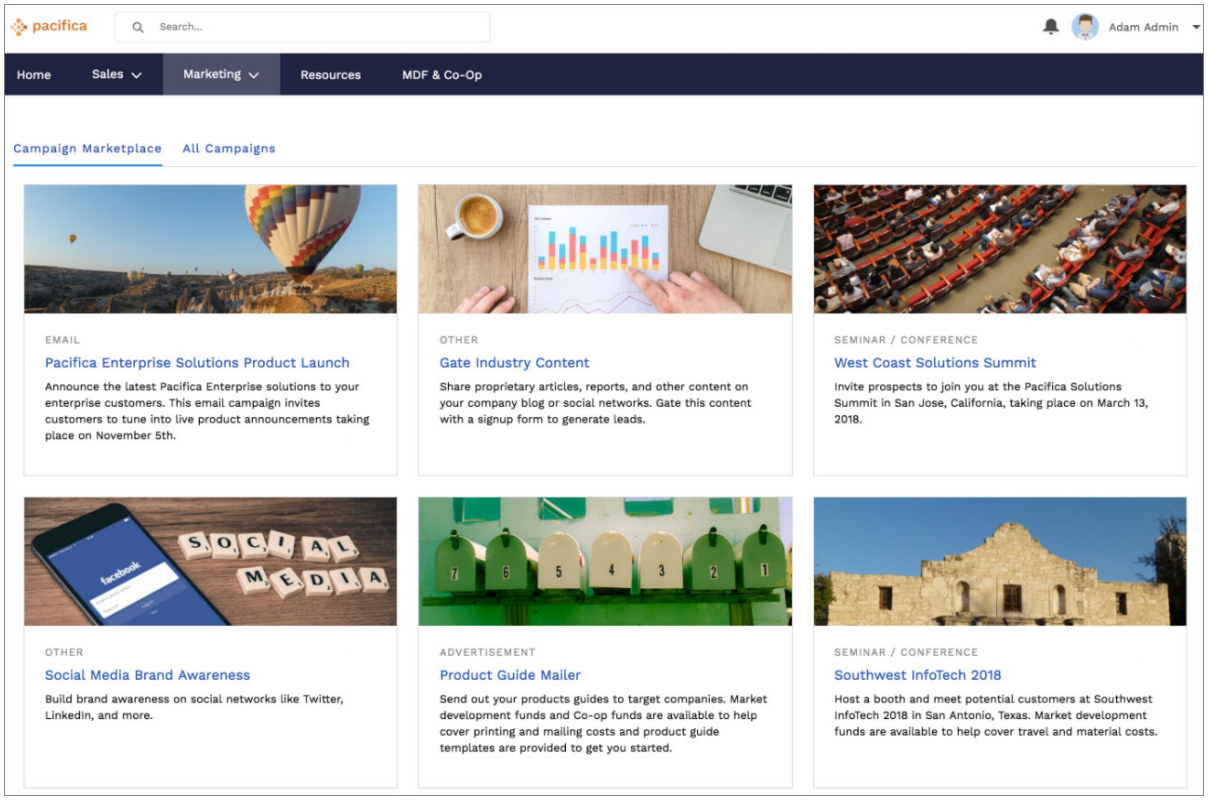
キャンペーンマーケットプレイスを設定して、パートナーの事前承認済みキャンペーンを表示します。この機能は、Lightning Experience および Lightning Bolt ソリューションで使用できます。

1. 設定しているページで [キャンペーンマーケットプレイス] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

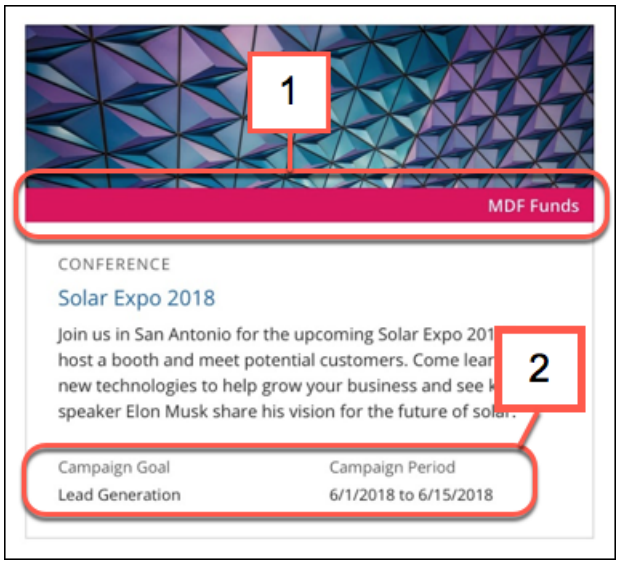
プロパティ	詳細
リストビュー名	この項目は、システム管理者が作成したキャンペーンのリストビューを参照します。
並び替え基準	この項目は、キャンペーンタイルの分類方法を設定します。
並び替え順	この項目は、キャンペーンタイルの表示順序を設定します。
ヘッダーの表示ラベル	キャンペーンマーケットプレイスの上部に表示される表示ラベル。
画像を表示	キャンペーンに［画像］項目を表示します。
強調表示	キャンペーンマーケットプレイスで強調表示する項目を指定します。

プロパティ	詳細
強調表示色	キャンペーンを強調表示する色を指定します。
カテゴリ項目	この項目は、各キャンペーンタイルの上部に表示されます。キャンペーンに関する重要な情報をコールアウトするカテゴリ項目を追加します。
タイトル項目	キャンペーンのタイトル。
本文項目	キャンペーンタイルの本文に表示される情報。
データ項目	キャンペーンに関する追加の重要な情報をコールアウトするデータ項目を追加します。キャンペーンタイルの下部に表示されるデータ項目。

例: キャンペーンマーケットプレイスを使用してマーケティングキャンペーンを整理します。



1) 強調表示と、キャンペーンに関する追加情報をコールアウトする 2) データ項目を追加します。



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。

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。認証済みユーザー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。

メモ: ケースコメントパブリッシャーコンポーネントでファイルを添付するには、ケースに対する編集アクセス権が必要です。

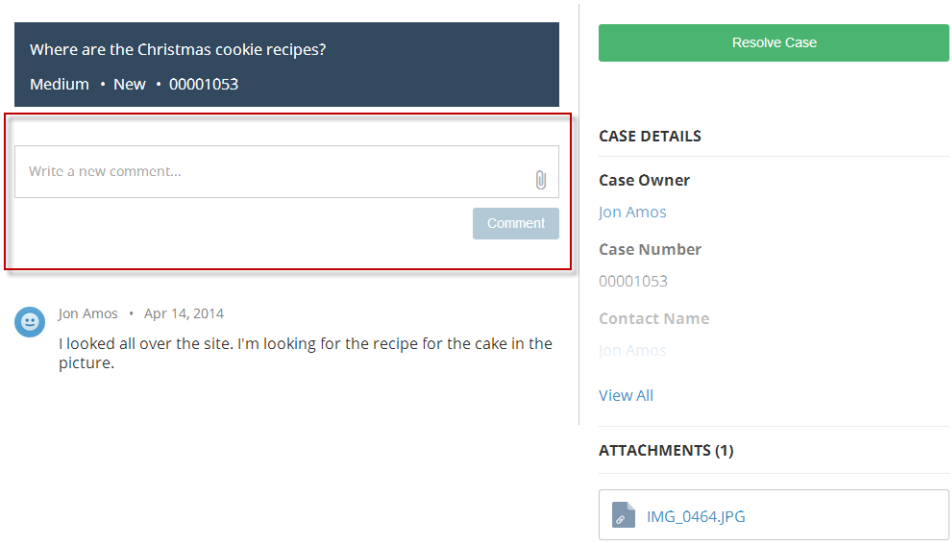
デフォルトでは、ユーザーは5MB以下のサポートされている種類のファイルを添付できます。[ライブラリ]タブでコンテンツタイプのデフォルト値を変更することによって、ユーザーがアップロードできるファイルの種別を制限できます。

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ーテキスト	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。

プロパティ	詳細
モバイルヘッダーテキスト	モバイルユーザー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	ユーザー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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

ケースデフレクション

ケースデフレクションコンポーネントは、【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントに入力途中のテキストを検索し、関連する記事やディスカッションを返します。必要な答えを得られなかったユーザーは、サポートへの要求を続行できます。

メモ: ゲストユーザーの場合、ケースデフレクション検索は記事タイトルのみの一致を返します。記事の本文内の一致は返しません。

Experience Cloud サイトを Spring '18 より前に構築した場合は、ケース作成フォームコンポーネントを使用している可能性があります。Spring '18 で導入された改良バージョンでは、このコンポーネントが【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントとケースデフレクションコンポーネントに分割されています。今後【カスタマーサポートへの連絡】フォームやケースデフレクションが更新されていく予定のため、既存のサイトを

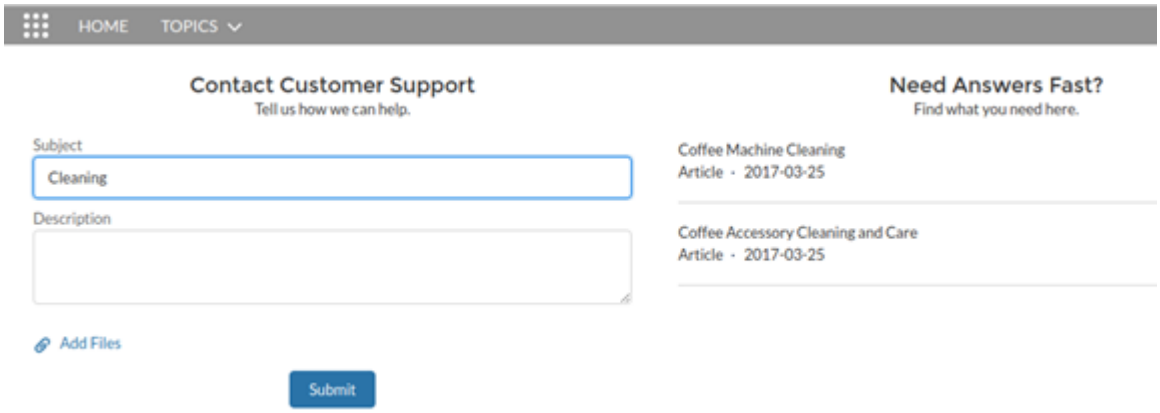
更新して新しいコンポーネントを使用することをお勧めします。さらに、この新しいコンポーネントでは、ケースデフレクションダッシュボードを使用して、サイトのケースデフレクションの効率性を検証できます。

1. 設定しているページで [ケースデフレクション] コンポーネントを選択します。コンポーネントはページのテンプレートヘッダーやフッターに配置しないでください。そうすると、コンポーネントがすべてのページに表示されます。
2. プロパティエディターで、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	クリックすると展開します。
役職	推奨の記事およびディスカッションの上に表示される太字テキスト。デフォルトは、[すぐに答えが必要ですか?] です。
サブタイトル	推奨の記事およびディスカッションの上に表示される太字サブタイトル。デフォルトは、[必要な情報をここで見つけてください] です。
最大表示提案数	推奨の記事およびディスカッションの最大表示数。デフォルトは 6 です。
空の状態のコンテンツ	クリックすると展開します。
トピック ID	ドロップダウンメニューを使用して、サイトユーザーが【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントにテキストを入力し始める前に表示するトピックを設定します。この項目を空白のままにすると、トレンドトピックが表示されます。
コンテンツタイプ	クリックすると展開します。
記事	提案に記事を含める場合に選択します。
ディスカッション	提案にディスカッションを含める場合に選択します。
デフレクション総計値	クリックすると展開します。ケースデフレクションダッシュボードのこのセクションで収集されたデータを参照できます。このダッシュボードは、AppExchange で入手できる Salesforce Community Management パッケージに含まれています。
提案されたコンテンツに満足しているかどうかをユーザーに尋ねる	推奨の記事およびディスカッションがケースの解決に役立ったかどうかをユーザーに尋ねます。
満足度のプロンプト	提案された内容に満足しているかどうかをユーザーに尋ねます。デフォルトテキストは、[このコンテンツは問題の解決に役立ちましたか?] です。
フォローアップを尋ねるプロンプト	ユーザーが最初の質問に回答したら、フォローアップの質問をします。
フォローアッププロンプト	フォローアップの質問に使用するテキストを入力します。デフォルトテキストは、[ケースの作成を中止しますか?]

プロパティ	詳細
中止されたケースのリダイレクト URL	ケースを中断したユーザーに表示するページの URL。
確認メッセージ	デフォルトテキストは、[了解。] です。

例: ケースデフレクションコンポーネントのサンプル:



関連トピック:

- 質問ボタン
- カスタマーサポートおよび質問ボタン

チャネルメニュー

チャネルメニューコンポーネントを使用して、Experience Cloud サイトにメニューとボタンを追加します。

1. Experience Cloud サイトに [チャネル] メニューを追加するには、次の設定作業を実行します。
2. コンポーネントリストから、[チャネルメニュー] コンポーネントを選択して、設定中のページにドラッグします。
3. ページ上で [チャネルトピック] コンポーネントを選択します。
4. プロパティエディターで、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
チャネルメニューのリリース	組織のチャネルメニューリリースの選択リストから選択します。

CMS コレクション

エクスペリエンスビルダーの CMS コレクションコンポーネントを使用して Aura サイトに CMS コレクションを追加します。[コンテンツ管理] ワークスペースでコレクションを作成している場合は、サイトページのレイアウトをカスタマイズできます。まだコレクションがない場合でも、ページのプレースホルダーとしてコンポーネントを追加できます。

CMS コレクションコンポーネントは複数回ページに追加可能で、CMS コンテンツまたは Salesforce CRM データから作成されたコレクションを使用できます。コレクションは、エクスペリエンスワークスペースの [コンテンツ管理] 領域で作成されます。最初のコレクションを作成する前に、[CMS コレクション] コンポーネントをページに追加できます。ただし、コレクションがコンポーネントに関連付けられるまで、レイアウトオプションにはアクセスできません。

メモ: CMS コレクションコンポーネントを使用して B2B Commerce ストアに商品を表示する場合は注意が必要です。このコンポーネントでは、ユーザーエンタイトルメントが考慮されません。コンポーネントで商品を表示するページへのアクセス権を持つすべてのユーザーには、コンポーネントによって表示されるすべての商品が表示されます。

1. エクスペリエンスビルダーで [コンポーネント] をクリックします。
2. [CMS コレクション] コンポーネントをページにドラッグします。
3. コンポーネントプロパティパネルで、[+ コレクションを追加] をクリックします。
4. リストから追加するコレクションを選択し、変更内容を保存します。

   ヒント: [種別] 列は、コレクションのソースを示します。たとえば、[ニュース] は、CMS ニュースコンテンツで構成されるコレクションです。[取引先] や [商品] などのオブジェクト名は、Salesforce CRM コレクションであることを示します。

5. コンポーネントプロパティパネルで、必要に応じてコレクションレイアウトとコンテンツレイアウトをカスタマイズします。
6. コンポーネントに表示する情報を制御するには、コンポーネントプロパティパネルで項目の対応付けを選択します。

   選択すると変更が保存され、プレビューに反映されます。

   - CMS コレクションがある場合は、コンポーネント項目を CMS コンテンツのプロパティに対応付けます。
   - CRM コレクションがある場合は、コンポーネント項目をオブジェクト項目名に対応付けます。

   画面リーダーを使用するサイト訪問者がコンテンツにアクセスできるようにするには、[見出し] 項目を CMS コンテンツまたは CRM オブジェクトのテキスト要素に対応付けます。たとえば、CMS コレクションの場合はコンテンツのタイトルに対応付けることができます。または、取引先オブジェクトの CRM コレクションがある場合は、[取引先名] 項目に対応付けます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

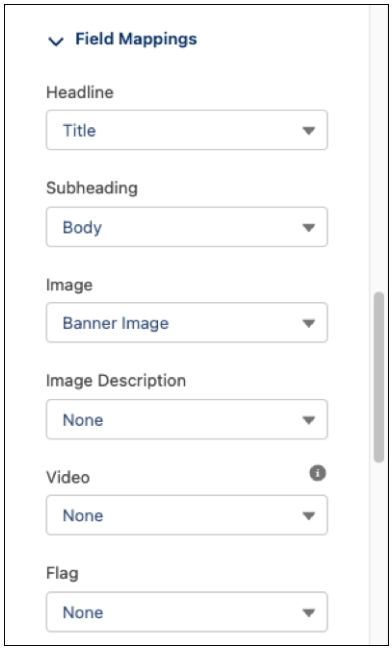
ユーザ権限

エクスペリエンスビルダーサイトの [コンテンツ管理] ワークスペースにアクセスする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」
- およびサイトのメンバーであること

エクスペリエンスビルダーサイトをカスタマイズする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」またはそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者ロールが割り当てられている
- およびサイトのメンバーであること



関連トピック:

各 Aura 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 Developer Guide (CMS 開発者ガイド)*』の「CMS 接続の作成」を参照してください。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。

1. エクスペリエンスビルダーの [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ーで、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。接続元が表示されない場合は、[接続の管理] をクリックして接続元を設定します。
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。
パーソナライズ	CMS Connect (HTML) コンポーネントのこのインスタンスのパーソナライズを有効にするオプションを選択します。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。

CMS Connect (JSON)

CMS Connect (JSON) コンポーネントには、コンテンツ管理システム (CMS) の JSON コンテンツが表示されます。

CMS Connect (JSON) コンポーネントを使用する前に、『*CMS Developer Guide (CMS 開発者ガイド)*』の「CMS 接続の作成」を参照してください。接続には、サーバー URL や JSON 情報へのパスが含まれます。また、表示するコンテンツリストやコンテンツ項目も定義されます。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。

1. エクスペリエンスビルダーで、[CMS Connect (JSON)] コンポーネントを [コンポーネント] パネルから表示するページ上の位置までドラッグします。
2. プロパティエディターを使用して、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
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。接続元がリストされていない場合、CMS Connect ワークスペースに移動し、接続のコンテンツ項目やコンテンツリストを定義します。
JSON コンテンツ	JSON コンテンツを選択します。接続で設定したコンテンツ項目やコンテンツリストから選択します。プロパティエディターに表示される項目は、選

プロパティ	詳細
	択内容によって異なります。たとえば、コンテンツリストを選択した場合、リストのレイアウトオプションが表示されます。
コンポーネントパス	コンテンツ項目にのみ適用されます。表示するコンポーネントへのパスを入力します。たとえば、ブログの ID を入力します。
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] および [列] プロパティを使用して、グリッドレイアウトを定義します。
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。[カード] のプロパティ ([タイトル] や [著者] など) を指定するには、JSON 式または値を入力します。たとえば、「`@key`」、「`6`」、「`{!id}`」などを入力します。
コンテンツ項目のレイアウト	コンテンツ項目のレイアウトを選択します。現在、オプションは [詳細] のみです。[詳細] のプロパティ ([タイトル] や [著者] など) を指定するには、JSON 式または値を入力します。
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。電話端末には、コンテンツ項目が 1 列で表示されます。
役職	タイトルの JSON 式またはテキストを入力します (例: `@title`)。
著者	著者の JSON 式またはテキストを入力します (例: `@author/name`)。
公開日時	公開日の JSON 式または ISO 形式のテキストを入力します。例: `@date` や YYYY-MM-DDTHH:mm:ss.sssZ。
本文	コンテンツ本文の JSON 式またはテキストを入力します (例: `@content`)。
画像の参照元	コンテンツ項目の画像の参照元の JSON 式を入力します (例: `@featured_image`)。
[ナビゲーション] セクション	コンテンツリストのコンテンツ項目のナビゲーションリンクを設定します。
リンクテキスト	サイトページに表示するリンクテキストを入力します。デフォルト値は [詳細情報] です。
種別	リンクで指し示す種類 (コンテンツリストのコンテンツ項目が含まれる生成ページまたは外部 URL) を選択します。
ページ	生成された詳細ページの名前を表示します。デフォルトの名前には、接続の CMS ソースとコンテンツタイプ名が反映されます。このページのデフォルトの名前、URL、レイアウトを変更するには、[ページ] メニューを使用してページのプロパティを変更します。

プロパティ	詳細
URL	コンテンツの完全修飾 URL を入力します。 @link などの JSON 式を指定することもできます。

CMS 単一項目

CMS 単一項目コンポーネントを使用して、企業のステートメント、記事、画像などの Salesforce CMS コンテンツの単一項目を Aura サイトに追加します。任意のコンテンツタイプ (ニュース、画像、ドキュメントなど) を単一項目としてページに追加できます。

CMS 単一項目コンポーネントを使用する前に、Salesforce CMS でコンテンツを作成します。コンテンツソースのないコンポーネントをサイトに追加できますが、コンテンツにリンクするまで設定できません。

メモ: 追加できるのは、デジタルエクスペリエンスアプリケーションで作成された公開コンテンツのみです。公開済みのコンテンツがあり、そのコンテンツのドラフトバージョンがある場合、選択できるのは最新の公開済みバージョンです。

1. エクスペリエンスビルダーで [コンポーネント] をクリックします。
2. [CMS 単一項目] コンポーネントをページにドラッグします。
3. コンポーネントプロパティパネルで、[コンテンツを追加] をクリックします。
4. 公開済み CMS コンテンツ項目のリストから追加するコンテンツを選択し、変更を保存します。
5. コンポーネントプロパティパネルで、フォントサイズ、画像の位置、オーバーレイなどのコンテンツレイアウトをカスタマイズします。
6. コンポーネントに表示する情報を制御するには、コンポーネントプロパティパネルで項目の対応付けを選択します。コンポーネント項目を Salesforce CMS コンテンツのプロパティに対応付けます。

   選択すると変更が保存され、プレビューに反映されます。

   たとえば、[見出し] をコンテンツのタイトルに対応付け、[サブヘッダー] をコンテンツ本文に対応付けます。項目の対応付けを設定すると、スクリーンリーダーを使用するサイト訪問者がさらに容易にコンテンツにアクセスできるようになります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

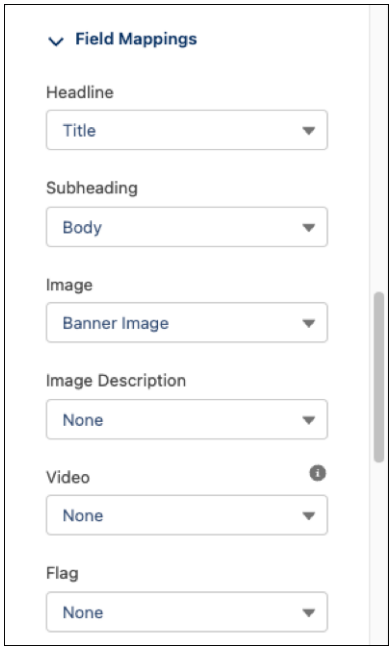
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

エクスペリエンスビルダーサイトを作成、カスタマイズ、公開する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」



メモ: CMS 単一項目にバインドされているコンテンツを公開または非公開にすると、更新されたコンテンツがゲストユーザーのサイトで表示されるまでに最大1時間かかることがあります。認証済みユーザーについては、最大 5 分遅れることがあります。

関連トピック:

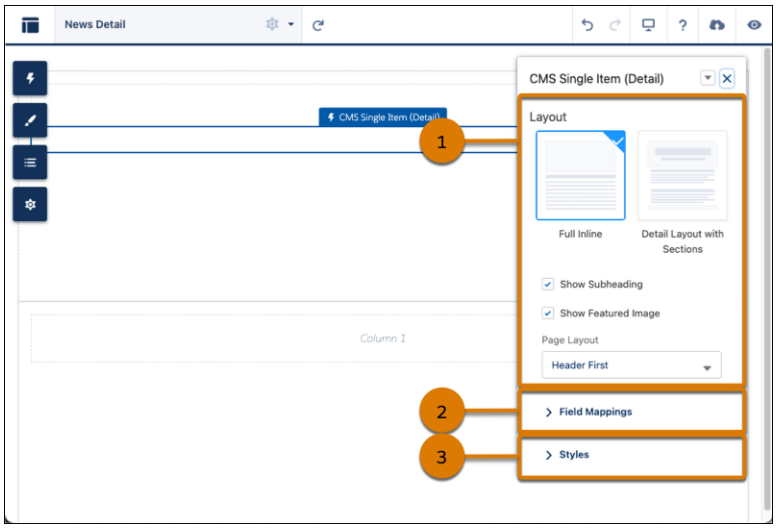
各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

CMS 単一項目 (詳細)

CMS 単一項目 (詳細) コンポーネントを [CMS コンテンツ] ページに追加してページを設定し、ユーザーがコンテンツをすべて表示できるようにします。このコンポーネントを使用して、すべての CMS コンテンツタイプ (ニュース、画像、ドキュメント) の詳細ページのコンテンツやレイアウトをカスタマイズします。

エクスペリエンスビルダーでは、CMS 単一項目 (詳細) のみを CMS コンテンツの詳細ページに追加できます。Salesforce CMS では、コンテンツタイプごとに詳細ページが 1 つのみあります。

1. エクスペリエンスビルダーで、詳細ページに移動して [コンポーネント] をクリックします。
2. [CMS 単一項目 (詳細)] コンポーネントをページにドラッグします。
3. コンポーネントプロパティパネルで、コンテンツレイアウト (1) を決定し、項目を CMS コンテンツの項目に対応付けて (2)、画像やヘッダーのレイアウトをカスタマイズします (3)。



コンテンツ項目をデフォルトの順序で表示するか、より正確なレイアウトを実現するためにコンテンツ項目をセクションにグループ化します。CMS コンテンツの詳細ページのデザインを全面的にカスタマイズするには、コンポーネントプロパティパネルで項目をさらに調整します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

エクスペリエンスビルダーサイトを作成、カスタマイズ、公開する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

連絡要求ボタン & フロー

[連絡要求ボタン & フロー] コンポーネントをコミュニティまたはポータルに追加して、メンバーがボタンをクリックしてカスタマーサポートからのコールバックを要求できるようにします。メンバーはウィンドウで問題を説明し、連絡先の詳細を入力します。要求が送信されたら、サポート担当者が問題を確認し、顧客にフォローアップと解決策の連絡を行います。

ヒント: このコンポーネントを使用するには、[設定] の [顧客問い合わせ要求] ページから連絡要求フローを作成します。顧客が要求を送信すると、連絡要求レコードが作成されます。オムニチャネルを使用して、連絡要求レコードを転送できます。

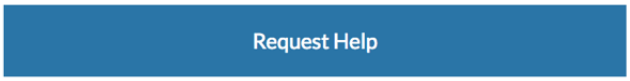
連絡要求は、公開サイトと認証が必要なサイトで機能します。公開サイトで使用しているゲストユーザープロファイルを含め、サイトユーザーに「フローを実行」権限があることを確認します。この権限がないと、連絡要求を送信するボタンがメンバーに表示されません。

1. 設定するページで、[連絡要求ボタン & フロー] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

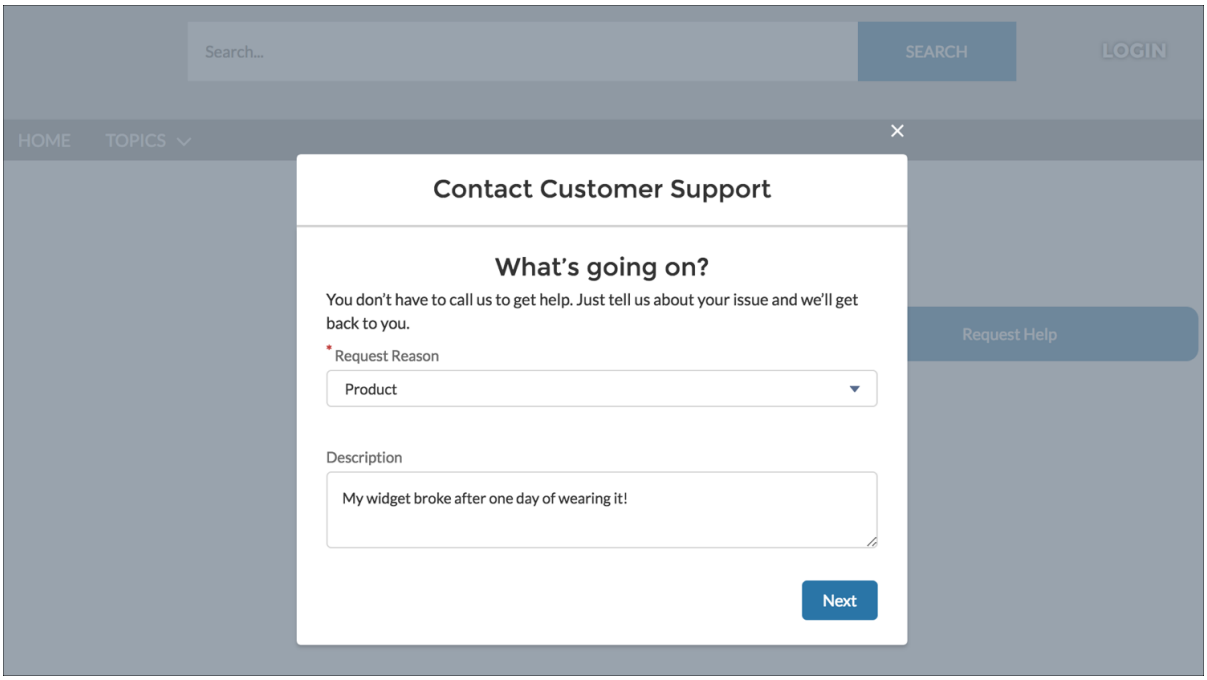
プロパティ	詳細
ボタンの表示ラベル	サポート要求ボタンに表示するテキスト。デフォルトは [支援を要求] です。
連絡要求フロー	[設定] または Flow Builder で作成した連絡要求フローを選択します。種別が [連絡要求フロー] の有効なフローのみサポートされます。
ボタンテキストの色	ボタンの表示ラベルに使用するテキストの色を設定します。 リンクアイコンは現在の選択がテーマで定義された色から取得されていることを示します。
ボタンテキストのフロート表示の色	メンバーがボタンにマウスポインターを置いたときにボタンの表示ラベルに使用するテキストの色を設定します。 エクスペリエンスビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
ボタンの背景色	ボタンが無効なときにボタンの背景に使用する色を設定します。
ボタンのフロート表示の背景色	メンバーがボタンにマウスポインターを置いたときにボタンの背景に使用する色を設定します。 エクスペリエンスビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
ボタンの境界線の色	ボタンを囲む境界線に使用する色を設定します。
ボタンの境界線の半径	スライダーを移動して、ボタンの形状に使用する曲線の度合いを制御します。
最大ボタン幅	スライダーを移動して、ボタンの幅を制御します。幅のパーセントはボタンのコンテナの全体幅に対して設定されるため、100% はブラウザーの完全幅ではなくコンテナの完全幅になります。

プロパティ	詳細
ボタンの配置	*［中央揃え］*、*［左］*、または *［右］* を選択して、コンテナ内のボタンの位置を設定します。

例: 連絡要求ボタン & フローコンポーネントのサンプル。



ユーザーがボタンをクリックすると、ウィンドウが表示されます。



関連トピック:

連絡要求の作成を顧客に許可

【カスタマーサポートへの連絡】ボタン

【カスタマーサポートへの連絡】ボタンコンポーネントを使用すると、ボタンが追加され、ユーザーはボタンをクリックしてケースを作成できるようになります。Web-to-ケースを有効にして、ゲストユーザーのケース公開アクションを設定すると、ゲストユーザー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。

各ボタンインスタンスには独自のプロパティ値のみを使用できます。そのため、ページに2つの【カスタマーサポートへの連絡】ボタンがある場合、各ボタンの値はそのボタンに一意です。テーマで定義した値を使用し

てボタンを設定し、すべて同じ外観にすることができます。ただし、各ボタンインスタンスは一意のままです。

メモ: ゲストユーザーは、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への連絡】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ーで、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	ケースを作成するためにユーザーがクリックするボタンに表示するテキスト。デフォルトテキストは「サポートに連絡」です。
ボタンテキストの色	ボタンの表示ラベルに使用するテキストの色を設定します。 リンクアイコンは現在の選択がテーマで定義された色から取得されていることを示します。
ボタンテキストのフロート表示の色	メンバーがボタンにマウスポインターを置いたときにボタンの表示ラベルに使用するテキストの色を設定します。 エクスペリエンスビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
ボタンの背景色	ボタンが無効なときにボタンの背景に使用する色を設定します。
ボタンのフロート表示の背景色	メンバーがボタンにマウスポインターを置いたときにボタンの背景に使用する色を設定します。 エクスペリエンスビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
ボタンの境界線の色	ボタンを囲む境界線に使用する色を設定します。
ボタンの境界線の半径	スライダーを移動して、ボタンの形状に使用する曲線の度合いを制御します。
最大ボタン幅	スライダーを移動して、ボタンの幅を制御します。幅のパーセントはボタンのコンテナの全体幅に対して設定されるため、100% はブラウザーの完全幅ではなくコンテナの完全幅になります。
ボタンの配置	*[中央揃え]*、*[左]*、または *[右]* を選択して、コンテナ内のボタンの位置を設定します。

例: 【カスタマーサポートへの連絡】ボタンコンポーネントのサンプル:

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。【カスタマーサポートへの連絡】ボタンでは、ユーザーがボタンをクリックしてケースを作成します。質問ボタンでは、メンバーが質問をし、サイトに公開できます。すべてのメンバーは、サイトに質問するためにはログインする必要があります。

Web-to-ケースを有効にして、ゲストユーザーのケース公開アクションを設定すると、ゲストユーザー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: ゲストユーザーは、ケースの作成時にファイルを添付できません。

各ボタンインスタンスには独自のプロパティ値のみを使用できます。そのため、ページに 2 セットのカスタマーサポートおよび質問ボタンがある場合、各ボタンの値はそのボタンに一意です。サイトテーマで定義した値を使用してボタンを設定し、すべて同じ外観にすることができます。ただし、各ボタンインスタンスは一意のままです。

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ーで、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	質問ボタンに表示するテキスト。デフォルトテキストは「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	【カスタマーサポートへの連絡】ボタンに表示するテキスト。デフォルトテキストは「サポートに連絡」です。
メンバーにトピックの追加を許可	フィードパブリッシャーの下部にトピック領域を表示し、メンバーがトピックを追加できるようにするには、オンにします。
デフォルトで ［詳細］ セクションを展開する	メンバーが質問するときに、[詳細] セクションを展開した状態で表示します。
ボタンテキストの色	ボタンが無効な場合に使用するボタンテキストの色を設定します。 リンクアイコンは現在の選択がテーマで定義された色から取得されていることを示します。

プロパティ	詳細
ボタンテキストのフロート表示の色	メンバーがボタンにマウスポインターを置いたときに使用するテキストの色を設定します。 ビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
ボタンの背景色	ボタンが無効なときにボタンの背景に使用する色を設定します。
ボタンのフロート表示の背景色	メンバーがボタンにマウスポインターを置いたときにボタンの背景に使用する色を設定します。 ビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
ボタンの境界線の色	ボタンを囲む境界線に使用する色を設定します。
ボタンの境界線の半径	スライダーを移動して、ボタンの境界線に使用する曲線の度合いを制御します。
質問を提案	メンバーが尋ねている質問に似た質問を表示します。このプロパティは質問デフレクションを支援し、既存のリソースの使用に役立ちます。
ディスカッションを提案に含める	メンバーが尋ねている質問に関連するディスカッションを表示します。このプロパティは質問デフレクションを支援し、既存のリソースの使用に役立ちます。
記事を提案に含める	メンバーが尋ねている質問に関連するナレッジ記事を表示します。このプロパティは質問デフレクションを支援し、既存のリソースの使用に役立ちます。
表示する提案の最大数	質問しているメンバーに表示する質問、ディスカッション、および記事の最大数を設定します。
満足度のプロンプトを表示	メンバーが質問したときに提供された内容に満足しているかどうかを尋ねる応答画面を表示します。
満足度のプロンプト	メンバーの質問に対して提供された質問、ディスカッション、および記事の満足度について尋ねる質問を入力します。デフォルトは *[質問に対する回答は役立ちましたか?]* です。この質問には、肯定的な返答はデータが役立ったことを示し、否定的な返答はデータが役立たなかったことを示す内容を含めます。メンバーの返答データにより、質問デフレクションの有効性に関する評価指標を得ることができます。
フォローアップの質問をする	メンバーの満足度の返答に対するフォローアップの質問をします。
フォローアッププロンプト	メンバーに尋ねるフォローアップの質問を入力します。デフォルトは *[質問は解決しましたか?]* です。メンバーの返答が肯定的な場合、これは投稿されずに質問が完了します。返答が否定的な場合、メンバーの質問は有効なままになります。
確認メッセージ	メンバーが応答画面に返答するときに表示する確認メッセージを入力します。デフォルトは *[了解。]* 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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
ケースデフレクション

【カスタマーサポートへの連絡】フォーム

【カスタマーサポートへの連絡】フォームを使用すると、ゲストユーザーや認証されていないユーザーがサイトからケースを作成できます。このフォームをケースデフレクションコンポーネントと併用すれば、サイトメンバーがフォームにテキストを入力している最中に質問への回答を示す記事やディスカッションを見つけることができます。

Experience Cloud サイトを Spring '18 より前に構築した場合は、ケース作成フォームコンポーネントを使用している可能性があります。Spring '18 で導入された改良バージョンでは、このコンポーネントが【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントとケースデフレクションコンポーネントに分割されています。今後【カスタマーサポートへの連絡】フォームやケースデフレクションが更新されていく予定のため、既存のサイトを更新して新しいコンポーネントを使用することをお勧めします。さらに、この新しいコンポーネントでは、ケースデフレクションダッシュボードを使用して、サイトのケースデフレクションの効率性を検証できます。

新しいコンポーネントに移行する場合は、このトピックを参照してください。

メモ: 【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントを使用する場合、考慮すべき事項があります。

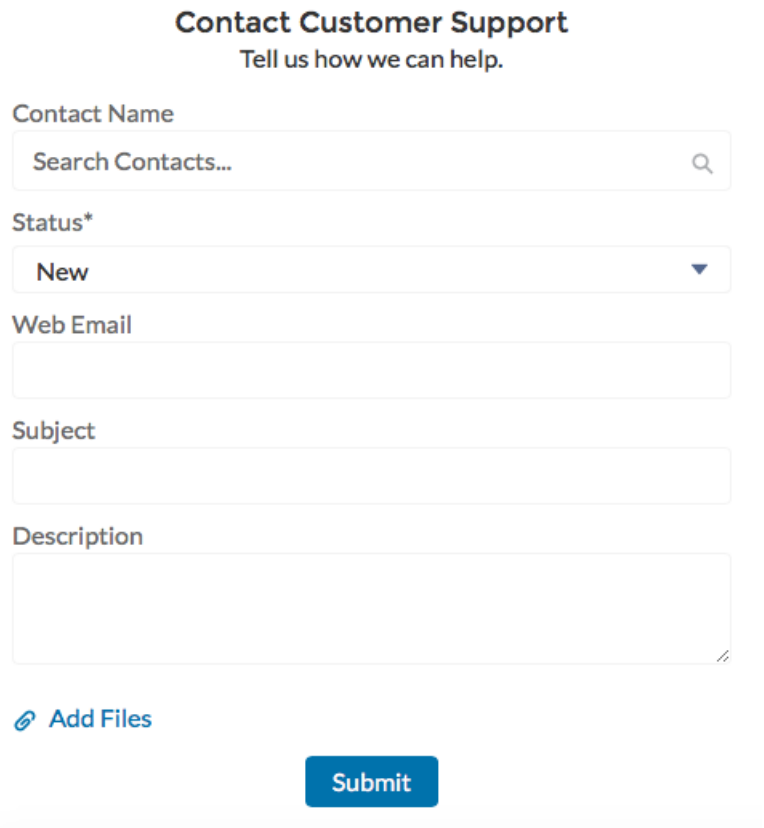
- 【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントでケースを作成する場合、添付ファイルのフィード項目は生成されません。
- サイトのケースページレイアウトを設定するときに、いくつかの項目が必須であることを指定します。レイアウトに必須項目を追加することで、項目が空のケースを顧客が誤って送信することを防ぐことができます。
- 取引先責任者名、取引先名、カスタム参照項目など、データ型が [参照関係] の項目は、ゲストユーザーではサポートされていません。
- レコードの所有者を変更する自動トリガーは、ユーザーに表示されるオブジェクトの詳細または詳細の表示場所に影響する可能性があります。たとえば、【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントを使用してケースを作成するときに、自動トリガーによってケース所有者が変更されると、ケースレコード ID が [ケース番号] 項目に表示されます。

1. 設定しているページで [ケースデフレクション] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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。
役職	顧客がケースの作成に使用するテキストで、フォームの上部に表示されます。デフォルトは「カスタマーサポートへの連絡」です。
サブタイトル	顧客がケースの作成に使用するサブタイトルで、フォームの上部に表示されます。デフォルトは「どのようなサポートが必要なのかをお知らせください。」です。
パフォーマンス設定	クリックすると展開します。
ケースを一括作成	ユーザーが一度に 1 つずつではなく一括でケースを作成できるようにするグローバルアクション。一括作成により、大規模サイトで一度に作成できるケース数が増加します。
認証済みユーザー	クリックすると展開します。
グローバルアクション	ユーザーがケースを作成できるようにするグローバルアクション。このグローバルアクションは、[レコードを作成]種別で、ケースオブジェクト上にある必要があります。
認証済みユーザーのグローバルアクションを設定	Salesforce の [設定] のグローバルアクションを作成できる領域へのリンク。
ファイル添付	選択すると、ユーザーがファイルをケースに添付できます。アップロードできるファイル数は最大 10 個です。
ファイルのアップロードボタンの表示ラベル	ユーザーがファイルをアップロードするためのボタンの表示ラベル。デフォルトテキストは、*[ファイルをアップロード]* です。
ゲストユーザー	クリックすると展開します。
グローバルアクション	ゲストユーザーがケースを作成できるようにするグローバルアクション。このグローバルアクションは、[レコードを作成]種別で、ケースオブジェクト上にある必要があります。
ゲストユーザーのグローバルアクションを設定	Salesforce の [設定] のゲストユーザー用のグローバルアクションを作成できる領域へのリンク。
確認テキスト	クリックすると展開します。
確認タイトル	ケースが作成されたことを確認するタイトルで、ページの上部に表示されます。デフォルトテキストは「ケースが作成されました。」です。
確認サブタイトル	ケースが作成された後の確認タイトルに示される追加情報。デフォルトテキストは、[折り返しすぐにご連絡させていただきます。] です。
ケースの概要	ユーザーが後で参照するためのケースの件名と番号が表示されます。
[行動要請] ボタンを表示	このオプションを選択すると、ケースを登録したユーザーにフォローアップの行動を求めます。

プロパティ	詳細
行動要請	ケースを登録したユーザーに表示するサイトの URL。
[行動要請] のテキスト	顧客に求める行動に基づいた、[行動要請] のテキスト表示ラベル。
[行動要請] ボタンのテキスト	[行動要請] ボタンのテキスト表示ラベル。

例: 【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントのサンプル



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、ユーザーはサポートに問い合わせることができます。ゲストユーザー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、スパム送信者からサイト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。

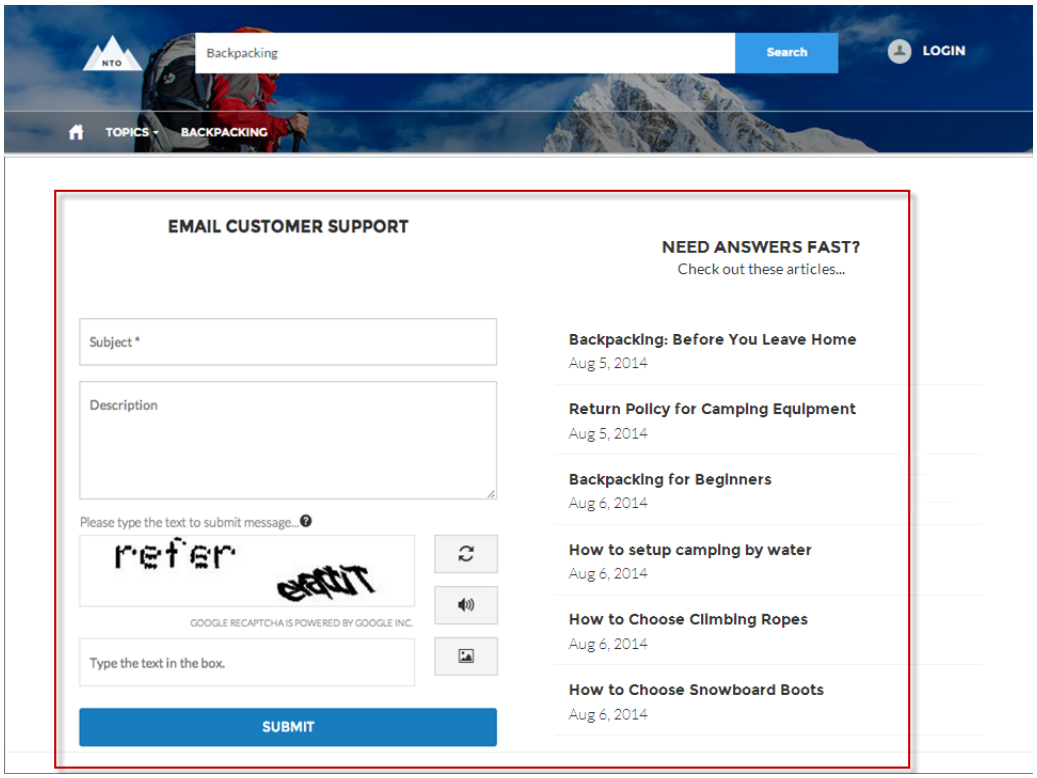
メモ: サイトのケースページレイアウトを設定するときに、いくつかの項目が必須であることを指定します。レイアウトに必須項目を追加することで、項目が空のケースを顧客が誤って送信することを防ぐことができます。

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ーで、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	認証済みユーザー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、ゲストユーザーがケースを作成できる場合でも、ゲストユーザー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ーのケースアクション	認証済みユーザー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ーを使用します。NewCaseアクションがSalesforce組織でのデフォルトです。
ゲストユーザーのケースアクション	認証されていないユーザー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ーを使用します。
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ー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サイトの最上位データカテゴリ。このデータカテゴリでは、デフレクションに使用する記事が取得されます。

プロパティ	詳細
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サイト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、[すぐに答えが必要ですか?] 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ー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。 Google は、現在エクスペリエンスビルダーサイトで使用できる唯一のバージョンの reCAPTCHA v1 をサポートしなくなりました。サイトで reCAPTCHA v2 以降を使用するには、カスタム Lightning コンポーネントを使用してください。
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、ゲストユーザー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。
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。
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。 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



関連トピック:

各 Aura 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への連絡】フォームおよびケースデフレクションコンポーネントへの移行

Experience Cloud サイトを Spring '18 より前に構築した場合は、ケース作成フォームコンポーネントを使用している可能性があります。Spring '18 で導入された改良バージョンでは、このコンポーネントが【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントとケースデフレクションコンポーネントに分割されています。今後【カスタマーサポートへの連絡】フォームやケースデフレクションが更新されていく予定のため、既存のサイトを更新して新しいコンポーネントを使用することをお勧めします。さらに、この新しいコンポーネントでは、ケースデフレクションダッシュボードを使用して、サイトのケースデフレクションの効率性を検証できます。

次の手順に従って、ケース作成フォームコンポーネントを【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントとケースデフレクションコンポーネントに置換します。

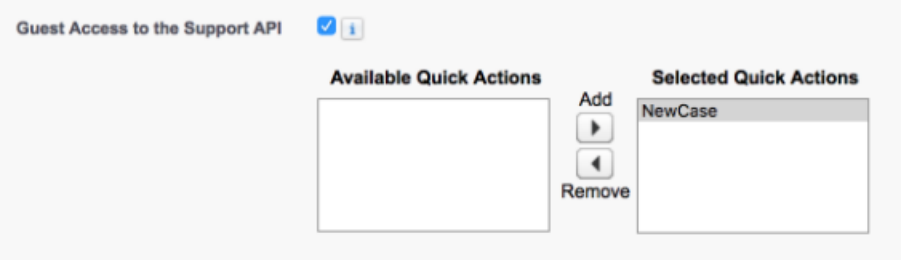
メモ: 組織で Web-to-ケースが有効になっていない場合は有効にします。

1. ケースデフレクションに使用可能な新しいページのバリエーションを作成します。[カスタマーサービス] で、【カスタマーサポートへの連絡】ページのバリエーションを作成します。[カスタマー取引先ポータル] テンプレートで、[お問い合わせ] ページのバリエーションを作成します。1:1 の比率の 2 列レイアウトにすることをお勧めします。

2. 【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントとケースデフレクションコンポーネントをページにドラッグします。コンポーネントのプロパティを設定します。

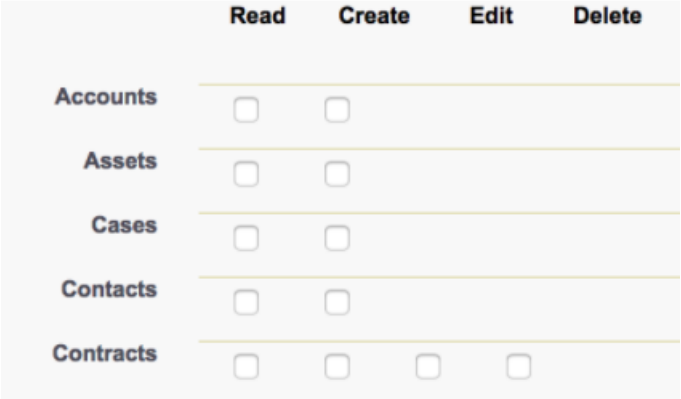
   メモ: 【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントのプロパティの 1 つに、ケースの作成に使用するグローバルアクションがあります。Salesforce の [設定] で、新しいグローバルアクションを作成します。【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントで使用するグローバルアクションについては、種別が [レコードを作成] で、ターゲットがケースオブジェクトである必要があります。

3. [サポート API へのゲストアクセス] を有効にし、使用するグローバルアクションを追加します。
   a. Salesforce の [設定] で、*[クイック検索]* ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
   b. [サポート API へのゲストアクセス] チェックボックスをオンにして有効にします。
   c. グローバルアクションを [選択したクイックアクション] ボックスに追加します。



   d. [保存] をクリックします。

4. サイトのゲストユーザープロファイルを設定します。ゲストユーザーのオブジェクト権限へのアクセスを無効にします。



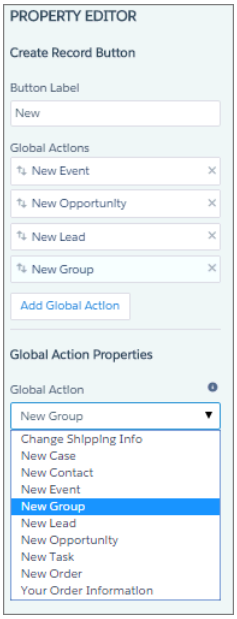
   メモ: ゲストユーザーに、カスタムオブジェクトのオブジェクト権限、またはサイトの他の機能が必要な場合があります。実装をテストして、オブジェクト権限の設定がサイトにとって最適になるようにします。

レコード作成ボタン

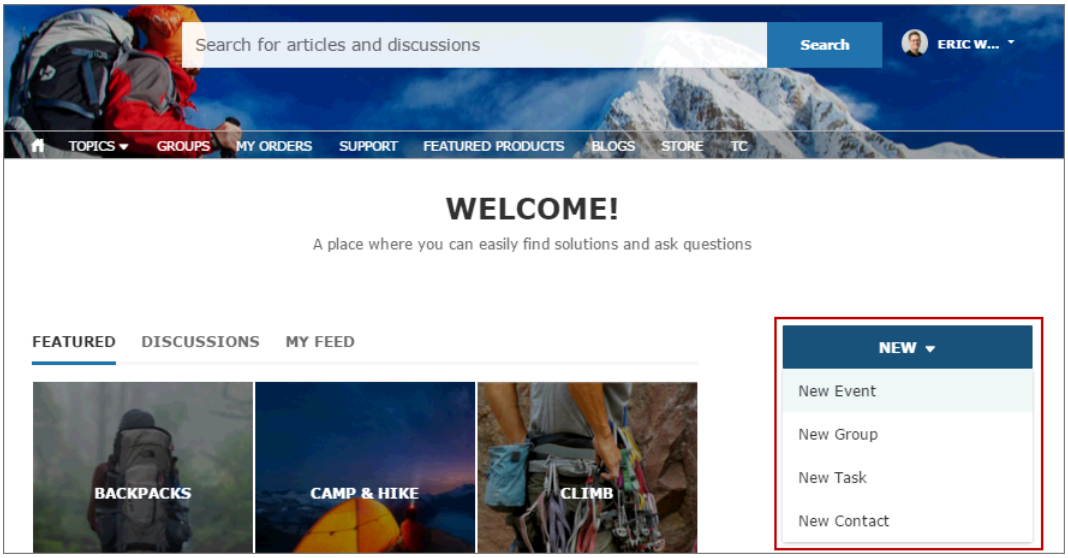
レコード作成ボタンコンポーネントを使用すると、サイトメンバーがグローバルアクションを使用してレコードを作成できます。

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。サイト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サイトメンバーが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、[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。
   - サイトのゲストユーザー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。



例: サイトホームページのレコード作成ボタンコンポーネントのサンプル。



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、ユーザー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。

サイト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。

1. 設定しているページで [レコード作成フォーム] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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
アクション名	アクションの API 参照名は自動的に入力され、設定は必要ありません。
パフォーマンス設定	クリックすると展開します。
レコードを一括作成	ユーザーが一度に 1 つずつではなく一括でケース、リード、カスタムオブジェクトを作成できるようにするグローバルアクション。一括作成により、大規模サイトで一度に作成できるオブジェクト数が増加します。

例: レコード作成フォームコンポーネントのサンプル。

CRM Analytics ダッシュボード

CRM Analytics ダッシュボードコンポーネントを使用して、CRM Analytics をサイトのページに追加します。

1. 設定しているページで **[CRM Analytics 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ーで、コンポーネントのプロパティを設定します。

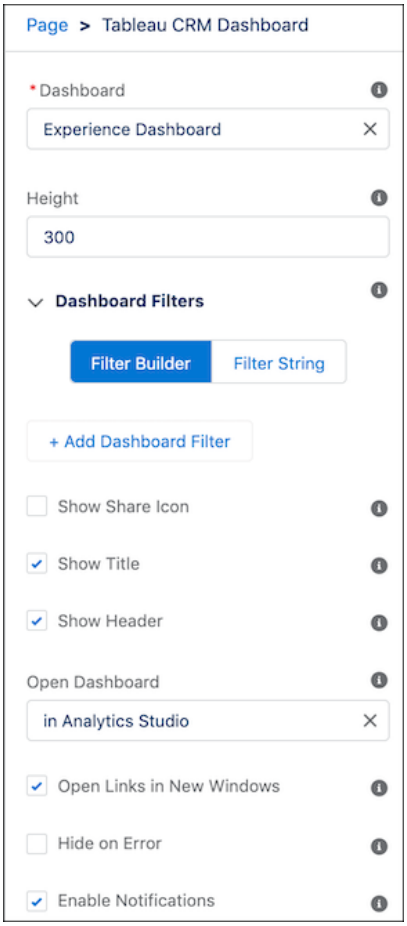
プロパティ	詳細
ダッシュボード	使用可能なダッシュボードをドロップダウンリストから選択します。
高さ	ダッシュボードの高さ (ピクセル単位) を指定します。デフォルトは 300 です。

検索条件	実行時にページにダッシュボードが表示されるときに、そのダッシュボードに適用する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。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']}}]}}`
	基準で絞り込む場合、次の構文を使用します。
	`{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'], 'selection': ['$value1', '$value2']}, {'fields': ['field2'],`

プロパティ	詳細
	`'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 参照名とも呼ばれる)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` オプションを使用すると、ダッシュボードにそのすべてのデータが表示され、指定したディメンション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` オプションを使用すると、絞り込まれたデータのみがダッシュボードに表示されます。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。
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。このオプションが選択されている場合、ユーザー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。[共有]アイコンを表示するには、高さを 612 ピクセル以上にする必要があります。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。このオプションが選択されている場合、ダッシュボードの上にダッシュボードのタイトルが表示されます。デフォルトは true です。
ヘッダーを表示	ダッシュボードヘッダーの表示を制御します。このオプションが選択されている場合、ダッシュボードのヘッダーバーには、[Analytics で開く] アイコン、ダッシュボードのデータが更新された日時、およびダッシュボード

プロパティ	詳細
	ビューメニューが表示されます。[[共有] アイコンを表示] または [タイトルを表示] を選択した場合もヘッダーバーが表示されます。
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。このオプションが選択されている場合、リンクが新しいウィンドウで開きます。このオプションが選択されていない場合、リンクが同じウィンドウで開きます。デフォルトは true です。
エラー時に非表示	エラーのあるダッシュボードをユーザーに表示するかどうかを制御します。このオプションが選択されている場合、ダッシュボードにエラーがあってもページには表示されません。このオプションが選択されていない場合、ダッシュボードは表示されますが、データは表示されません。ユーザーにダッシュボードへのアクセス権がないか削除されていると、エラーが発生する可能性があります。デフォルトは false です。

例: CRM Analytics ダッシュボードコンポーネント:



カスタム Lightning コンポーネント

エクスペリエンスビルダーサイトで使用する独自のカスタム Lightning コンポーネントを作成します。

メモ: API バージョン 45.0 以降、Lightning Web コンポーネントと Aura コンポーネント (元のモデル) の 2 つのプログラミングモデルを使用して、Lightning コンポーネントを作成できます。

エクスペリエンスビルダーサイトのカスタム Aura コンポーネントを開発するには、『Experience Cloud 開発者ガイド』の「エクスペリエンスビルダーのドラッグアンドドロップコンポーネントの設定」を参照してください。

エクスペリエンスビルダーサイトのカスタム Lightning Web コンポーネントを開発するには、『Lightning Web コンポーネント開発者ガイド』の「エクスペリエンスビルダーのコンポーネントの設定」を参照してください。エクスペリエンスビルダーで使用可能な 2 列、比率 2:1、分割サイドバーの固定ページレイアウトを持つ Lightning Web コンポーネントを組み込むことはできません。柔軟なレイアウトを使用して、エクスペリエンスビルダーで同様に配置されたページまたはページのバリエーションを作成します。

エクスペリエンスビルダーサイト用に設定されたカスタム Lightning コンポーネントは、標準の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ーに変更内容を入力します。

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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

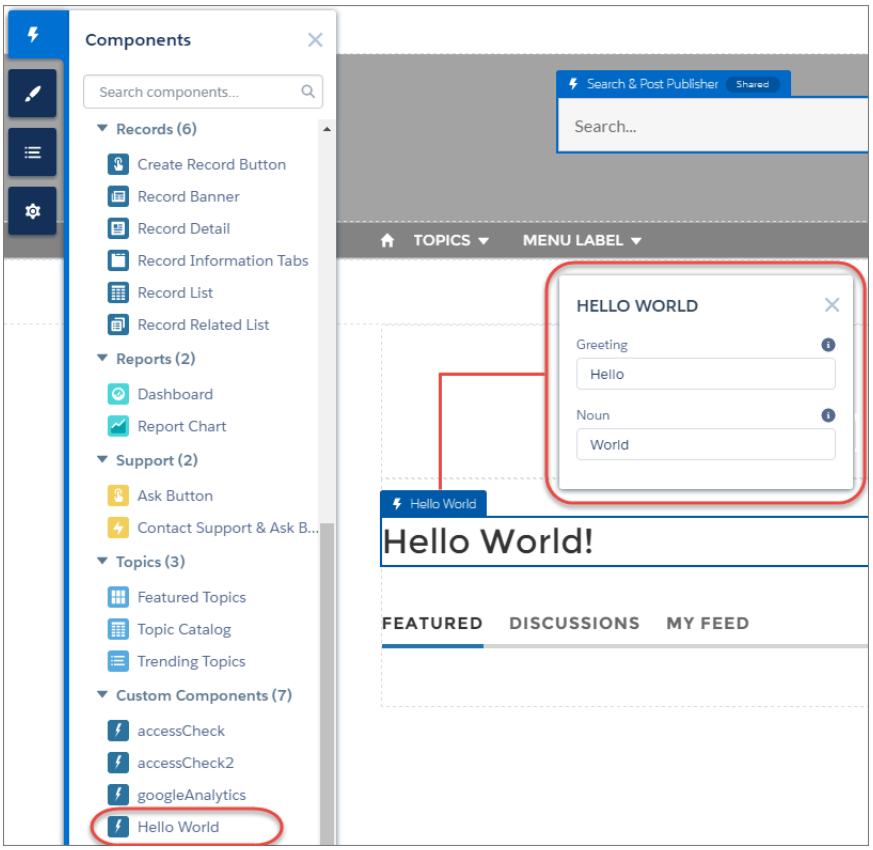
Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

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、プロパティがプロパティエディターに開いています。



関連トピック:

柔軟なレイアウトの作成

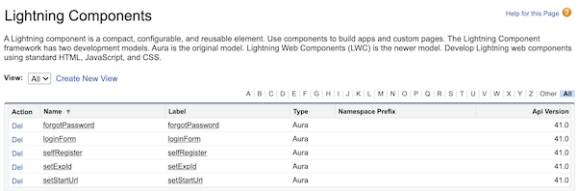
エクスペリエンスビルダーでのコンテンツレイアウトの変更

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

エクスペリエンスビルダーサイト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。

各サイトには、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] のログインページがあります。また、各ログインページには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。会社またはサイトに、事前設定されたログインコンポーネントでサポートされない使いやすさ、セキュリティ、またはアクセシビリティに関する要件がある場合、カスタムコンポーネントを作成してコードロジックを追加し、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、**[Lightning コンポーネント]** を選択します。
2. コンポーネントをカスタマイズするには、目的の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. 開発者コンソールワークスペースで、`implements="forceCommunity:availableForAllPageTypes"` を `<aura:component>` タグに追加します。エクスペリエンスビルダーで、コンポーネントを公開する `forceCommunity:availableForAllPageTypes` インターフェースを実装します。
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. サイトのエクスペリエンスビルダーに戻り、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。

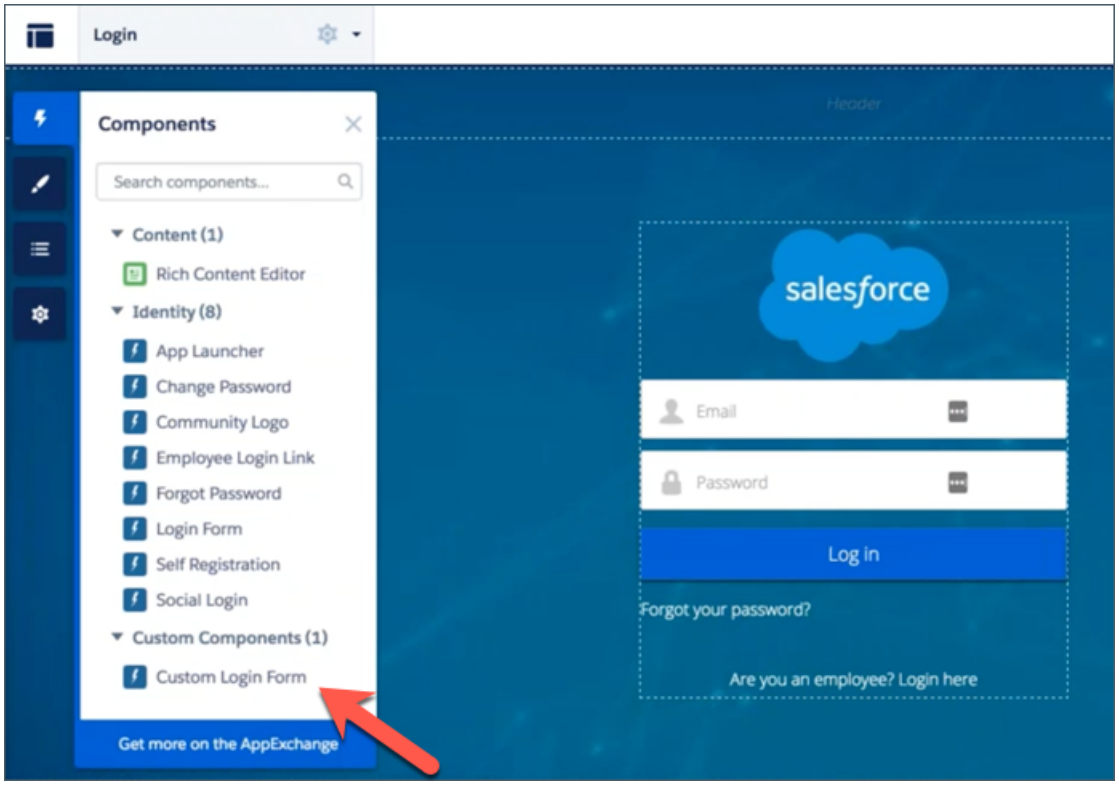
エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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」



カスタマイズ可能なユーザープロファイルメニュー

カスタマイズ可能なユーザープロファイルメニューコンポーネントには、ユーザーの名前またはニックネームとプロファイル写真が表示されます。会社名やアイコンも表示できます。ユーザー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。Summer '20 以降、[カスタマイズ可能なユーザープロファイルメニュー] コンポーネントが新しい B2B Commerce テンプレートと、特定のテーマ (残り火、ステラ、ウェブスター、市民、ヒノキ、ジェプソンなど) を使用する新しいサイトを使用して、エクスペリエンスビルダーサイトの [ユーザープロファイル] コンポーネントを置き換えます。これらのテーマを使用する既存のサイトがテーマを再適用または変更すると、コミュニティは旧バージョンではなく新しいコンポーネントを取得します。

1. 設定しているページで、ヘッダーコンポーネントをクリックしてプロパティエディターを開きます。
2. [レイアウト] セクションを展開し、[ユーザープロファイルコンポーネント] ドロップダウンから [カスタマイズ可能なユーザープロファイルメニュー] コンポーネントを選択します。
3. [カスタマイズ可能なユーザープロファイルメニュー] コンポーネントをクリックして、プロパティエディターを開きます。
4. プロパティエディターで、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
ログインの表示ラベル	メンバーがサイトにログインするために使用するログインボタンの表示ラベルを入力します。デフォルトは「ログイン」です。
テキストの色	ログインボタンのテキストの色を選択します。

プロパティ	詳細
テキストのフロート表示の色	ユーザーがログインボタンにマウスポインターを置いたときのテキストの色を選択します。
背景色	ログインボタンの背景色を選択します。
フロート表示の背景色	ユーザーがログインボタンにマウスポインターを置いたときの背景の色を選択します。
境界線の色	ログインボタンの境界線の色を選択します。
境界線の半径（0 ピクセル ～ 50 ピクセル）	ボタンの境界線の半径を設定します。
デフォルトメニュー	認証済みユーザーに表示するデフォルトのナビゲーションメニューを選択します。メニュー選択を編集するには、[編集] ボタンをクリックします。
認証済みユーザーのメニュースタイル	メニューアイコンとユーザー名のどちらを表示するか、またはその両方を表示するかを選択します。 モバイルデバイスでは、アイコンのみが表示されます。
アイコン	会社のロゴやアバターをメニューアイコンとして使用するかどうかを選択します。
会社名を含める	ユーザープロファイルメニューに会社名を含めます。デフォルトでは省略されます。
テキストの方向	会社名をアイコンの左右どちらに表示するかを選択します。

メモ:

- B2B Commerce テンプレートをインポートすると、ナビゲーションメニューの [マイアカウント] および [リスト] オプションが削除されます。[カスタマイズ可能なユーザープロファイルメニュー] などのメニューを編集し、これらのメニューオプションを再作成します。
- メニュー項目種別のシステムリンクとイベントは、カスタマイズ可能なユーザープロファイルメニューコンポーネントにのみ表示されます。

カスタマイズ可能なユーザー設定

カスタマイズ可能なユーザー設定コンポーネントを使用すれば、ユーザーはサイト設定をカスタマイズできます。

メモ: カスタマイズ可能なユーザー設定コンポーネントは、Winter '21 で廃止されたユーザー設定コンポーネントに取って代わるものです。

カスタマイズ可能なユーザーサイト設定には、サイトを適切にローカライズするための言語、ロケール、タイムゾーンの変更が含まれます。ユーザーはユーザー名を表示して、メールやパスワードを変更し、アカウントを無効化することもできます。ユーザーは、サイトにログインしていないゲストユーザーにプロファイルの

詳細を表示できます。また、サイト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。ユーザーがサイトのイベントに関するメールを受信しない場合、メール通知を無効にできます。これらの多数の項目の表示ラベルをカスタマイズできます。

1. ページで [カスタマイズ可能なユーザー設定] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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
[ユーザー設定] のヘッダー	設定ページのカスタマイズ可能な表示ラベル。デフォルトテキストは、[私の設定] です。
ユーザー ID	値はシステムによって自動的に取得されます。
[取引先] タブ	
[取引先管理] タブのタイトル	[取引先管理] タブのカスタマイズ可能な表示ラベル。このタブの取引先の詳細。デフォルトテキストは、[取引先管理] です。
[接続済みソース] タブのタイトル	[接続済みソース] タブのカスタマイズ可能な表示ラベル。このタブには、ユーザーが接続している外部および他のデータソースが表示されます。デフォルトテキストは、[接続済みソース] です。
[接続済みソース] タブを非表示	カスタマイズ可能なユーザー設定コンポーネントに [接続済みソース] タブが表示されないようにします。
場所	
セクションヘッダー	[場所] セクションのカスタマイズ可能な表示ラベル。このセクションには、言語、ロケール、タイムゾーン項目が含まれます。デフォルトテキストは、[場所] です。
プロファイル表示	
セクションを非表示	カスタマイズ可能なユーザー設定コンポーネントに [プロファイル表示] セクションが表示されないようにします。
セクションヘッダー	[プロファイル表示] セクションのカスタマイズ可能な表示ラベル。このセクションには、ユーザーのプロファイルページで他のユーザーに表示される内容を制限するオプションが含まれています。デフォルトテキストは、[プロファイル表示] です。
セクションの説明	[プロファイル表示] セクションのカスタマイズ可能な説明。デフォルトテキストは、[プロファイルページの何を誰が表示できるかをカスタマイズします] です。
セクションヒントテキスト	ユーザーが説明の横のヘルプアイコンにカーソルを置いたときに表示されるカスタマイズ可能なヒントテキスト。各表示レベルを定義します。デフォルトテキストは [制限あり: サイトを作成したユーザーに表示されます。メンバー: ログインしたメンバーに表示されます。公開: ログインを必要としないページを参照しているすべてのユーザーに表示されます。] です。

プロパティ	詳細
メール通知	
セクションを非表示	ユーザーの個人用 Chatter 設定にメール通知が表示されないようにします。
セクションヘッダー	[メール通知]セクションのカスタマイズ可能な表示ラベル。このセクションには、すべてまたは一部のメール通知を有効または無効にするオプションが含まれています。デフォルトテキストは、[メール通知] です。
セクションの説明	メール通知を送信するさまざまなアクションを表示するセクションのカスタマイズ可能な説明。デフォルトテキストは、[メール通知が有効な場合] です。
フィード通知オプションを非表示	ユーザーの個人用 Chatter 設定にフィード通知と投稿通知が表示されないようにします。
取引先の詳細	Experience Cloud 向け Mobile Publisher アプリケーションを App Store にリストする場合は、[アカウントを無効化] ボタンの表示ラベルや、他の [アカウントを無効化]ユーザー設定をカスタマイズして、無効化という用語を削除に変えることをお勧めします。この要件についての詳細を確認してください。
セクションヘッダー	[アカウントの詳細]セクションのカスタマイズ可能な表示ラベル。このセクションには、[アカウントを無効化]項目が含まれます。デフォルトテキストは、[アカウントの詳細] です。
[アカウントを無効化] セクションを非表示	ユーザーの [私の設定] ページでの [アカウントを無効化] セクションを表示するには選択解除します。 [アカウントを無効化]セクションを表示する前に、[設定]>[ユーザー管理設定] から [ユーザーの自己無効化] 設定を有効にしてください。
[アカウントを無効化] セクションの表示ラベル	[アカウントを無効化]セクションのカスタマイズ可能な表示ラベル。デフォルトテキストは、[アカウントを無効化] です。
[アカウントを無効化] ボタンの表示ラベル	[アカウントを無効化]ボタンのカスタマイズ可能な表示ラベル。デフォルトテキストは、[私のアカウントを無効化] です。
[アカウントを無効化] の確認タイトル	確認メッセージのカスタマイズ可能なタイトル。デフォルトテキストは、[アカウントを無効化しますか?] です。
[アカウントを無効化] の確認メッセージ	確認メッセージ本文のカスタマイズ可能なテキスト。デフォルトテキストは、[アカウントを無効化したら、このサイトへのアクセス権を失います。] です。
アカウント無効化の確認ボタンの表示ラベル	ポップアップ確認メッセージのボタンのカスタマイズ可能な表示ラベル。デフォルトテキストは、[了解] です。
アカウント無効化のエラーメッセージ	ユーザーがアカウントの削除を開始できない場合に表示されるカスタマイズ可能なエラーメッセージ。デフォルトのテキストは、問題が発生しました。サイト管理者にお問い合わせください。

ヒント: シングルサインオン (SSO) が有効な組織の場合、ユーザーの [私の設定] ページで [パスワードの変更] リンクを非表示にすることを検討してください。

a. [設定] で権限セット (「*Single Sign On Link (シングルサインオンリンク)*」など) を作成します。
b. システム権限内の「シングルサインオンの有効」を *[オン]* に設定します。
c. この権限セットを組織の適切なユーザーに割り当てます。

このユーザーの [私の設定] ページに [パスワードの変更] ページは表示されなくなります。

関連トピック:

- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
- *Salesforce 組織の設定および管理*: ユーザーの自己無効化の有効化
- *Salesforce 組織の設定および管理*: ユーザーが独自のユーザーデータをスクランブルできる
- *データ保護とプライバシー*: Experience Cloud サイトのデータ削除
- *データ保護とプライバシーヘルプ*: Salesforce Platform のデータ削除

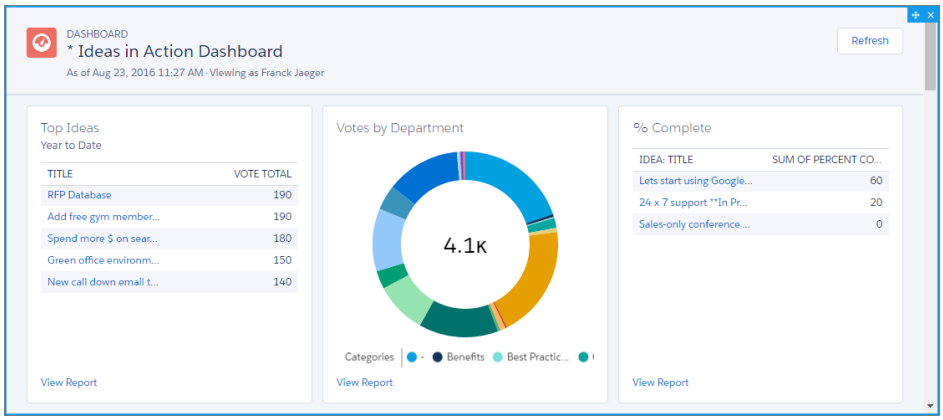
ダッシュボード

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ーに設定されているダッシュボードをサイト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ーで、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、サイト内のダッシュボードの実行ユーザーを変更できません。このビューは参照のみです。
- 更新ボタンは、モバイルデバイスのエクスペリエンスビルダーサイトでは使用できません。
- ダッシュボードデータをエクスペリエンスサイトで参照すると、自動的に更新されます。

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、ユーザーはダッシュボードフォルダーにアクセスできます。フォルダー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
- すべてのフォルダー

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。

デフレクション追跡

デフレクション追跡コンポーネントは、提供したデフレクションコンテンツに関するユーザーのデータを収集します。カスタマイズした回答セットをユーザーに表示し、Salesforce組織でフィードバックを取得します。エクスペリエンスビルダーサイト向けの Salesforce Case Deflection Reporting パッケージを使用して、デフレクションコンテンツの有効性に関するレポートを作成します。レポートは、実際のデータを使用してコンテンツ戦略を作成するために役立ちます。

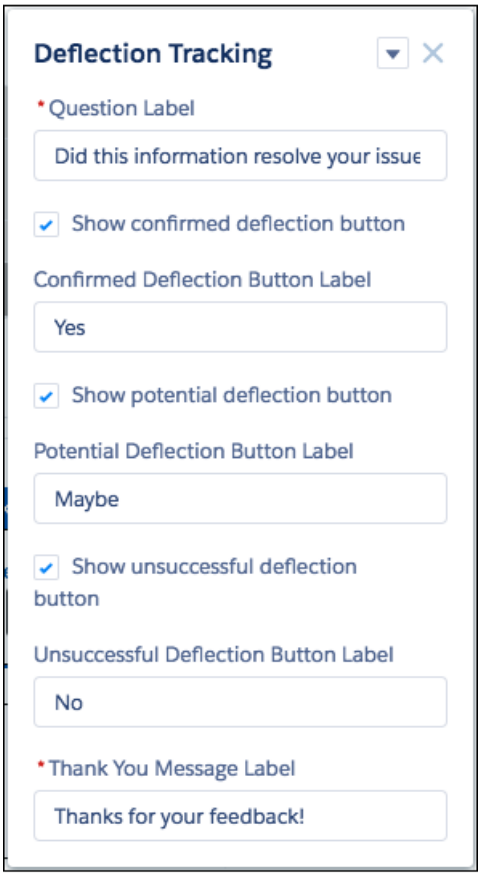
1. [デフレクション追跡] コンポーネントを選択し、フィードの詳細ページ、質問の詳細ページ、または記事の詳細ページにドラッグします。コンポーネントはページのテンプレートヘッダーやフッターに配置しないでください。そうすると、コンポーネントがすべてのページに表示されます。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
質問の表示ラベル	提案されたコンテンツに満足しているかどうかをユーザーに尋ねるメッセージを入力します。デフォルトテキストは、[この情報で問題が解決されましたか?] です。

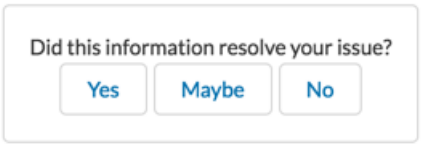
プロパティ	詳細
[確認済みのデフレクション] ボタンを表示	[確認済みのデフレクション]ボタンを含めます。ユーザーはこのボタンをクリックして、情報によって問題が解決されたことを確認します。
[確認済みのデフレクション] ボタンの表示ラベル	[確認済みのデフレクション]ボタンの表示ラベルを入力します。デフォルトテキストは、[はい] です。
[潜在的なデフレクション] ボタンを表示	[潜在的なデフレクション] ボタンを含めます。ユーザーはこのボタンをクリックして、情報によって問題が解決された可能性があることを示します。
[潜在的なデフレクション] ボタンの表示ラベル	[潜在的なデフレクション]ボタンの表示ラベルを入力します。デフォルトテキストは、[未定] です。
[失敗したデフレクション] ボタンを表示	[失敗したデフレクション] ボタンを含めます。ユーザーはこのボタンをクリックして、情報によって問題が解決しなかったことを示します。
[失敗したデフレクション] ボタンの表示ラベル	[失敗したデフレクション]ボタンの表示ラベルを入力します。デフォルトテキストは、[いいえ] です。
感謝のメッセージの表示ラベル	ユーザーに返答を感謝するメッセージを入力します。デフォルトテキストは、[フィードバックをありがとうございました。] です。

3. ページを公開します。

例: エクスペリエンスビルダーでのデフレクション追跡コンポーネントの設定サンプル:



参照可能なユーザーページでのデフレクション追跡コンポーネントのサンプル:



Salesforce Case Deflection Reporting パッケージをインストールして、デフレクション追跡コンポーネントが実際にケースの作成をどれほど適切に防止しているのかを確認します。コミュニティのケースデフレクション総計値ダッシュボードを使用して、潜在的および確認済みケースデフレクションに関する総計値や、最も役立つ記事とディスカッションを取得します。

関連トピック:

- ケースデフレクション
- 質問ボタン
- カスタマーサポートおよび質問ボタン
- *Experience Cloud 開発者ガイド*: デフレクションの報告: デフレクションシグナルフレームワーク

Einstein 予測

Einstein 予測コンポーネントでは、ユーザーがエクスペリエンスビルダーサイトページで標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトの予測と改善を表示できます。

モデルがリリースされたら、そのモデルを使用して、エクスペリエンスビルダーサイトページで標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトの予測と改善を表示できます。

1. エクスペリエンスビルダーで、予測を追加するエクスペリエンスビルダーサイトページを開きます。
2. Einstein 予測コンポーネントをページの目的の場所にドロップします。
3. コンポーネントの設定パネルで、［予測］ルックアップを使用して、サイトページに埋め込む予測を見つけて選択します。
4. 必要に応じて、この予測の他のプロパティも定義します。

プロパティ	説明
予測	アクセスできる予測 (リリース済みモデル) のリストを検索します。
予測の表示ラベルを表示	このチェックボックスは、予測の表示ラベルを表示する場合にオンにします。
タイトル	予測の説明ラベル。
タイトルを表示	タイトルを表示する場合はこのチェックボックスをオンにします。
予測スコアの単位	予測の測定単位。例: • 金額ベースの予測の通貨 • 確度ベースの予測の割合 (%) • 時間ベースの予測の期間 (時間、日、週など)
単位をスコアの前に置く	通貨記号などの単位を予測の前に表示する場合はこのチェックボックスをオンにします。デフォルトでは、単位は予測の後に表示されます。
肯定的予測の表示ラベル	予測がバイナリ分類モデルのしきい値より高い場合に表示する表示ラベル。例: Win (成立)、Retain (維持)、Success (成功) など。
否定的予測の表示ラベル	予測がバイナリ分類モデルのしきい値より低い場合に表示する表示ラベル。例: Loss (不成立)、Churn (離脱)、Fail (失敗) など。
上位の予測因子を表示	予測に最も影響する予測因子を表示する場合はこのチェックボックスにオンにします。

ユーザ権限

Einstein 予測コンポーネントをエクスペリエンスビルダーサイトページに追加する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および
- サイトのメンバーであること

サイトページで予測を表示する

- 「Einstein Discovery のおすすめの参照」

プロパティ	説明
詳細を折りたたむ	上位の予測因子を表示し、他の詳細を非表示にする場合はこのチェックボックスをオンにします。
ランク付けされた確度を表示	このチェックボックスをオンにすると、結果値に対してランク付けされた確度が表示されます。マルチクラス分類モデルに関連付けられている予測にのみ適用されます。
モデルカードへのリンクを含める	[このモデルの詳細]リンクを表示する場合はこのチェックボックスをオンにします。ユーザーはこのリンクをクリックして、この予測に関連付けられているモデルカードが表示できます。
改善項目を表示	予測結果の改善方法に関する Einstein Discovery の提案を表示する場合はこのチェックボックスをオンにします。バイナリ分類モデルまたは数値モデルに関連付けられている予測にのみ適用されます。
表示する改善項目の数	予測カードに返される改善の最大数を設定します。バイナリ分類モデルまたは数値モデルに関連付けられている予測にのみ適用されます。
改善のしきい値 （%）	ここで指定したパーセント以上の影響を予測結果に及ぼす改善のみを表示します。バイナリ分類モデルまたは数値モデルに関連付けられている予測にのみ適用されます。
予測因子の値を表示	予測因子および改善の横に影響値を表示する場合はこのチェックボックスをオンにします。
予測の警告を表示	次のような警告をユーザーに表示する場合はこのチェックボックスをオンにします。 • モデルに必要な項目がない • 有効な範囲外の項目値で予測モデルがビルドされている
予測を日付として計算	相対的な開始日とオフセット値(元の予測結果)に基づく時間ベースの予測を表示する場合はこのチェックボックスをオンにします。
日付の予測の計算を開始する日付	予測日の計算を開始する日付に使用する日付項目を選択します。
期間	予測日の計算に使用されるオフセット値 (元の予測結果) の単位を選択します。 • 分 • 時間 • 日 • 週 • 月

プロパティ	説明
予測日の形式	予測日を表示する方法を選択します。 • ［残り時間］は、選択した［期間］に応じて予測の形式を設定します。 • ［特定の日付］は、ログインしたユーザーのロケール設定に応じて予測を日付形式で設定します。
予測履歴の開始日を表示	スコア履歴を表示する参照ポイントを選択します。 • 最終変更 • 先週

ユーザーがこのサイトページを表示すると、予測はリアルタイムで更新されます。Salesforceに書き戻す必要はありません。

Einstein スコアリング

パートナーは、会社の取引開始パターンに従ってリードのスコアを確認できます。Experience Cloud サイトで Einstein リードの詳細ページに Einstein スコアリングコンポーネントを追加して、Einstein リードスコアリングを取得します。

Experience Cloud Aura サイトのパートナーが使用できます。Sales Cloud または Service Cloud がある **Enterprise** Edition、 **Performance** Edition、 **Unlimited** Edition の Lightning Experience でアクセスします。各パートナーユーザーには PRM アドオンライセンス が必要です。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする
- 「エクスペリエンスの作成および設定」およびサイトのメンバーであること

または

「設定・定義を参照する」および「サイトのメンバーであること」、「そのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること」

パートナーにこれらの機能へのアクセス権を付与する場合は、Einstein リードスコアリングも設定する必要があります。次に、Experience Cloud サイトで Einstein スコアリングコンポーネントを追加するために必要な手順を確認します。すべてのテンプレートですべての手順が必要であるとは限りません。

1. Einstein スコアリングが Experience Cloud テンプレートで事前設定されていない場合は、追加します。

   Einsteinスコアリングは、リードオブジェクトの詳細ページでのみ使用できます。

   a. リードのオブジェクトページを作成するか、またはすでに使用しているリードのオブジェクトページを編集します。

   b. ［コンポーネント］メニューから、**[Einstein スコアリング]** コンポーネントをリードの詳細ページにドラッグします。

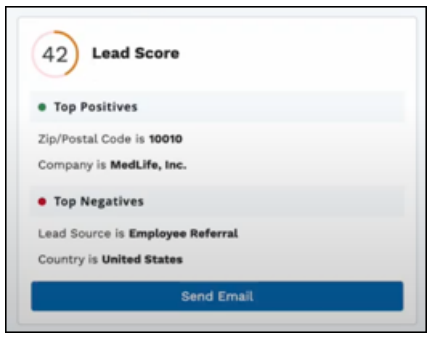
      このコンポーネントは、狭いページ列での表示に適しています。

2. Einstein スコアリングのナビゲーションが Experience Cloud テンプレートで事前設定されていない場合は、Einstein スコアリング詳細ページをサイトのナビゲーションメニューに追加します。［設定］メニューから［ナ

ビゲーション] をクリックし、パートナーがページを見つけるためのナビゲーションメニューを編集します。

3. サイトへの変更を公開します。

例: Einstein スコアリングコンポーネント:



関連トピック:

パートナーの Einstein リードスコアリングの設定

エンゲージメント

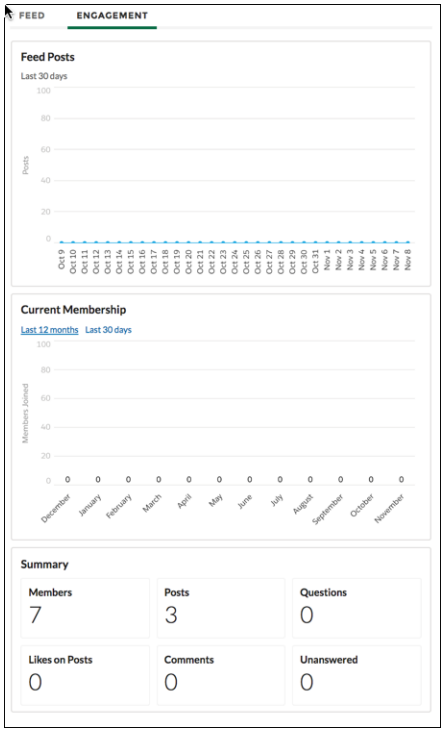
エンゲージメントコンポーネントには、Chatter グループのメンバーエンゲージメントに関連するグラフが表示されます。

エンゲージメントコンポーネントは、グループエンゲージメントが設定されている組織のレポート権限を有する内部ユーザーのみに表示されます。 外部ユーザーの [レポートで使用する] オプションがオンであっても、外部ユーザーにはコンポーネントは表示されません。 また、コンポーネントをグループ管理者のみに表示することも可能です。

1. 設定しているページで [エンゲージメント] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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。 この項目は通常、ページが読み込まれたときに自動的に入力されます。

例:



拡張リストビュー

パートナーは、取引先責任者、リード、商談の活動頻度総計値を確認して、商談の健全性に関するインサイトを取得することで、営業の優先順位を高めることができます。拡張リストビューコンポーネントを使用して、パートナーに Experience Cloud サイトから取引先責任者インテリジェンスビュー、リードインテリジェンスビュー、およびパイプラインインスペクションへのアクセス権を付与します。

Enterprise Edition、 **Performance** Edition、および **Unlimited** Edition (Sales Cloud または Service Cloud 付属) の Lightning Experience を使用してアクセスする Experience Cloud Aura サイト でパートナーが使用できます。各パートナーユーザーには PRM アドオンライセンス が必要です。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」およびサイトのメンバーであること

  または

  「設定・定義を参照する」および「サイトのメンバーであること」、「そのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること」

パートナーがこれらの機能にアクセスできるようにするには、基本的な取引先責任者インテリジェンス、リードインテリジェンス、およびパイプラインインスペクションの設定要件も満たす必要があります。要件には、対応する権限セットの割り当てが含まれます。サイトを作成するタイミング、有効にするように選択した機能、使用している Experience Cloud テンプレートに基づいて、どの手順を完了する必要があるかを確認します。すべてのテンプレートですべての手順が必要であるとは限りません。

1. 有効にする機能が Experience Cloud テンプレートで事前設定されていない場合は、その機能のページを作成します。

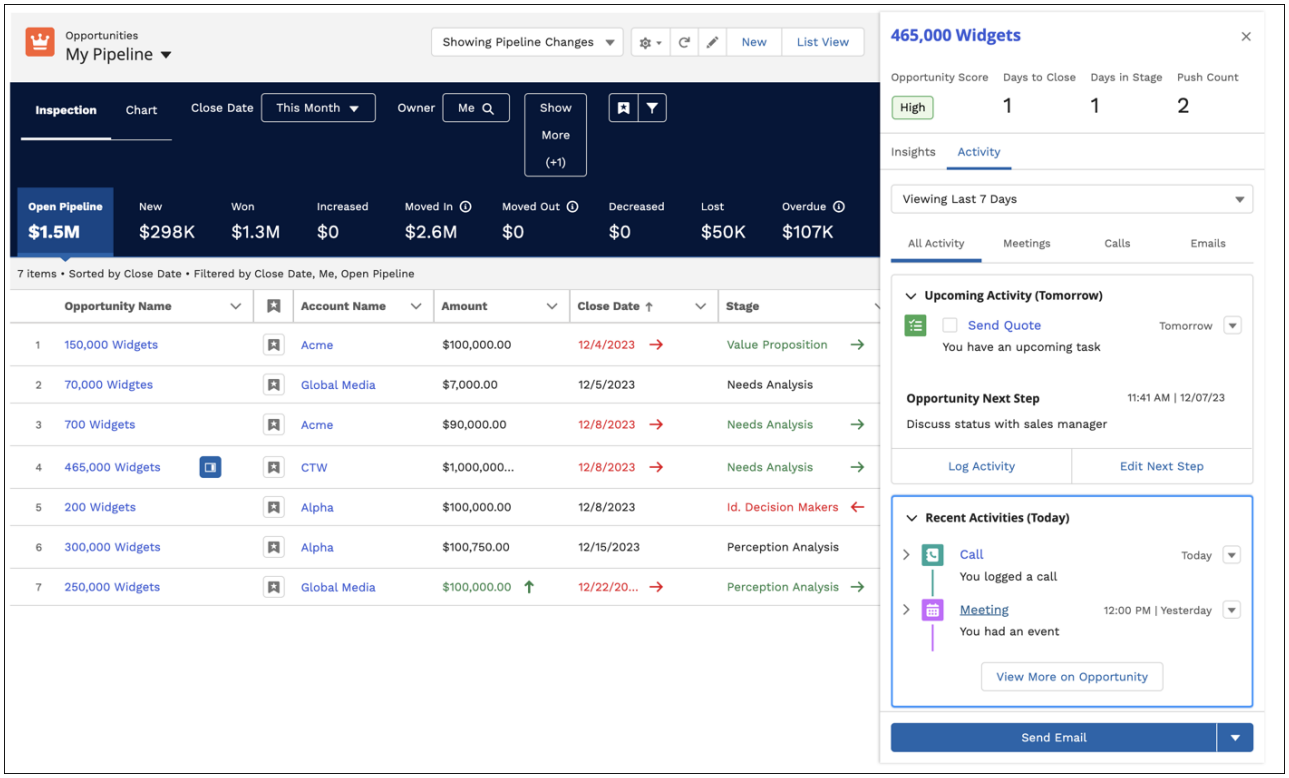
拡張リストビュー機能(取引先責任者インテリジェンスビュー、リードインテリジェンスビュー、およびパイプラインインスペクション)ごとに個別のページを作成することをお勧めします。コンポーネントごとに表示できる機能は 1 つのみで、拡張リストビューコンポーネントは全画面で表示されます。

a. 柔軟なレイアウトで標準ページを作成します。
b. [コンポーネント] メニューから、[拡張リストビュー] コンポーネントをページにドラッグして選択します。
c. プロパティエディターで、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
オブジェクト	このページに追加する機能 (取引先責任者、リード、商談) に対応するオブジェクトを選択します。

2. 有効にする機能のナビゲーションが Experience Cloud テンプレートで事前設定されていない場合は、サイトのナビゲーションメニューに [拡張リストビュー] ページを追加します。[設定] メニューから [ナビゲーション] をクリックし、パートナーがページを見つけるためのナビゲーションメニューを編集します。
3. ページを追加する拡張リストビュー機能(取引先責任者インテリジェンスビュー、リードインテリジェンスビュー、およびパイプラインインスペクション) ごとにステップ 1 ～ 2 を繰り返します。
4. サイトへの変更を公開します。

例: パイプラインインスペクションの拡張リストビューコンポーネント:



関連トピック:

パートナーの取引先責任者インテリジェンスビューとリードインテリジェンスビューの設定
パートナーのパイプラインインスペクションの設定

組み込み予定管理

組み込み予定管理コンポーネントを使用すると、ユーザーは予定をスケジュール、変更、キャンセルできます。

重要:

- このコンポーネントをサイトページに追加する前に、Field Service を設定し、必要なフローを作成し、Salesforce Field Service 管理パッケージをインストールしてください。
- このコンポーネントを使用するサイトページから埋め込みチャットコンポーネントを削除します。ページあたり 1 つの組み込みコンポーネントを使用できます。

1. 設定しているページで [組み込み予定管理] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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
組み込みサービスリリース	組み込み予定管理のリリースを選択します。

プロパティ	詳細
ログインボタンの表示ラベル	ユーザーがログインしているときの予定マネージャーの表示ラベルを入力します。デフォルトの表示ラベルは「*Book Appointment*」(予定を予約) です。
ログアウトボタンの表示ラベル	ユーザーがログインしていないときの予定マネージャーの表示ラベルを入力します。デフォルトの表示ラベルは「*Log In and Book Appointment*」(ログインして予定を予約) です。
ボタン読み込みメッセージ	フローを読み込んでいるときの予定マネージャー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。

組み込みメッセージング

組み込みメッセージングコンポーネントを使用して、Web のメッセージングを Experience Cloud サイトに追加します。

開始する前に、次の考慮事項に注意してください。

- エクスペリエンスビルダーサイトで組み込みサービスコンポーネントまたはチャネルメニューコンポーネントを使用している場合は、削除します。[ページ構造]パネルを使用して余分なコンポーネントを検索し、削除します。
- Web サイトを効果的に iframe 化して JavaScript ライブラリの競合を軽減するために、Web のメッセージングでは [設定] の [すべてのサイト] リストに表示される一意のサイトが作成されます。この生成されたサイトの URL はセキュリティが脆弱になっているため、他の目的に再利用しないでください。この生成されたサイトをビルダーまたはワークスペースリンクを使用して変更しないでください。

1. Web のメッセージングの設定手順を実行します。
2. エクスペリエンスビルダーサイトの場合、[エクスペリエンスビルダーコンポーネント] リストから [組み込みメッセージング]コンポーネントを選択し、ホストドメイン値としてエクスペリエンスビルダーサイトが含まれるページにドラッグします。
3. [エクスペリエンスビルダーコンポーネント] リストから [組み込みメッセージング] コンポーネントを選択して、ホストドメイン値としてエクスペリエンスビルダーサイトが含まれるページにドラッグします。
4. ページで、[組み込みメッセージング] コンポーネントを選択します。
5. プロパティエディターで、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
組み込み Web リリース	Web のメッセージング用の組み込みサービスリリースを選択します。
拡張サービス URL	[Web のメッセージング] 設定から、コードスニペットの `scrt2` 項目と一致する URL を選択します。

プロパティ	詳細
サイトエンドポイント	リリースの [組み込みサービスリリース設定] ページでサイトエンドポイントと一致するサイトエンドポイントを選択します。
チャットボタンの表示	[デフォルトの表示] は、チャットボタンがデフォルトで表示されるか、設定された営業時間に従って表示されることを意味します。 [常に表示] は、既存の表示設定を上書きし、ページの読み込み時に常にチャットボタンが表示されるようにします。 [常に非表示] は、既存の表示設定を上書きし、ページの読み込み時にチャットボタンが常に非表示になるようにします。

サイトを公開すると、サイトに会話ボタンと有効なメッセージングボタンが表示されます。エクスペリエンスビルダーはエクスペリエンスの設計に役立ちますが、機能しません。

トランスレーションワークベンチで新しい言語を有効にしていない限り、コンポーネントでデフォルトのサイト言語が使用されます。

「Web リリース用のメッセージングの設定」の手順に戻って、CORS 許可リストの手順を完了してください。

重要: コンポーネントはテンプレート領域にのみ配置してください。テンプレート以外の領域に追加すると、メッセージング環境が中断する可能性があります。

関連トピック:

アプリ内および Web のメッセージングの設定

Web リリース用のメッセージングの設定

組み込みサービス

組み込みサービスコンポーネントで、ユーザー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サイトページに追加する前に、チャットと組み込みサービス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。
- [組み込みサービス] コンポーネントを使用するサイトページから既存のチャットボタンを削除します。チャット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 [組み込みサービス] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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	埋め込み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	ユーザーにチャットボタンを表示します。
事前チャット項目を入力	選択した場合、事前チャットフォームでログインユーザーの名前およびメール項目が事前入力されます。
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。このテキストはユーザー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い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。
オフラインサポート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おらず、組み込みサービスリリースでオフラインサポートが有効になっている場合の、チャットボタンの表示ラベルを入力します。オフラインサポートでは、エージェントがオフラインのときに Snap-in 内に Web-to-ケースフォームを表示できます。デフォルトの表示ラベルは *[Salesforce に問い合わせる]* 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 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	ユーザー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。
コード設定名	組み込みチャットの設定からコード設定名を入力し、追加した JavaScript ファイルを静的リソースとして読み込みます。

プロパティ	詳細
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。
転送順序	`userId`、`buttonId`、`userId_buttonId` の ID をカンマで区切って入力します。この項目では、エージェントへの転送順序と、割り当てられたチャットボタンを上書きする組み込みサービスリリースのチャットボタンへの転送順序を設定します。
外部スクリプト	カスタムチャットイベントを作成するために使用される外部スクリプトの静的リソース名を入力します。ファイル自体の名前ではなく、*`CustomEvent`* などの静的リソースオブジェクトの名前を使用します。
外部スタイル	カスタムチャットイベントを作成するために使用される外部スタイルの静的リソース名を入力します。ファイル自体の名前ではなく、*`CustomStyles`* などの静的リソースオブジェクトの名前を使用します。
ストレージドメイン	リリースの既存のサイトドメインを入力します。訪問者がチャットセッション中にサブドメイン間を移動して、セッションの継続性を確保できるようにします。

外部取引先階層リストカード

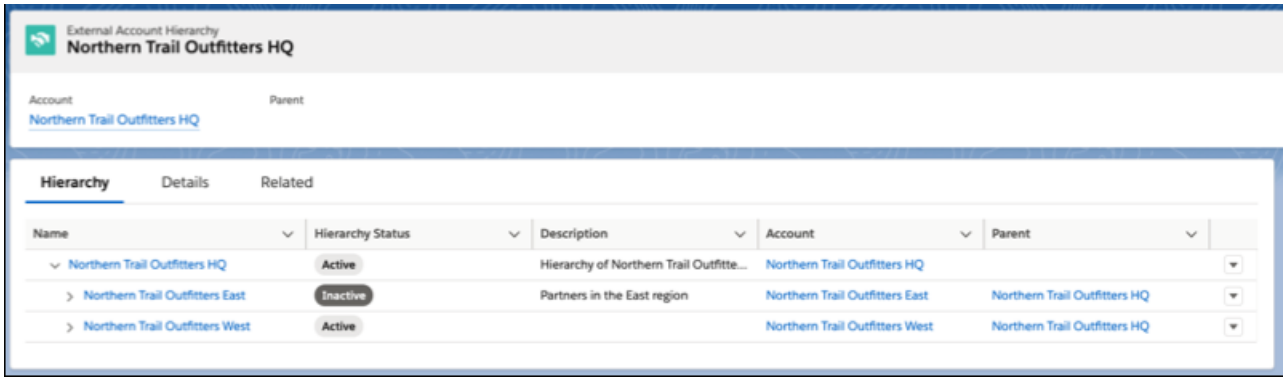
外部取引先階層リストカードには、外部取引先階層内の子ノードと親ノードがリスト形式で表示されます。取引先の階層順は、ネストされた行により表されます。

[設定] で [外部取引先階層を有効化] を有効にすると、組織で外部取引先階層を使用できます。

1. 設定しているページで [外部取引先階層リストカード] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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
階層種別	取引先が追加される階層の種別。有効な値は、[パートナー] および [顧客] です。

例: サンプル外部取引先階層コンポーネント:



注目のトピック

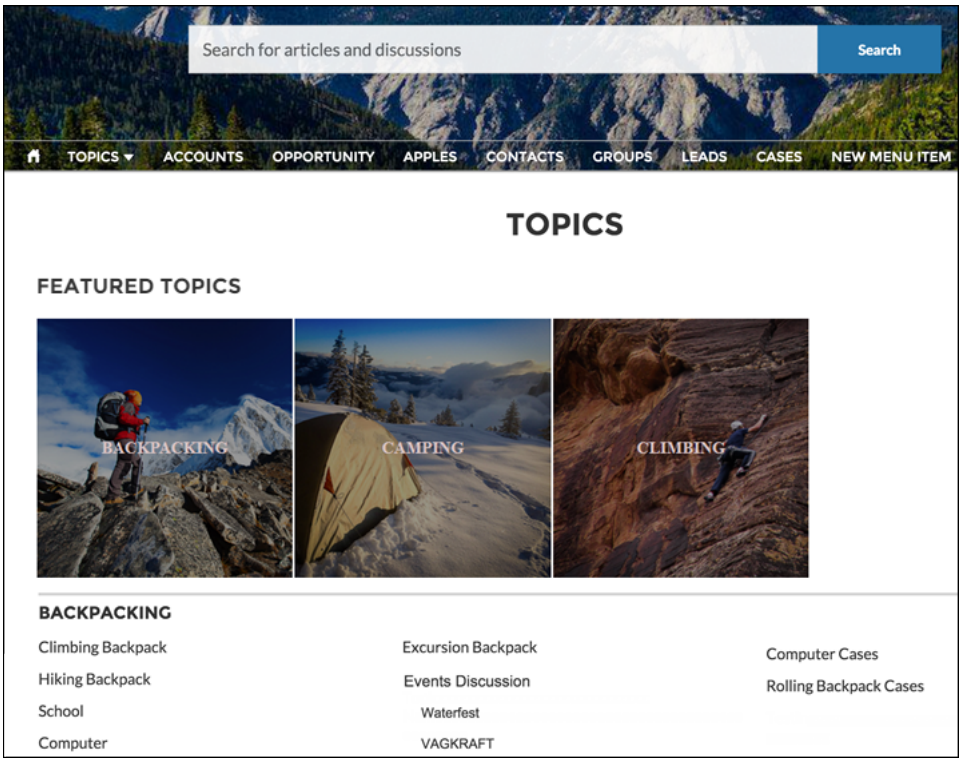
注目のトピックコンポーネントを使用すると、エクスペリエンスビルダーサイトで指定された注目のトピックとそのトピックを表す画像を任意のページに配置できます。

1. コンポーネントリストから、[注目のトピック] コンポーネントを選択してページにドラッグします。
2. ページで、[注目のトピック] コンポーネントを選択します。
3. プロパティエディターで、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	注目のトピック領域のタイトルを入力します。デフォルトテキストは、「注目のトピック」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。クリアすると、タイトルが非表示になります。
オーバーレイの色	タイルの背景色のオーバーレイとして使用する色。プロパティの [rgba] 項目でのデフォルトは `[0,0,0,0.4]` です。
オーバーレイフロート表示の色	ユーザーがタイルにマウスポインターを置いたときにタイルの背景色のオーバーレイとして使用する色。リンクアイコンは値がサイトのテーマから取得されていることを示します。 ビルダーのプレビューモードでフロート表示をテストできます。
境界線の半径	注目のトピックタイルの境界線の曲線をスライドして調整します。 コンポーネントが狭いコンテナ内にある場合、半径を丸めると楕円形のようになる傾向があります。 境界線の半径を `50` (丸みが強い) に設定した場合、[テキストの位置] を *[左揃え]*、*[右揃え]*、または *[中央揃え]* に設定することをお勧めします。テキストの背景色は常に長方形で、円形のタイルの上部または下部にテキストを配置すると背景が切り捨てられます。

プロパティ	詳細
テキストの色	注目のトピックタイルの表示ラベルの色を設定します。
テキストのフロート表示の色	ユーザーがタイルにマウスポインターを置いたときに表示ラベルに使用する色を設定します。 ビルダーのプレビューモードでフロート表示をテストできます。
テキストの背景色	タイルが無効な場合にタイルの背景で使用する色を設定します。プロパティの [rgba] 項目でのデフォルトは `[0,0,0,0]` です。
テキストのフロート表示の背景色	ユーザーがタイルにマウスポインターを置いたときにタイルの背景に使用する色を設定します。プロパティの[rgba]項目でのデフォルトは `[0,0,0,0]` です。 ビルダーのプレビューモードでフロート表示をテストできます。
テキストの背景の最大幅	スライダーを移動して、テキストの背景色の幅を制御します。幅のパーセントはタイルのコンテナの全体幅に対して設定されます。そのため、100% はブラウザーページや注目のトピックコンポーネントの完全幅ではなくタイルの完全幅になります。 どのパーセントを設定しても、テキストの背景の幅は常にその表示ラベルをサポートするのに十分な幅になります。
テキストの位置	注目のトピックタイルでテキストを配置する場所を選択します。 • *左上* • *中央上* • *右上* • *左* • *中央* • *右* • *左下* • *中央下* • *右下*
テキスト配置	テキストの背景内のテキストの位置を設定します。`[中央揃え]`、`[左]`、または `[右]` を選択します。 テキストの背景が狭い場合やテキストがタイルの上部または下部に位置する場合、配置を変更してもあまり変化は見られません。

例: トピックカタログページの注目のトピック。



関連トピック:

注目のトピックの設定

注目のトピック & フィード

注目のトピック & フィードコンポーネントでは、メンバーがタブ設定で [注目のトピック]、[ディスカッション]、および [私のフィード] にアクセスできます。[私のフィード] タブを表示するには、サイトメンバーはログインする必要があります。[主要] タブには、[コンテンツ管理] ワークスペースで設定した注目のトピックが表示されます。注目のトピックの画像を指定して、ブランドの認知度を高めることができます。トピックと画像はタイルとして [主要] タブに表示されます。

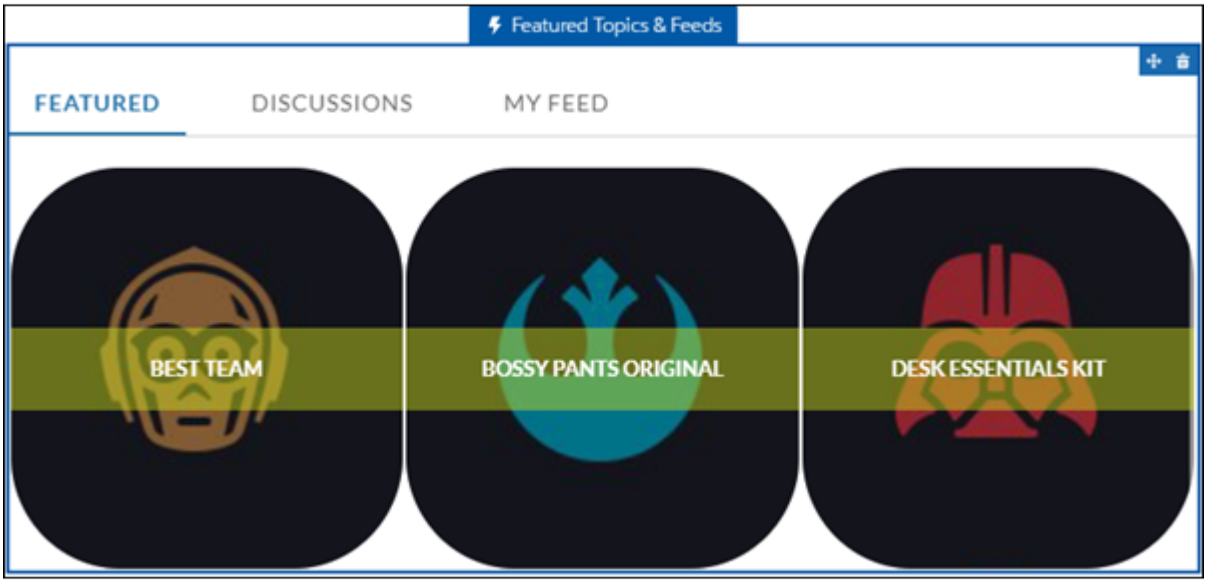
1. 設定しているページで [注目のトピック & フィード] コンポーネントを選択するか、[コンポーネント] パネルからコンポーネントをページにドラッグします。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
主要タブの表示ラベル	注目のトピックタブの表示ラベルを入力します。デフォルトの表示ラベルは［主要］です。
ディスカッションタブの表示ラベル	ディスカッションタブの表示ラベルを入力します。デフォルトの表示ラベルは［ディスカッション］です。

プロパティ	詳細
私のフィードの表示ラベル	私のフィードタブの表示ラベルを入力します。デフォルトの表示ラベルは［私のフィード］です。
ディスカッションフィードのデフォルトの並び替え順	意図する初期フィード並び替え順でサイトメンバーとゲストに表示します。ユーザーが自分のビューで並び替え順を変更した場合、その選択内容が固定されます。
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、ユーザー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。
オーバーレイの色	タイルの背景色のオーバーレイとして使用する色。プロパティの [rgba] 項目でのデフォルトは *[0,0,0,0.4]* です。
オーバーレイフロート表示の色	ユーザーがタイルにマウスポインターを置いたときにタイルの背景色のオーバーレイとして使用する色。リンクアイコンは値がエクスペリエンスビルダーのテーマから取得されていることを示します。 エクスペリエンスビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
境界線の半径	スライドを移動して、各注目のトピックタイルを囲む境界線の曲線を調整します。 コンポーネントが狭いコンテナ内にある場合、半径を丸めると楕円形のようになる傾向があります。 境界線の半径を丸みの強い *[50]* に設定した場合、[テキストの位置] を *[左]*、*[右]*、または *[中央揃え]* に設定することをお勧めします。テキストの背景色は常に長方形で、円形のタイルの上部または下部にテキストを配置すると背景が切り捨てられます。
テキストの色	注目のトピックタイルの表示ラベルの色を設定します。
テキストのフロート表示の色	ユーザーがタイルにマウスポインターを置いたときに表示ラベルに使用する色を設定します。 エクスペリエンスビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
テキストの背景色	無効なときにタイルの背景に使用する色を設定します。プロパティの[rgba]項目でのデフォルトは *[0,0,0,0]* です。

プロパティ	詳細
テキストのフロート表示の背景色	ユーザーがタイルにマウスポインターを置いたときにタイルの背景に使用する色を設定します。プロパティの[rgba]項目でのデフォルトは *[0,0,0,0]* です。 エクスペリエンスビルダーのプレビューモードで、フロート表示の色をテストできます。
テキストの背景の最大幅	スライダーを移動して、テキストの背景色の幅を制御します。幅のパーセントはタイルのコンテナの全体幅に対して設定されます。そのため、100% はブラウザーページや注目のトピックコンポーネントの完全幅ではなくタイルの完全幅になります。 どのパーセントを設定しても、テキストの背景の幅は常にその表示ラベルをサポートするのに十分な幅になります。
テキストの位置	注目のトピックタイルでテキストを配置する場所を選択します。 • *左上* • *中央上* • *右上* • *左* • *中央* • *右* • *左下* • *中央下* • *右下*
テキスト配置	テキストの背景内のテキストの位置を設定します。*[中央揃え]*、*[左]*、または *[右]* を選択します。 テキストの背景が狭い場合やテキストがタイルの上部または下部に位置する場合、配置を変更してもあまり変化は見られません。

例: 注目のトピック & フィードコンポーネントのサンプル:



関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

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、システム更新、添付ファイルが含まれます。

フィードコンポーネントを使用して、フィードをレコード、トピック、グループ、ユーザープロファイル、サイトディスカッションに追加します。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。ユーザー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。

投稿のコメントと添付ファイルは、デスクトップユーザーとタブレットユーザー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ーで、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。次の種類があります。 • グループまたはレコード — グループまたはレコードフィードには、選択したグループまたはレコードへの全投稿 (取引先や商談など) が表示されます。

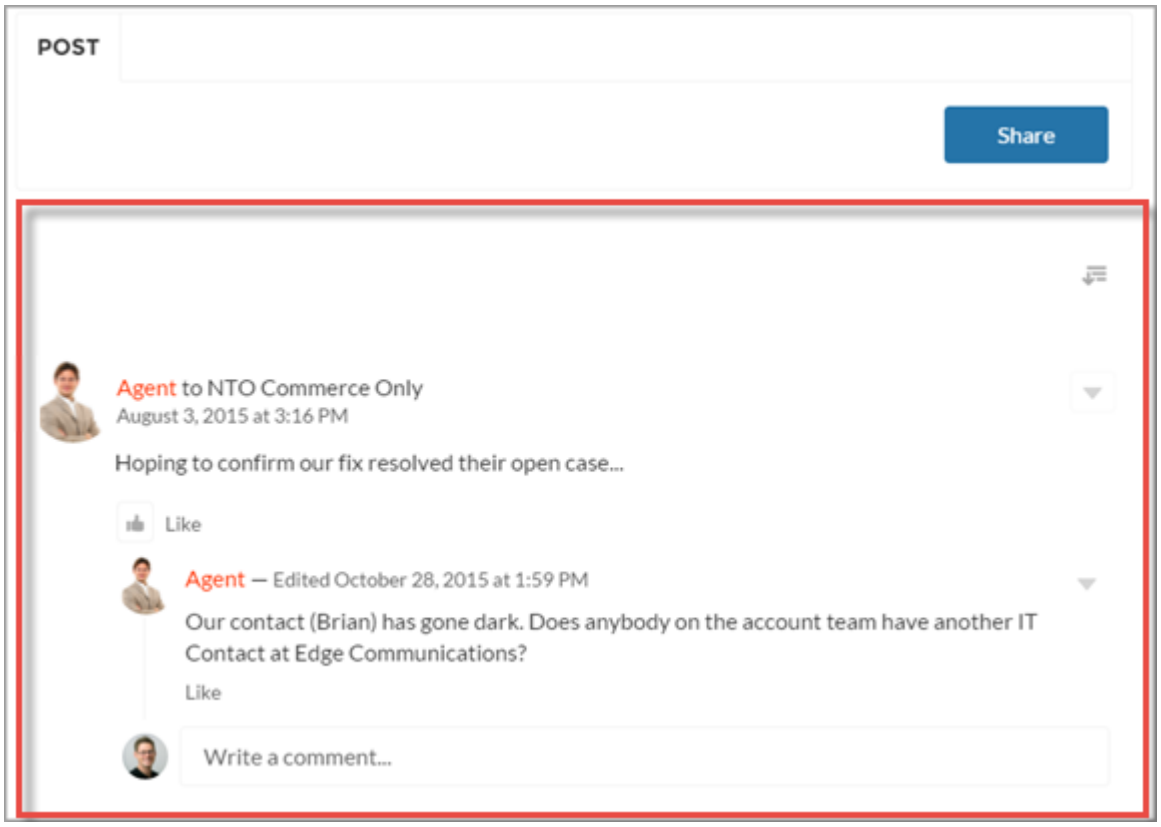
プロパティ	詳細
	• ディスカッション —ディスカッションフィードには、ナビゲーショントピックへの全投稿が表示されます。 • 私のフィード —フォローしているトピックまたは人やレコードでタグ付けされたフィード項目を表示します。[私のフィード] には、すべての個人サイト活動も表示されます。自分がメンバーでないグループと別のユーザーが項目を共有していない限り、すべての共有フィード項目が表示されます。公開グループでは、メンバーでなくても共有したフィード項目が表示されます。 • トピック — トピックフィードには、選択したトピックへの全投稿が表示されます。 • ユーザープロファイル —ユーザープロファイルフィードには、ユーザープロファイルフィードへの全投稿が表示されます。 • ブックマーク —ブックマークフィードには、選択したブックマークへの全投稿が表示されます。 [トピック] フィード種別では、検索はサポートされていません。フィードを検索可能にする場合、[グループ] または [レコード] フィード種別を選択します。 [グループまたはレコード]、[ディスカッション]、および [トピック] フィード種別では、[上位の投稿] の並び替え順がサポートされています。この並び替え順では、関連性に基づいてフィード項目が並び替えられます。関連性は数値スコアで表され、いいね!やコメントなどの特定のイベントによって特定のフィード項目のスコアが増加します。トピックやグループなどの特定のコンテナ内でスコアが最も高いフィード項目は、関心レベルが高い投稿を表します。
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 [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。
デフォルトの検索条件	サイト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。
デフォルトの並び替え順	[ディスカッション] および [トピック] フィード種別のデフォルトの並び替え順。意図する初期環境でサイトメンバーとゲストに表示する順序です。ユーザーが自分のビューで並び替え順を変更するように選択した場合、その選択内容が固定されます。
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。
メンバーによるフィードの検索を許可	サイトメンバーに、個々のフィードの検索を許可するかどうかを選択します。 [トピック] フィード種別では、検索はサポートされていません。

プロパティ	詳細
メンバーによるフィードの並び替えを許可	サイトメンバーに、フィードの並び替えを許可するかどうかを選択します。並び替えが有効になっていると、メンバーは最新の投稿または最近の活動でフィードを並び替えることができます。

例:

メモ: トピック、ユーザー、またはレコードをフォロー解除したユーザーには、フォロー解除した時点から、それらのトピックユーザーまたはレコードに関する投稿が表示されなくなります。それらのトピック、ユーザー、またはレコードに関する古い投稿は引き続きフィードに表示されます。

フィードコンポーネントのサンプル



各フィード種別には、フィードに表示される要素を絞り込む一連の検索条件があります。次の表には、検索条件種別とその説明、および検索条件のペアとなるフィード(使用可能な場合)が記載されています。

メモ: ブックマークフィードには、検索条件はありません。

フィルター名	説明	フィードの種別
すべての更新	フィードにすべての投稿を表示します。コメントは表示されませ	• グループまたはレコード • 私のフィード

フィルター名	説明	フィードの種別
	ん。投稿の日付とタイムスタンプをクリックすると、その詳細ビューが表示されます。詳細ビューには、投稿に対するすべてのコメントが表示されます。	• ユーザープロファイル
すべての質問	フィードにすべての質問を表示します。	• ディスカッション • グループまたはレコード • 私のフィード • トピック
最良の回答がある質問	最良の回答としてマークされた回答があるすべての質問を表示します。	• ディスカッション • グループまたはレコード • 私のフィード • トピック
最良の回答がない質問	最良の回答としてマークされた回答がないすべての質問を表示します。	• ディスカッション • グループまたはレコード • 私のフィード • トピック
未回答の質問	回答がない質問を表示します。	• ディスカッション • グループまたはレコード • 私のフィード • トピック

関連トピック:

各 Aura 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

フィードコンパクトコンポーネントを使用して、見やすいコンパクトバージョンのフィードをオブジェクトに追加します。コンパクトフィードをとるオブジェクト種別には、レコード、トピック、グループ、ユーザープロファイル、サイトディスカッション全体などがあります。フィードコンパクトにはフィードの質問のみが表示されます。使用されるフィード種別が質問の場合にのみお勧めします。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の時系列リストが表示されます。

コンパクトフィードの初期設定では、親レベルのフィード投稿のみが表示されます。投稿をクリックすると、展開された投稿とそのすべての関連コメントが表示されます。

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ーで、コンポーネントのプロパティを設定します。

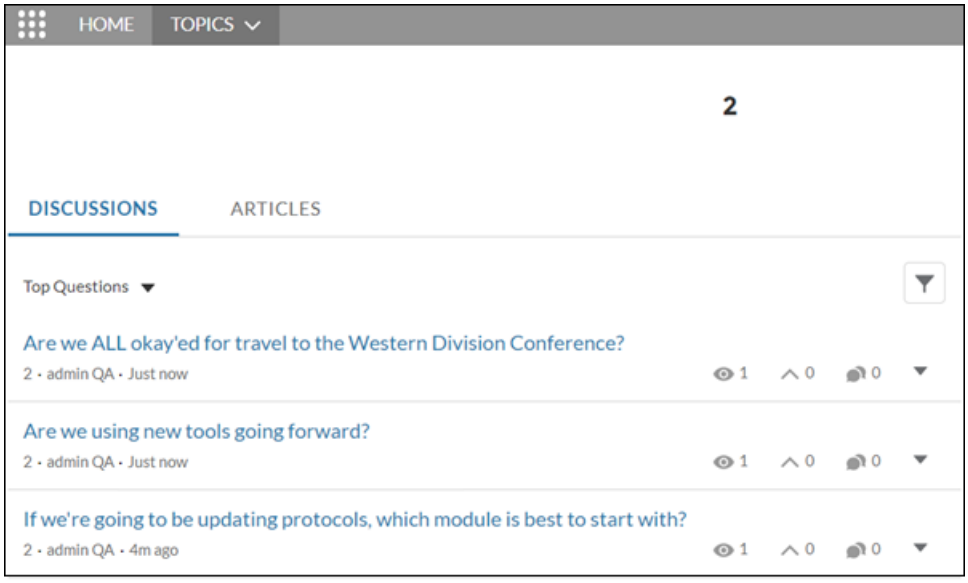
プロパティ	詳細
ビュー数を表示	項目のビュー数を表示する場合に選択します 。ビューは、項目にユーザーがいいね!と言った場合やコメントした場合、または項目の詳細ビューが開かれた場合に計数されます。クリアすると、ビュー数が非表示になります。
いいね！ を表示	各投稿のいいね!の数を表示する場合に選択します。クリアすると、いいね!の数が非表示になります。
コメントを表示	各投稿のコメント数を表示する場合に選択します。クリアすると、コメント数が非表示になります。
コンパクトフィード種別	このフィードに関連付けるオブジェクトまたはコンテキストを選択します。 ディスカッション — *#Q4wins* などのナビゲーショントピックでタグ付けされたすべての質問を表示します。ナビゲーショントピックは、ユーザーがフォローしていなくてもディスカッションに表示されます。トピックについてディスカッションしていて、タグがないフィード項目は、ユーザーがトピックをフォローしていてもディスカッションに表示されません。共有フィード項目は、共有項目と共に投稿された質問 (共有メッセージ) にトピックタグが含まれている場合にのみディスカッションフィードに表示されます。共有項目にタグがあっても、共有メッセージにタグが含まれていなければフィードに表示されません。 • グループまたはレコード — レコードまたはグループで作成されたすべての質問を表示します。 • 私のフィード — フォローしているトピックまたは人やレコードでタグ付けされた質問を表示します。[私のフィード] には、個人サイト活動に関連するすべての質問も表示されます。自分がメンバーでないグループと別のユーザーが項目を共有していない限り、すべての共有フィード項目が表示されます。公開グループでは、メンバーでなくても共有したフィード項目が表示されます。 • トピック — トピックでタグ付けされたすべての質問を表示します。共有質問は、共有項目と共に投稿されたメッセージ (共有メッセージ) にトピックタグ (*#Q4wins* など) が含まれている場合にのみトピックコンパクトフィードに表示されます。共有項目にタグがあっても、共有メッセージにタグが含まれていなければフィードに表示されません。 • ユーザープロファイル — 質問に関する個人サイト活動を表示します。 • ブックマーク — ブックマークした質問を表示します。

プロパティ	詳細
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 [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。 コンパクトフィードをホームページなどの非オブジェクトページに追加すると、自動入力されたエンティティ ID には、ログインユーザーから尋ねられた質問のみが表示されます。完全なグループ、レコード、またはフィードを表示する場合は、エンティティ ID を、表示するグループまたはレコードの ID に変更します。
デフォルトの並び替え順	フィードのデフォルトの並び替え順。意図する初期環境でサイトメンバーとゲストに表示する順序です。ユーザーが自分のビューで並び替え順を変更した場合、その選択内容が固定されます。

例:

メモ: トピック、ユーザー、またはレコードをフォロー解除したユーザーには、フォロー解除した時点から、それらのトピックユーザーまたはレコードに関する投稿が表示されなくなります。それらのトピック、ユーザー、またはレコードに関する古い投稿は引き続きフィードに表示されます。

フィードコンパクトコンポーネントのサンプル:



フィードコンパクトには、フィードに表示される要素を絞り込む一連の検索条件があります。次の表には、フィードコンパクトの条件種別とその説明が記載されています。

フィルター名	説明
すべての質問	コンパクトフィードにすべての質問を表示します。回答は表示されません。質問または質問の日時スタンプをクリックすると、その詳細ビューが表示されます。詳細ビューには、質問に対するすべての回答が表示されます。
未回答の質問	回答がないすべての質問を表示します。
最良の回答がない質問	最良の回答としてマークされた回答がないすべての質問を表示します。
最良の回答がある質問	最良の回答としてマークされた回答があるすべての質問を表示します。

関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

フィード履歴

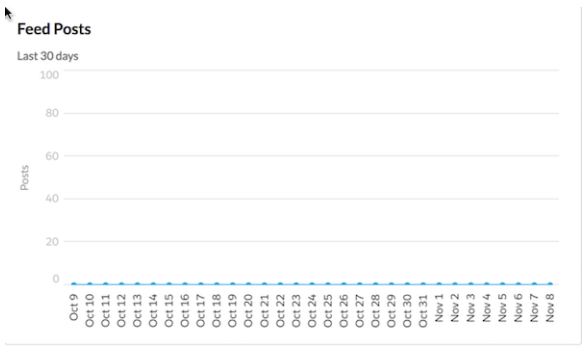
フィード履歴コンポーネントには、過去 30 日間の各日の投稿数が表示されます。

フィード履歴コンポーネントは、グループエンゲージメントが設定されている組織のレポート権限を有するユーザーのみに表示されます。また、コンポーネントをグループ管理者のみに表示することも可能です。

1. 設定しているページで [フィード履歴] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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。 この項目は通常、ページが読み込まれたときに自動的に入力されます。

例:



フィード投稿とコメント

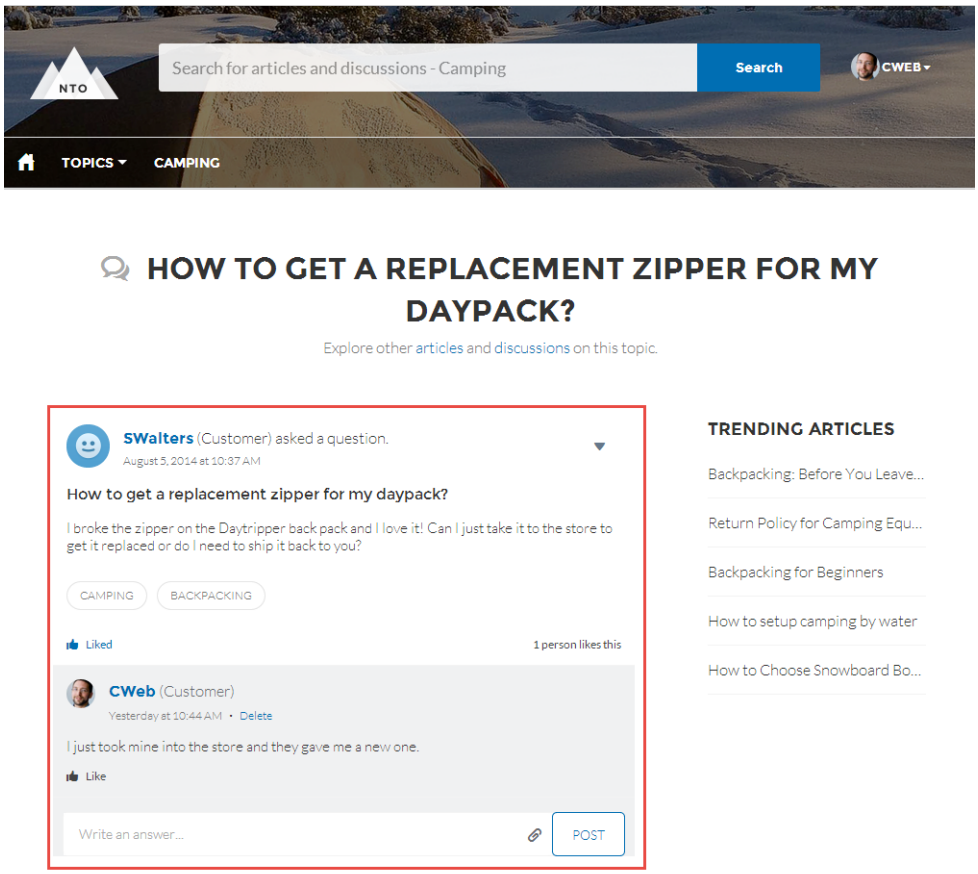
フィード投稿とコメントコンポーネントには、サイトフィードの個々の投稿、コメント、または質問の詳細ビューが表示されます。質問の場合は、質問、その質問に対するすべての回答、その質問がケースにエスカレーションされたかどうかが含まれます。

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。すでにサイト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、ユーザーは投稿の右上隅にあるドロップダウンボタンをクリックして、投稿の編集、ブックマーク、削除、またはフラグ設定を行うことができます。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。サイト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。

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



関連トピック:

各 Aura 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、プロファイル上で、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。

フィードパブリッシャーには、サイトフィードにコンテンツを追加する方法があります。これはフィードおよびフィードコンパクトコンポーネントと連携します。サイト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。

メモ: フィードパブリッシャーコンポーネントがエクスペリエンスビルダーのモバイルプレビューモードで表示される方法は、表示モードで表示される方法とは異なります。たとえば、[設定]でシステム管理者がグローバルパブリッシャーレイアウトにアクションを追加するとします。[新規 ToDo]、[新規行動]、[活動の記録]を追加します。これらのアクションは、パブリッシャーのデスクトップビューとモバイルビュー両方のプレビューモードで表示されます。ただし、変更を公開すると、アクションはデスクトップビューにのみ表示され、モバイルビューには表示されません。両方のビューに表示されるのは[投稿]アクションのみです。

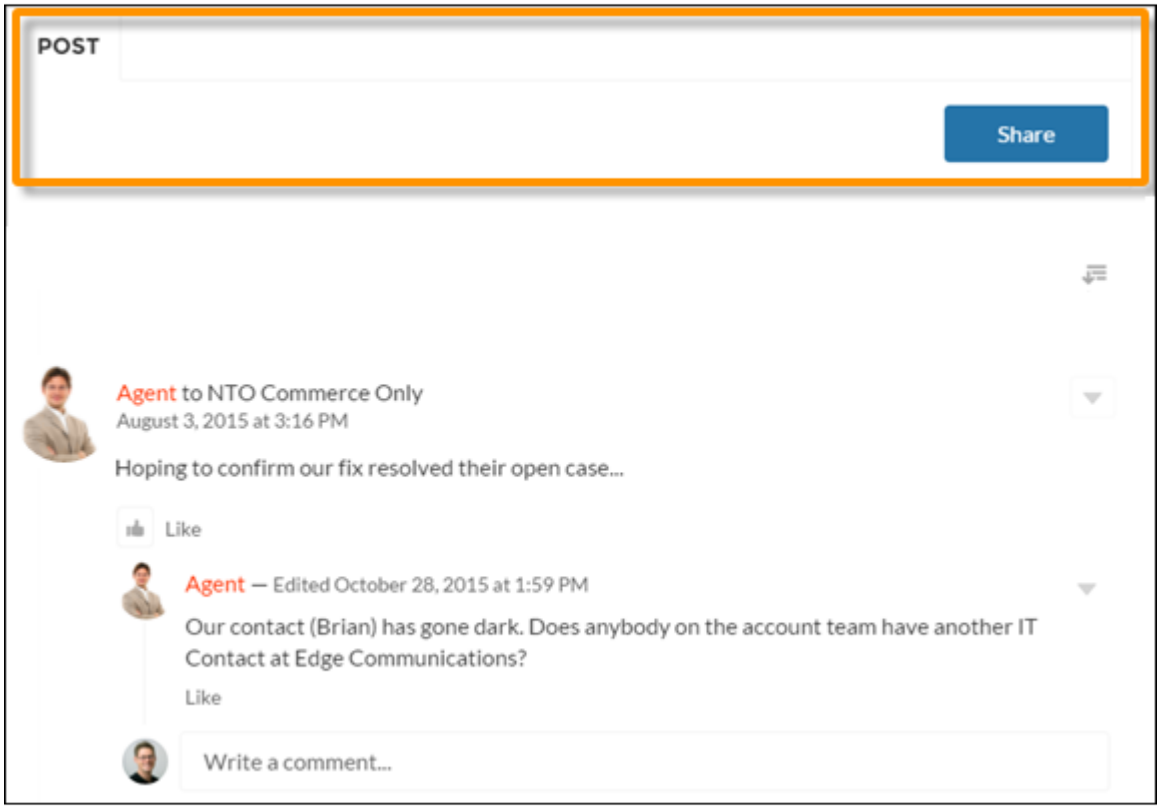
デフォルトでは、フィードパブリッシャーでは 1 ファイルあたり 2 GB 以下のサポートされている種類のファイルを添付できます。最高のパフォーマンスを得るために、インライン画像は 1 画像あたり 25 MB 以下にすることをお勧めします。25 MB を超えるインライン画像がフルサイズで表示されると、読み込みが遅くなる可能性があります。

メモ: 外部ソースからインライン画像をコピーしてテキストエディターに貼り付けることはできません。

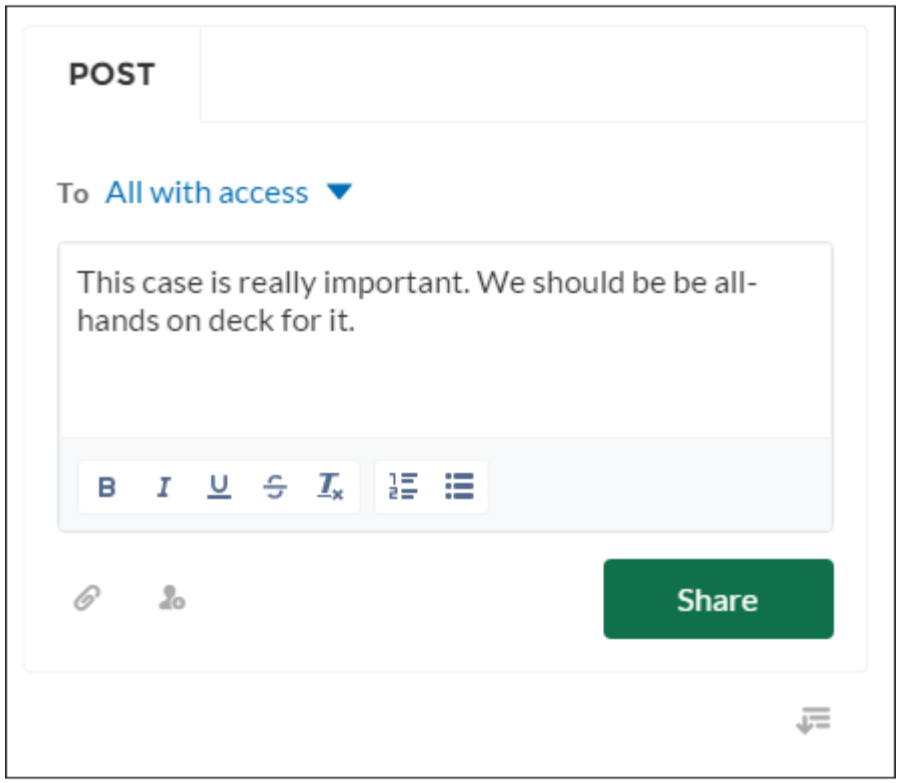
1. 設定しているページで [フィードパブリッシャー] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
種別	ページに配置するフィード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。 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する場合は [レコード] を使用します。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します。
レコード ID	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。
パブリッシャーレイアウトのデザイン	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。

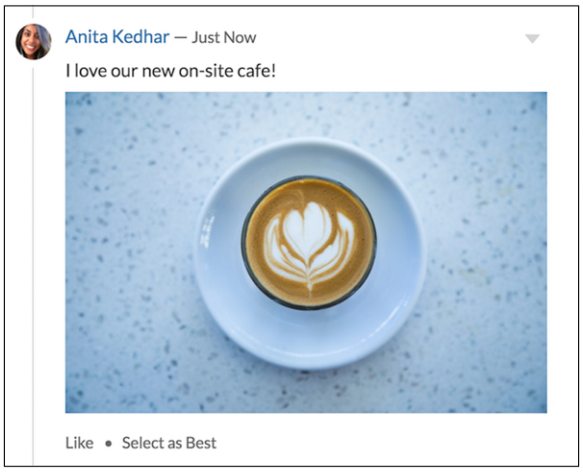
例: 広いレイアウトのフィードパブリッシャーコンポーネントのサンプル



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



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 Aura 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テンプレートのファイルリストコンポーネントを使用して、ファイルを表示および管理する便利な場所をサイトメンバーに提供します。

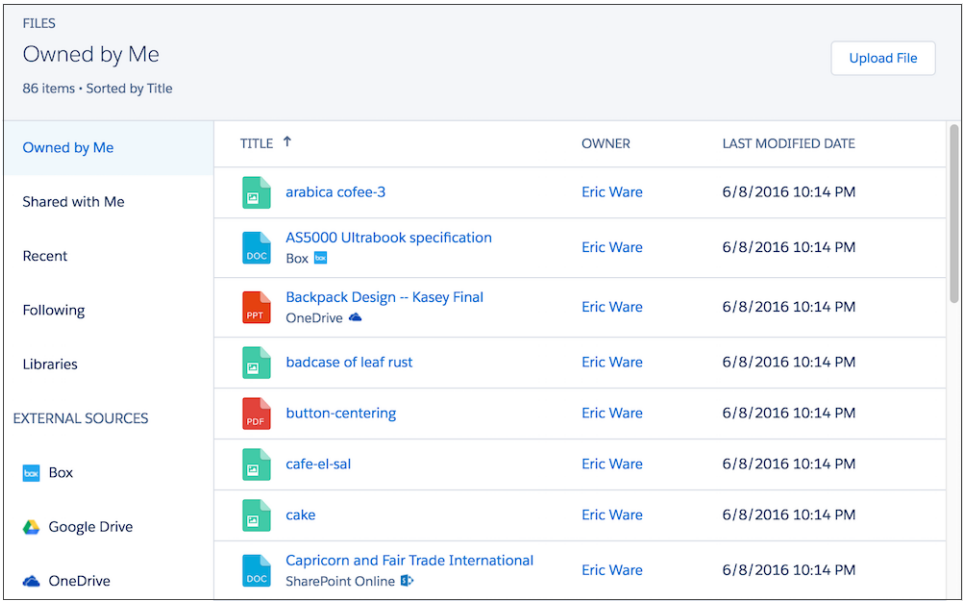
メンバーは、ファイルリストを使用してファイルをアップロードしたり、並び替えたり、絞り込んだりすることができます。ファイルをクリックするとファイルプレビューアーが開き、メンバーは新しいバージョンをアップロードしたり、ファイルをダウンロードしたり、削除したりできます。左サイドバーの条件には、ファイルのさまざまな選択が表示されます。[ライブラリ] 条件を選択すると、Salesforce CRM Content ライブラリのファイルが表示され、Files Connect ユーザーには [外部ソース] の下に外部ライブラリが表示されます。

メモ: プレビューサムネイルでは、モバイルビューとタブレットビューでファイルを簡単に見つけることができます。サムネイルビューは、デスクトップではまだ使用できません。

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ーで、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、ユーザー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



フロー (エクスペリエンスビルダーコンポーネント)

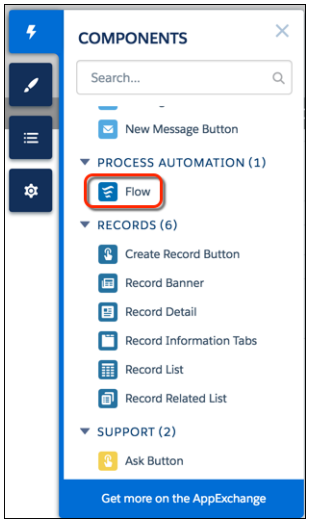
ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 • または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 • または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者
エクスペリエンスビルダーサイトでフローを実行する	「フローの実行」

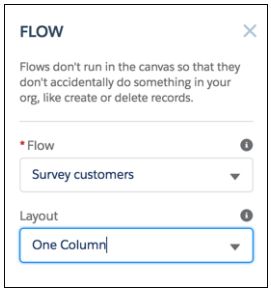
フローは、Salesforce情報を収集、更新、編集、作成するプロセスを自動化します。エクスペリエンスビルダーのフローコンポーネントを使用して、ページにフローを追加できます。他のコンポーネントと同じようにフローコンポーネントをサイトページに追加します。

- エクスペリエンスビルダーサイトのフローは、フローコンポーネントと推奨アクション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。

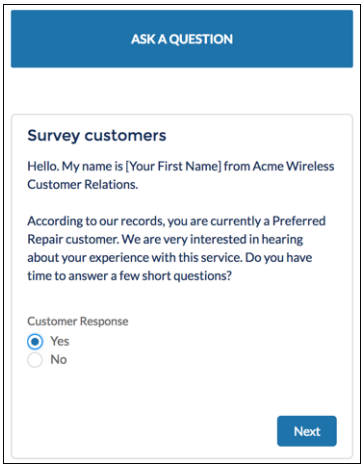
1. Flow Builder でフローを作成します。
2. フローを有効化します。
3. フローコンポーネントをサイトページの所定の位置にドラッグします。



4. プロパティエディターで、使用するフローと他のプロパティを選択します。



サイトの [Survey customers (顧客アンケート)] というフローを次に示します。



コンポーネント	説明
フロー	使用できるのは、有効な画像フローのみです。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。 画面に [セクション] 画面コンポーネントが含まれる場合、その画面では [レイアウト] プロパティが無視されます。 • Winter'23 以降では、2 列フローレイアウトは無視されます。レイアウトオプションを改善するには、[セクション] コンポーネントをフロー画面に追加します。各 [セクション] コンポーネントでは、レコード項目と画面コンポーネントを幅が調整可能な最大 4 列に整理できます。 • フロー画面に [セクション] コンポーネントが含まれる場合、その画面では [レイアウト] プロパティが無視されます。
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。

コンポーネント	説明
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。

関連トピック:

- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
- フローの作成
- 2 列フローに関する考慮事項
- フローの実行ユーザー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)
- *Lightning Aura コンポーネント開発者ガイド*: ゲストユーザーフローのカスタムコンポーネントの作成

ゲストユーザーによるフローへのアクセスの許可

認証されていないユーザーに合わせて調整されたマルチパート登録フォーム、ディシジョンツリー、条件付き画面を作成するには、ゲストユーザーがサイト内でフローにアクセスできるようにします。フローを使用すると、ゲストユーザーはより柔軟にタスクを完了して登録前に情報を提供できます。

ゲストユーザーがアクセスできるフローごとに、個別のアクセス権を付与する必要があります。アクセス権を付与する手順は、次のとおりです。

1. [設定] の [クイック検索] ボックスに「フロー」と入力し、[フロー] を選択します。
2. 更新するフローを見つけて、フローの横にあるアクションドロップダウンから [編集アクセス権] を選択します。エクスペリエンスビルダーで表示するには、フローが有効な画面フローである必要があります。
3. [デフォルト動作を上書きし、有効化されたプロファイルまたは権限セットにアクセスを制限します。] を選択します。
4. フローを保存します。
5. ゲストユーザープロファイルにアクセスできるようにするフローで、このプロセスを繰り返します。

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

サイトを作成、カスタマイズ、公開する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

関連トピック:

- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
- *Lightning Aura コンポーネント開発者ガイド*: ゲストユーザーフローのカスタムコンポーネントの作成

ゲストユーザーアクセスを許可

エクスペリエンスビルダーからゲストユーザーアクセスを許可する手順は、次のとおりです。

1. [設定] に移動します。
2. [全般] タブで [ゲストユーザーは、ログインすることなくサイトを表示および操作できます] を選択し、ゲストユーザープロファイルをクリックします。
3. [フローアクセスを有効化] で、[編集] をクリックします。
4. [使用可能なフロー] 列からフローを選択し、[フローを有効化] 列に追加します。
5. 作業内容を保存します。
6. LWR サイトについては、エクスペリエンスビルダーに戻り、[ワークスペース] > [管理] の順にクリックします。
7. [設定] をクリックして、[公開 API へのゲストユーザーのアクセスを許可] を選択します。
8. 作業内容を保存します。

ゲストユーザーフローをログインまたはセルフ登録に使用するには、開発者は `lightning:availableForFlowsScreens` を実装する Lightning コンポーネントを作成する必要があります。また、サイトオブジェクトで公開される API を使用するコンポーネントの Apex コントローラーも作成する必要があります。

ログインページへのフローの追加

エクスペリエンスビルダーからログインページにフローを追加する手順は、次のとおりです。

1. ログインページに移動し、フローコンポーネントを追加します。
2. プロパティパネルで、定義済みのフローとレイアウトを選択します。
3. 利用者を編集してゲストに割り当てます。
4. ログインフォームコンポーネントを削除します。

フローオーケストレーション作業ガイド

ユーザ権限

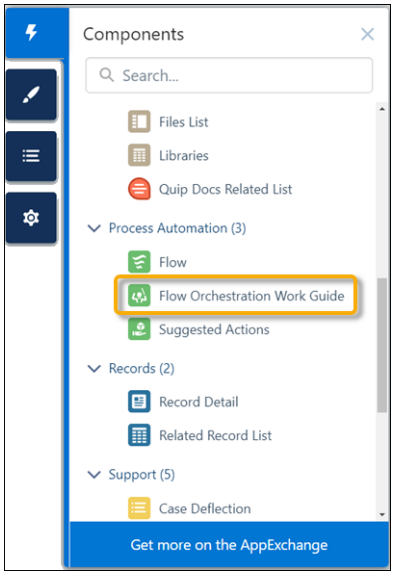
Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 • または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 • または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

エクスペリエンスビルダーサイトでフローを実行する 「フローの実行」

フローオーケストレーション作業ガイドコンポーネントを使用すると、サイト訪問者は割り当てられた画面フローを完了できます。オーケストレーションは一連のフェーズであり、それぞれにステップが含まれます。オーケストレーションが実行されると、指定されたユーザー、グループ、またはキューに作業項目が割り当てられます。各作業項目は、割り当て先が実行するフローです。

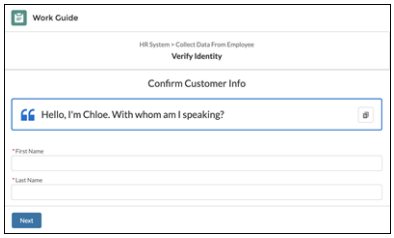
組織でフローオーケストレーションを有効にしておく必要があります。

1. ログイン情報が設定されたサイト訪問者に少なくとも1つのステップが割り当てられているオーケストレーションを Flow Builder で作成します。
2. フローを有効化します。
3. [フローオーケストレーション作業ガイド] コンポーネントをサイトのレコードページの位置にドラッグします。



4. レコード ID は自動的に設定されます。項目値は変更しないでください。

例: フローオーケストレーション作業ガイドコンポーネントの例。



関連トピック:

ビジネスプロセスの自動化: フローオーケストレーション

[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、ユーザーはトピック、記事、または他のユーザーをフォローできます。

ページエディターで、ユーザープロファイルページ、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、ユーザーは他のユーザー、記事、またはトピックをフォローできます。ユーザーが自分のプロファイルを参照しているときは、自分をフォローできないため、このボタンは表示されません。

各ボタンインスタンスには独自のプロパティ値のみを使用できます。したがって、ページに 2 つの [フォローする] ボタンがある場合、各ボタンの値はそのボタンに固有の値になります。テーマで定義した値を使用してボタンを設定し、すべて同じ外観にすることができます。ただし、各ボタンインスタンスは一意のままです。

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ーで、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ユーザーが受信できるようにするには、選択します。
ボタンテキストの色	ボタンの表示ラベルで使用するテキストの色を設定します。 リンクアイコンは現在の選択がテーマで定義された色から取得されていることを示します。
ボタンテキストのフロート表示の色	メンバーがボタンの上にマウスポインターを置いたときにボタンの表示ラベルで使用するテキストの色を設定します。 ビルダーのプレビューモードでフロート表示をテストできます。
ボタンの背景色	ボタンが無効なときにボタンの背景に使用する色を設定します。

プロパティ	詳細
ボタンのフロート表示の背景色	メンバーがボタンにマウスポインターを置いたときにボタンの背景に使用する色を設定します。 ビルダーのプレビューモードでフロート表示をテストできます。
ボタンの境界線の色	ボタンを囲む境界線に使用する色を設定します。
ボタンの境界線の半径	スライダーを移動して、ボタンの形状に使用する曲線の度合いを制御します。
最大ボタン幅	スライダーを移動して、ボタンの幅を制御します。幅のパーセントはボタンのコンテナの全体幅に対して設定されるため、100% はブラウザーの完全幅ではなくコンテナの完全幅になります。
ボタンの配置	コンテナ内のボタンの横方向の配置を設定するには、*[中央揃え]*、*[左揃え]*、または *[右揃え]* を選択します。

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 Aura 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

グローバル検索ボックスコンポーネントを使用して、グローバル検索をエクスペリエンスビルダーサイトに公開できます。ユーザー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、ユーザー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ーで、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ーテキスト	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 オブジェクトをサイトのオートコンプリートの結果に追加します。オブジェクトを編集するには、オブジェクト名をクリックします。編集ウィンドウで、別の種別のオブジェク

プロパティ	詳細
	トに変更したり、オブジェクトを[一般公開]としてマークしたりできます。異なるオブジェクト種別を選択するには、オブジェクト名をクリックし、リストから選択します。オブジェクト種別の結果をゲストユーザーが使用できるようにするには、[一般公開] 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

内部組織からのグローバル検索でサイトユーザーレコードを検索すると、結果が不規則になる可能性があります。この理由と回避策を次に示します。各サイトには一意のネットワーク ID があります。 [取引先責任者レコード]>[外部ユーザーを作成]を使用してサイトユーザーを作成すると、新しいユーザーレコードはサイトのネットワーク ID に割り当てられます。

グローバル検索では、内部組織のレコードが検索されますが、このレコードには、サイトとは異なるネットワーク ID があります。グローバル検索ではサイト内は検索されません。ユーザーレコードはサイトのネットワーク ID に関連付けられているため、グローバル検索ではそのレコードの結果は返されません。

回避策として、内部組織でユーザーレコードを作成し、そのレコードをサイトに関連付けます。内部のレコードを取引先責任者レコードにリンクして、内部のユーザーレコードをサイトに関連付けることができます。リンクを構築したら、グローバル検索でユーザーレコードを検索できます。これで、ユーザーレコードのネットワーク ID が内部組織に関連付けられます。

関連トピック:

- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
- ゲストユーザーの検索オートコンプリートの有効化

ピアツーピアコミュニティのグローバル検索

ピアツーピアコミュニティのグローバル検索で、ユーザーはサイト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。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、サイトのニーズに合わせて容易にカスタマイズできます。

メモ: 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は、Winter '18 で廃止された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に取って代わるものです。

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ーで、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ーテキスト	検索ボックス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「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	選択すると、ユーザーが検索語を入力しているときに、推奨検索結果が表示されます。
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。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表示されます。この機能は、エクスペリエンスビルダーテンプレートの 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	選択すると、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が表示されます。
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 オブジェクトをサイトのオートコンプリートの結果に追加します。オブジェクトを編集するには、オブジェクト名をクリックします。編集ウィンドウで、別の種別のオブジェクトに変更したり、オブジェクトを[一般公開]としてマークしたりできます。異なるオブジェクト種別を選択するには、オブジェクト名をクリックし、リストから選択します。オブジェクト種別の結果をゲストユーザーが使用できるようにするには、[一般公開] を選択します。
エクスペリエンスに質問	クリックするとセクションが展開され、サイト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	選択すると、メンバーがサイトに質問できるフッターが表示されます。
エクスペリエンスに質問する投稿	サイト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。デフォルトは「探しているものが表示されませんか?」です。
質問応答画面を作成	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。デフォルトは「質問する」です。
サインイン応答画面を作成	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。デフォルトは「サインインしてから質問してください」です。

プロパティ	詳細
メンバーにトピックの追加を許可	質問の下部にトピック領域を表示し、メンバーがトピックを追加できるようにするには、オンにします。
デフォルトで［詳細］セクションを展開する	質問の [詳細] セクションを完全に表示します。ユーザーは、選択に応じてこのセクションを折りたたんだり展開したりできます。

内部組織からのグローバル検索でサイトユーザーレコードを検索すると、結果が不規則になる可能性があります。この理由と回避策を次に示します。各サイトには一意のネットワーク ID があります。 [取引先責任者レコード]>[外部ユーザーを作成]を使用してサイトユーザーを作成すると、新しいユーザーレコードはサイトのネットワーク ID に割り当てられます。

グローバル検索では、内部組織のレコードが検索されますが、このレコードには、サイトとは異なるネットワーク ID があります。グローバル検索ではサイト内は検索されません。ユーザーレコードはサイトのネットワーク ID に関連付けられているため、グローバル検索ではそのレコードの結果は返されません。

回避策として、内部組織でユーザーレコードを作成し、そのレコードをサイトに関連付けます。内部のレコードを取引先責任者レコードにリンクして、内部のユーザーレコードをサイトに関連付けることができます。リンクを構築したら、グローバル検索でユーザーレコードを検索できます。これで、ユーザーレコードのネットワーク ID が内部組織に関連付けられます。

関連トピック:

- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
- ゲストユーザーの検索オートコンプリートの有効化

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、サイト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ーで、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
検索語	システムが提供するこの検索語でサイト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[すべて]の下の1つのリストに表示するには、このチェックボックスをオンにします。
検索結果の絞り込みを許可	検索結果の絞り込みを許可するには、このチェックボックスをオンにします。
オブジェクト	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。

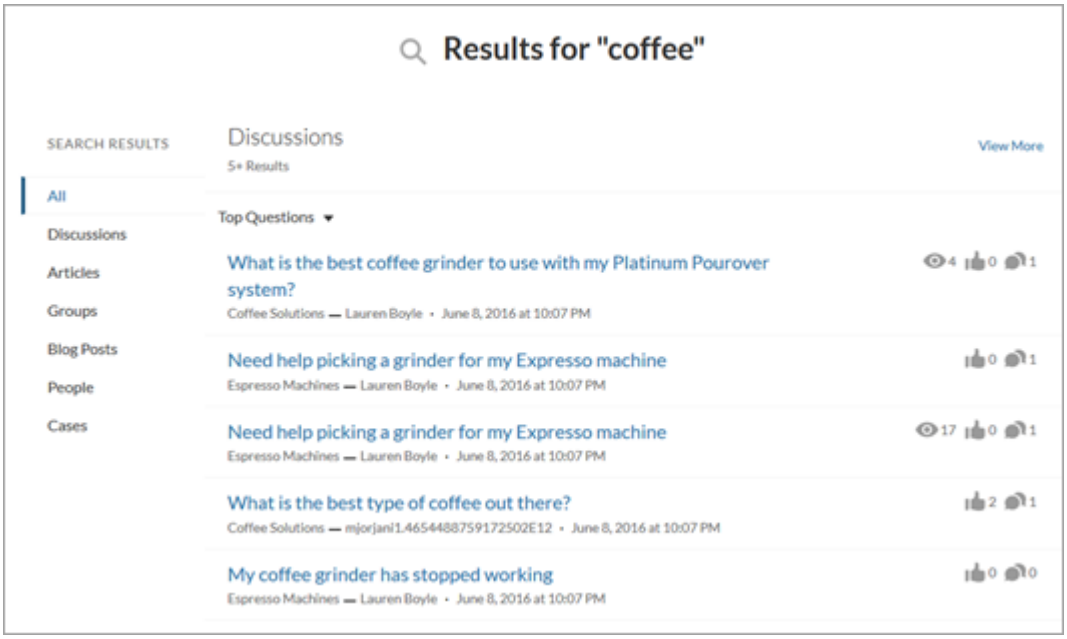
プロパティ	詳細
一般公開	ゲストユーザーを含むすべてのユーザーにオブジェクトを公開するには、このチェックボックスをオンにします。
質問、投稿、コメントを含むすべてのフィードの検索結果を表示します	ディスカッションオブジェクトの場合のみ。すべての Chatter フィードの展開された検索結果を表示するには、このチェックボックスをオンにします。すべてのフィードの検索結果でコンパクトフィードではなく展開されたフィードが使用されます。

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: サイト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。

サイトに表示されたグローバル検索結果:



内部組織からのグローバル検索でサイトユーザーレコードを検索すると、結果が不規則になる可能性があります。この理由と回避策を次に示します。各サイトには一意のネットワーク ID があります。 [取引先責任者レコード]>[外部ユーザーを作成] を使用してサイトユーザーを作成すると、新しいユーザーレコードはサイトのネットワーク ID に割り当てられます。

グローバル検索では、内部組織のレコードが検索されますが、このレコードには、サイトとは異なるネットワーク ID があります。グローバル検索ではサイト内は検索されません。ユーザーレコードはサイトのネットワーク ID に関連付けられているため、グローバル検索ではそのレコードの結果は返されません。

回避策として、内部組織でユーザーレコードを作成し、そのレコードをサイトに関連付けます。内部のレコードを取引先責任者レコードにリンクして、内部のユーザーレコードをサイトに関連付けることができます。リンクを構築したら、グローバル検索でユーザーレコードを検索できます。これで、ユーザーレコードのネットワーク ID が内部組織に関連付けられます。

メモ: B2B Commerce ストアで、グローバル検索で返される結果種別を設定するときに、Product2 種別のオブジェクトは含めないでください。グローバル検索では、ストアのユーザーエンタイトルメントが考慮されません。そのため、バイヤーは参照する権限がない商品を表示できてしまいます。結果レイアウトコンポーネントでは、ユーザーエンタイトルメントが考慮されません。商品には結果レイアウトを使用し、ケース、記事、フィードにはグローバル検索を使用できます。

関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
検索の上限超過による検索結果への影響

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。

サイトのナビゲーションメニューにグループを追加した場合、サイトメンバーが[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、ユーザーがバナーから [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、サイト内に少なくとも 1 つのグループが必要です。

2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

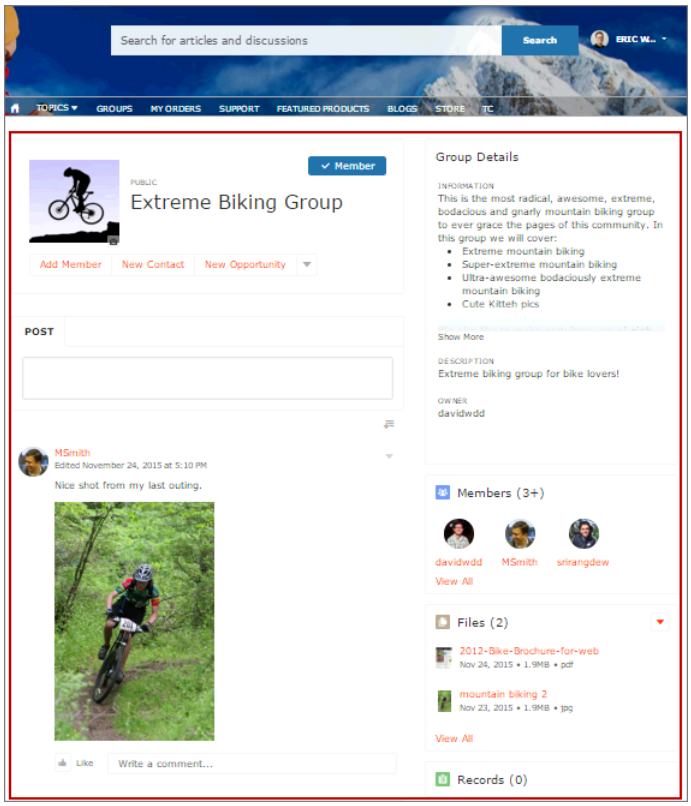
プロパティ	詳細
グループ ID	グループの ID。この値は、グループが表示されるときに自動的に入力されます。

プロパティ	詳細
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ー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ー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ー上の表示ラベルには影響を与えません。

例:

警告: 特にグループメンバーをまとめて追加する場合、コミュニティの新しいグループメンバーにスパムが送信されないようにします。組織全体の Chatter メール通知 ([メールを許可] および [メールによる投稿を許可]) を選択解除します。Salesforce の [設定] の [クイック検索] ボックスで「*メール設定*」を検索して、これらの設定にアクセスします。

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 Aura 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、サイト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、マネージャー、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、ユーザーがバナーから [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。

1. 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。
2. プロパティエディターで、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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

グループ詳細

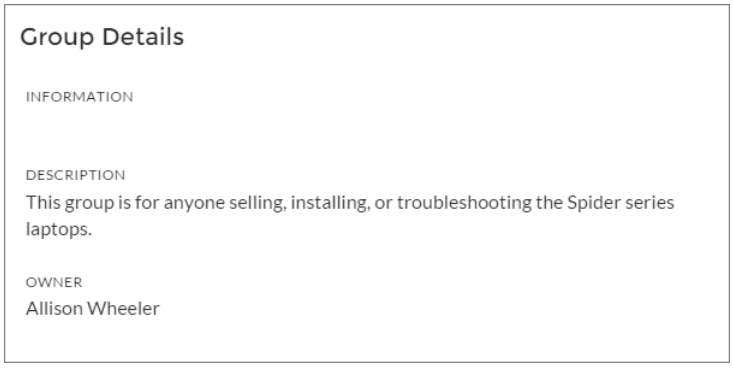
グループ詳細コンポーネントは、サイトのカスタムグループ詳細ページで使用します。このコンポーネントには、グループの説明および情報項目のコンテンツがグループ所有者の名前と共に表示されます。

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。

1. 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。
2. プロパティエディターで、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。
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:



関連トピック:

各 Aura 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

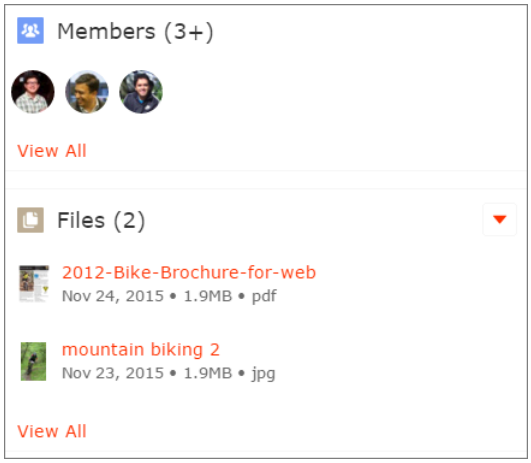
グループ関連リストコンポーネントは、サイトのカスタムグループ詳細ページで使用します。このコンポーネントには、グループのファイル、メンバー、レコードが表示されます。

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ーで、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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

見出し

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ーで、コンポーネントのプロパティを設定します。

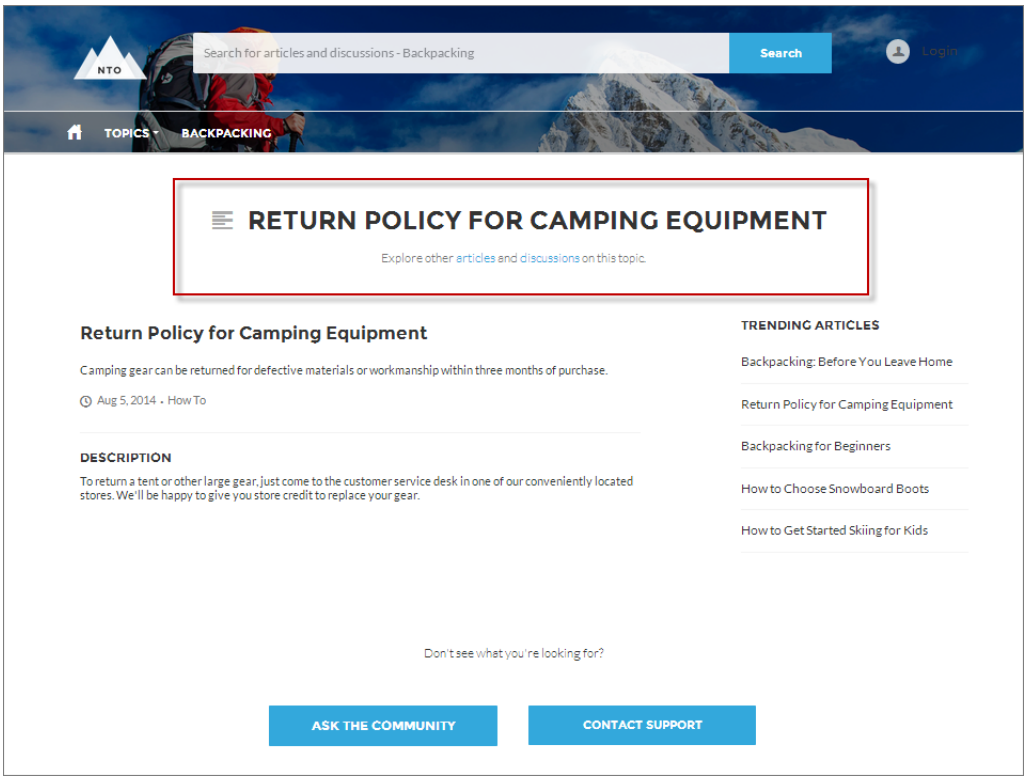
プロパティ	詳細
タイトル	ページの見出しの静的テキストを入力します。ページのデフォルトテキストは「ようこそ!」です。
バナーテキスト	ホームページに表示される静的テキストを入力します。デフォルトテキストは、「A place where you can easily find solutions and ask questions.」(簡単にソリューションを発見し、質問できる場所です。)です。
ページ種別	このページに表示されるコンテンツのタイプを入力します。「article」、「topic」、または「discussion」と入力すると、ページのタイトルが取得され、ユーザーが表示しているページを識別するアイコンが表示されます。 [ページ種別] が [記事] に設定されている場合、[見出し]コンポーネントはモバイルビューで非表示になります。[見出し]コンポーネントを表示するには、カスタム CSS が必要です。

プロパティ	詳細
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ー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。 `Explore other <a href="javascript:void(0)" class="headlineArticles">articles</a> and <a href="javascript:void(0)" class="headlineDiscussions">discussions</a> on this topic`
ディスカッションを含むバナーテキスト	ディスカッションのみが表示されるページをユーザー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。 `Explore other <a href="javascript:void(0)" class="headlineDiscussions">discussions</a> on this topic`
サブトピックを表示	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 [サブトピック] メニューに表示されます。) 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。

ナビゲーションサブトピックが設定されている場合は、プロパティエディター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トピックが動的に入力されるようにします。

プロパティ	詳細
タイトル	「*{!topicName}*」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「*topic*」と入力します。
サブトピックを表示	サブト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



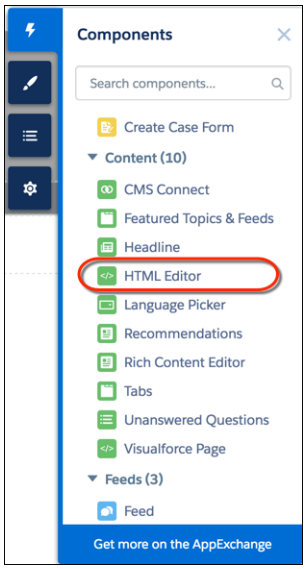
関連トピック:

- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

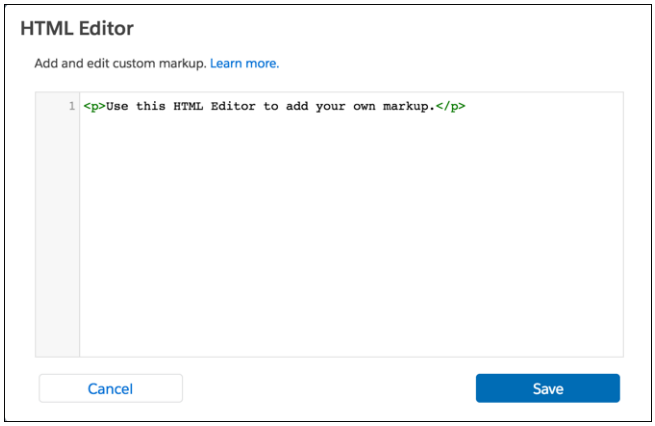
HTML エディター

HTMLエディター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. エクスペリエンスビルダーで、HTMLエディター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 エディター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、

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

q、s、samp、select、small、span、strike、strong、sub、sup、table、tbody、td、textarea、tfoot、th、thead、tr、tt、u、ul、var、xmp

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ー

知識のあるユーザー

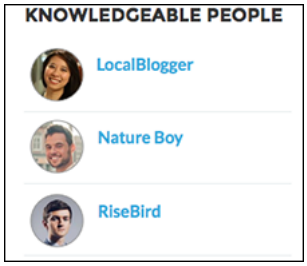
サイトで直接エキスパートに質問できるように、トピックのエキスパートを強調表示します。知識のあるユーザーコンポーネントには、質問および投稿に対する最良の回答、メンション、いいね! などの要素に基づいて選択された、最大 5 名のエキスパートが表示されます。

ページエディターの [トピック参照] ページで知識のあるユーザーコンポーネントを設定できます。

1. **[知識のあるユーザー] コンポーネントを選択します。**
2. **プロパティエディターで、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ーです。
トピック ID	デフォルトエントリ `{!topicId}` には、各トピックの一意の知識のあるユーザーが表示されます。代わりに、特定のトピックに基づいて知識のあるユーザーを表示するには、トピック ID を入力します。

例:



Spring '15 以前に作成されたサイトの場合、次の手順を実行して [知識のあるユーザー] コンポーネントを追加します。

- サイトから、グローバルヘッダーの をクリックします。
- [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ーを有効にする] を選択します。
- [管理] > [ページ] をクリックして Site.com Studio に移動します。
- [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。
- 左側の [ビュー] タブで、[カスタマーサービストピックビュー] をダブルクリックします。
- [ページ要素] タブ をクリックして、知識のあるユーザーコンポーネントを検索します。
- 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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

言語セレクター

言語セレクターコンポーネントをマルチ言語サイトに追加して、ゲストユーザーが公開サイトページで希望する言語を選択できるようにします。

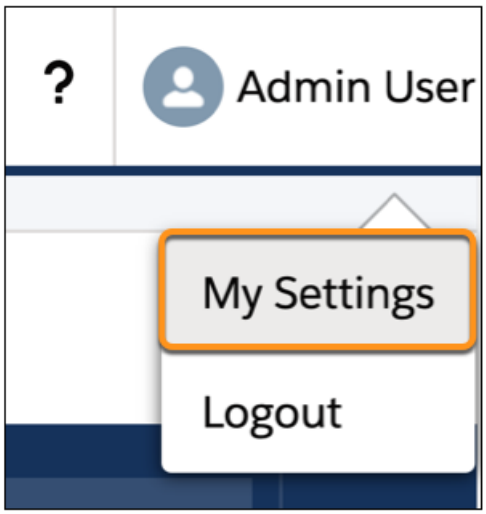
公開ページのゲストユーザーにのみ言語セレクターコンポーネントが表示されます。ユーザーが別の言語を選択するまで、サイトは最初にデフォルトのサイト言語で表示されます。翻訳が用意されている場合は、選択した言語でページが再び読み込まれます。

非公開ページの認証済みユーザーの場合は通常、サイトは自動的にユーザーのプロファイルの言語で表示されます。ただし、ログイン情報を持っているユーザーでも、ログインするまではゲストユーザーのように扱われます。たとえば、ユーザーが言語セレクターコンポーネントが含まれる公開ページで言語を選択した場合(ホームページなど)、その言語の選択はユーザーのログイン後に保持されます。このルールには 2 つの例外があります。

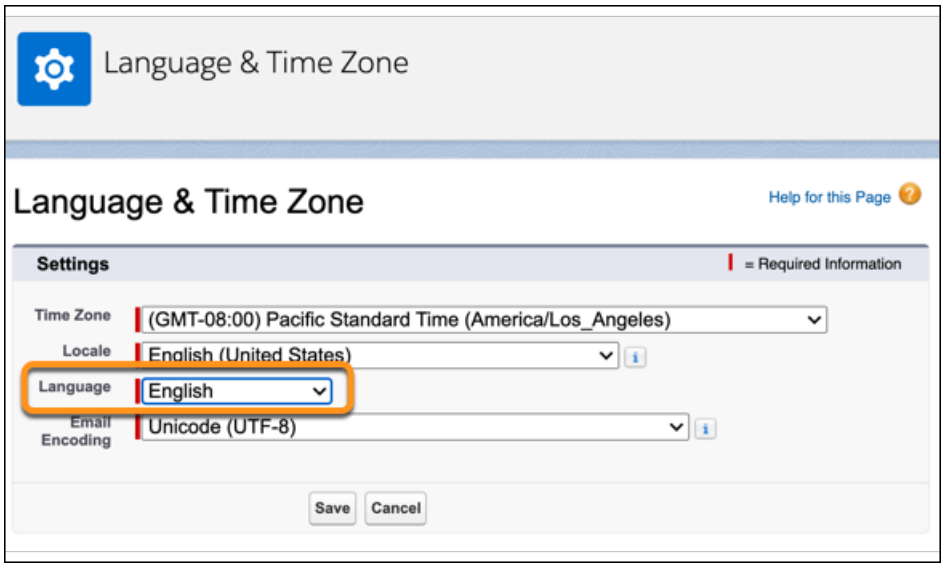
- ログインページは公開ページですが、言語セレクターコンポーネントが含まれていても、ログイン後にユーザーがこのページで選択した言語は保持されません。
- ユーザーのプロファイル言語がデフォルトのサイト言語と異なる場合、ユーザーが言語セレクターでデフォルトのサイト言語を選択すると、ログイン後はその選択は保持されません。代わりに、サイトはユーザーのプロファイル言語で表示されます。

認証済みユーザーとしてプロファイルの言語設定を変更するには、表示するサイトのエクスペリエンスワークスペースを開き、次の手順に従います。

1. ユーザープロファイルから、[私の設定] をクリックします。



2. [私の個人情報]メニューから、[言語とタイムゾーン]をクリックし、プロファイル言語を選択します。これで、ログインユーザーとしてサイトにアクセスすると、サイトの URL に選択した言語が表示されます。



3. 更新されたプロファイル言語を表示するには、ログアウトしてからサイトに再度ログインします。

[言語セレクター]コンポーネントは、どのページにもデフォルトでは追加されていません。サイトのページに手動で追加してください。[言語セレクター]コンポーネントは任意のページの任意の場所に追加できますが、見つけやすい場所に配置することをお勧めします。また、コンポーネントをテーマ領域 ([テンプレートヘッダー上部]領域など)に追加することを検討してください。テーマ領域に追加された項目はすべてのページで使用されるため、すべてのページに同じコンポーネントを追加する必要はありません。

カスタマイズされたコンポーネントと Salesforce ナレッジ記事では、サイト管理者がトランスレーションワークベンチで追加した翻訳が使用されます。

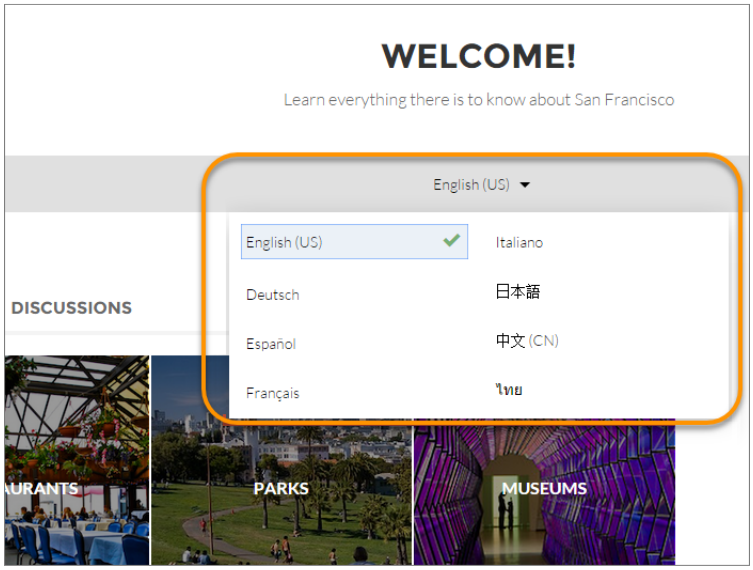
1. ページに [言語セレクター] コンポーネントを追加するには、設定しているページに [言語セレクター] コンポーネントをドラッグします。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
表示ラベル	ページ上でこのコンポーネントを識別します。このテキストによってコンポーネントが見つかりやすくなります。デフォルトテキストは、*[言語]* です。
ボタンの表示ラベルの配置	ボタン上に言語セレクターの表示ラベルをどのように配置するのかを指定します。*[左揃え]*、*[中央揃え]*、または *[右揃え]* を選択します。デフォルト値は、中央です。

メモ:

- サイトでの言語の設定については、「マルチ言語コミュニティの概要」を参照してください。サイトでデフォルト言語以外の言語が設定されていない場合、言語セレクタ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。
- ゲストユーザーに表示される言語のリストを確認するには、[言語セレクター]コンポーネントが含まれているページを表示します。次に、セレクターのドロップダウンアイコンをクリックします。
- ゲストユーザーが、[言語セレクター]コンポーネントに含まれていない言語でサイトにアクセスすると、サイトはエクスペリエンスビルダーで設定されたデフォルト言語にリダイレクトされます。
- ユーザーは、ブラウザーのアドレスバーにあるサイトURLにサイトのサポート対象言語のいずれかのクエリパラメーターを追加することで、デフォルトのサイト言語を上書きできます。ただし、この方法はサポートされておらず、整合性のない動作の原因になる可能性があります。認証済みユーザーがマルチ言語サイトを別の言語で表示することを希望している場合、その最適なオプションはゲストユーザーとしてサイトを表示することです。または、次のユーザーはプロファイル言語を変更できます。
- すべての翻訳済みコンテンツとSalesforceナレッジ記事に、サイトのデフォルト言語のバージョンが用意されていることを確認してください。
- Summer '18 より前では、[言語セレクター] コンポーネントは言語ピッカーと呼ばれていました。

例: ドロップダウン言語リストが表示されている [言語セレクター] コンポーネントのサンプル:



関連トピック:

- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
- マルチ言語サイトのベストプラクティスと考慮事項

リード受信箱

リード受信箱コンポーネントを使用して、サイトでリードの共通プールをパートナーと共有します。

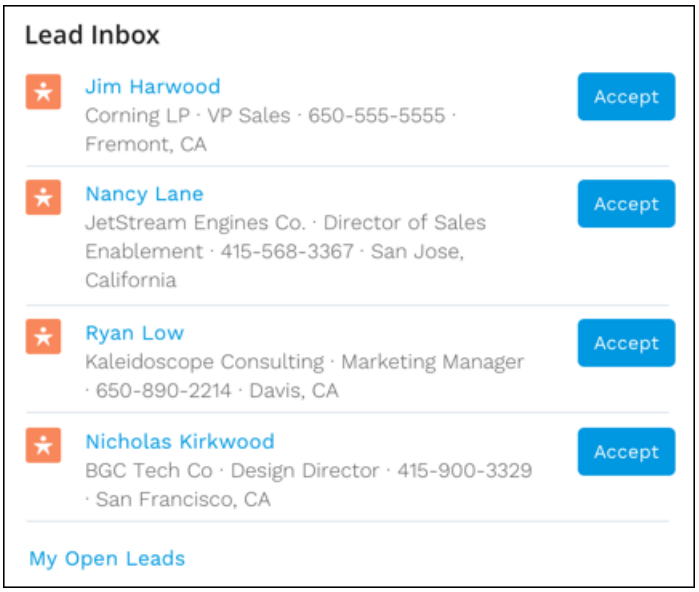
リード受信箱では、キューとキューに関連付けられているリストビューを使用してリードをパートナーに渡します。キューとリストビューの表示設定に含められたパートナーは、リード受信箱からリードを表示して受け入れることができます。リードを受け入れると、ユーザーはそのリードの所有者になります。

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ーで、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。

プロパティ	詳細
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:



関連トピック:

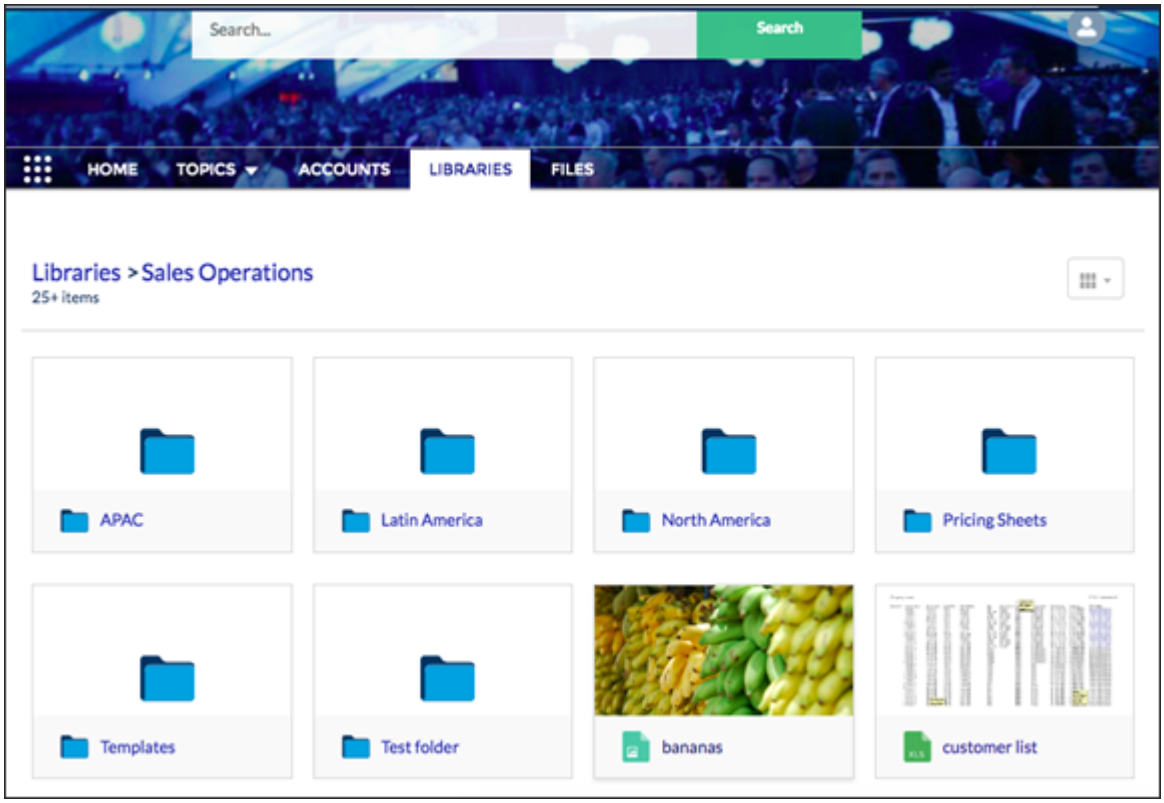
各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

ライブラリ

ライブラリコンポーネントを使用して、サイトメンバーにライブラリへのアクセス権を付与します。このコンポーネントは、カスタマーサービス、Build Your Own (Aura)、Partner Central、カスタマー取引先ポータルなどのテンプレートで使用します。

サイトメンバーは、アクセス権のあるライブラリを、リストビューとタイルビューのいずれかで参照したり開いたりします。ライブラリとフォルダーの内部をドリルダウンすると、ファイルがサムネイルとして表示され、カラフルなスプレッドシートや美しい写真を容易に見つけることができます。ライブラリコンポーネントには編集するプロパティがなく、ファイルリストコンポーネントをまだ使用していないページで使用できます。

例: ライブラリコンポーネントのサンプル:



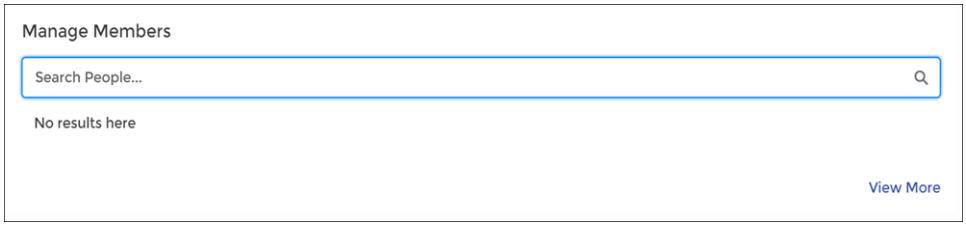
[メンバーの管理] セクション

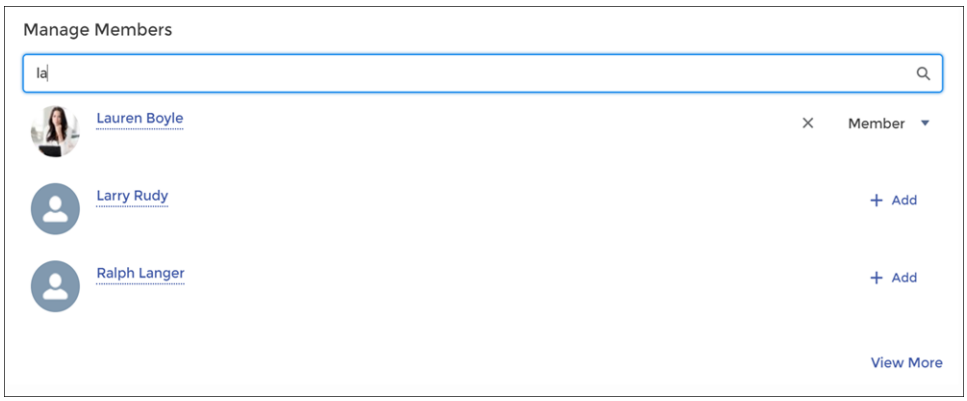
[メンバーの管理] セクションコンポーネントでは、Experience Cloud サイトからメンバーを検索してグループに追加できます。入力すると、検索結果が動的に更新されます。

1. [[メンバーの管理] セクション] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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 ID を入力します。特定のグループ ID を検索するには、グループのホームページに移動し、URL から ID をコピーします。ID は、数字と英字の文字列です。 グループ URL 形式の例: `https://MyDomainName.my.site.com/siteName/s/group/0F7A0000000DZXiNQO/groupName` この URL では、グループ ID は `0F7A0000000DZXiNQO` です。
ヘッダーの表示ラベル	コンポーネントのヘッダーテキストを入力します。デフォルトは「*メンバーの管理*」です。

例: メンバーの管理セクションコンポーネントのサンプル





メンバーのプロファイルと設定

メンバープロファイルコンポーネントを使用して、サイト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。プロファイ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。これはユーザー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?ユーザー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。

メンバープロファイルコンポーネントは、ヘッダーにデフォルト画像を使用します。エクスペリエンス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。

メンバープロファイルコンポーネントに表示する項目は、Salesforce 設定 ([設定] > [ユーザー] > [ページレイアウト] > [ユーザープロファイルページのレイアウト]) で指定します。

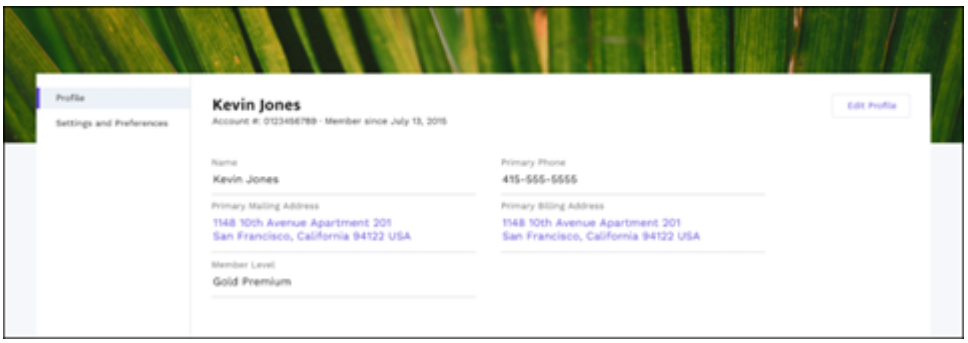
カスタマー取引先ポータルを使用して作成されたサイトの[ユーザープロファイル]ページでメンバープロファイルコンポーネントを使用します。

1. 設定しているページで [メンバープロファイル] 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
ユーザー ID	認証されたユーザー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	メンバープロファイ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。

プロパティ	詳細
バナー画像を編集	メンバープロファイ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。
プロファイルタブの表示ラベル	プロファイ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「*プロファイル*」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: メンバープロファイルコンポーネントのサンプル。



メンバーシップ

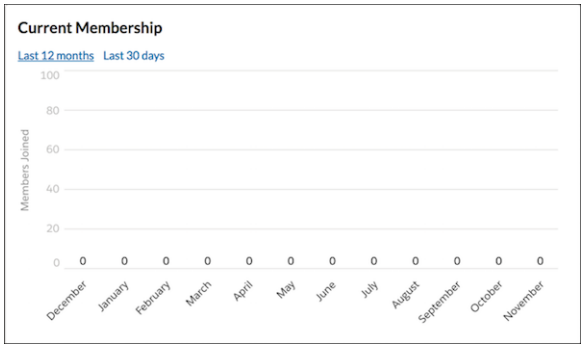
メンバーシップコンポーネントには、過去 30 日間または過去 12 か月間の新規グループメンバーの数が表示されます。

メンバーシップコンポーネントは、グループエンゲージメントが設定されている組織のレポート権限を有するユーザーのみに表示されます。また、コンポーネントをグループ管理者のみに表示することも可能です。

1. 設定しているページで [メンバーシップ] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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。 この項目は通常、ページが読み込まれたときに自動的に入力されます。

例:



メッセージ通知

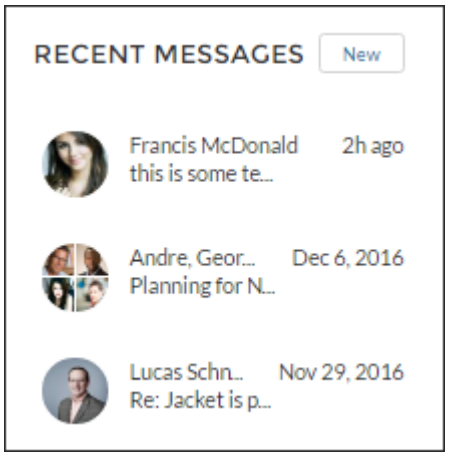
サイトページにメッセージ通知コンポーネントを追加すると、メッセージのリストビューの外部から最新メッセージを表示できます。メッセージ通知コンポーネントには最大3つの最新メッセージが表示され、ユーザーは新規メッセージを送信できます。

メッセージ通知コンポーネントをサイトのホームページに追加して、ページエディターで設定します。

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ーで、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 Aura 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、サイト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、サイトのページ、外部サイトへのURL、メニューの表示ラベルを含めることができます。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、メンバーがサイトとSalesforce組織を簡単に切り替えられるようにできます。

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[エクスペリエンス管理]で設定しておく必要があります。
- ヘルプセンターテンプレートとLWRテンプレート(Build Your Ownとマイクロサイト)に汎用のレコードページは含まれません。そのため、Salesforceオブジェクトにリンクするオブジェクトアクション種別またはグローバルアクション種別のメニュー項目を作成する場合は、対応するオブジェクトページも必ず作成してください。関連付けられたオブジェクトページを作成しない場合、エンドユーザーがメニュー項目をクリックしても何も表示されません。

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. 既存のサイトでアプリケーションランチャーを表示するには、[ヘッダーにアプリケーションランチャーを表示しない]チェックボックスをオフにします。
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ーで、[ナビゲーションメニュー]をクリックします。

   メモ: フロート表示されるメニューエディターで、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. **[Add Menu Item (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。

      - イベント — ログイン、ログアウト、アカウントスイッチャーなどのイベントです。
      - 外部URL — サイト外のURLへのリンクです。例: `https://salesforce.com`。
      - グローバルアクション — グローバルアクションへのリンクです。たとえば、*[新規ケース]*など。
      - 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 — サイト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、[エクスペリエンス管理]で設定します。
      - サイトページ — 相対URLを使用してサイト内のページにリンクします。(例: `/contactsupport`)。

- 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、最小限の設定でサイトに Salesforce レコードデータを公開する最も簡単な方法です。

- システムリンク — エクスペリエンスビルダー、ワークスペース、および設定へのリンクです。

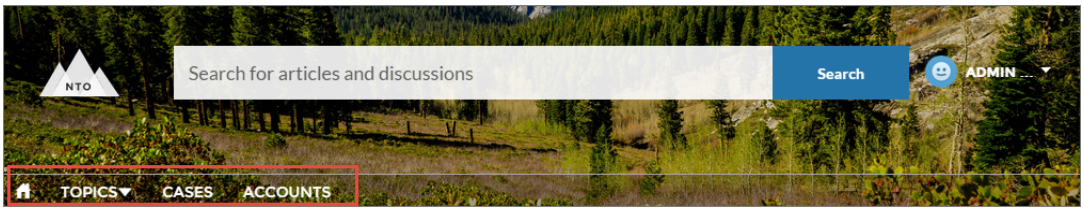
d. 選択した種別に基づいて、項目に入力します。

- [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。
- [サイトページ] を選択した場合、ドロップダウンを使用してリンク先のサイト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。
- [メッセージ] ページをナビゲーションメニューに追加するには、`::recordId` パラメーターを *Home* に置き換えます。
- [外部URL] を選択した場合は、完全修飾URLを入力します。移動をサイト内に制限するには、[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サイト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. 変更内容を保存するには、[メニューを保存] をクリックします。

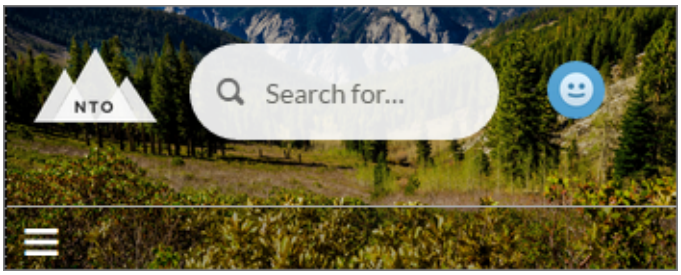
   メモ: これらの変更をユーザーに表示するには、エクスペリエンスワークスペースでサイトを有効にし、最新の変更を公開する必要があります。

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、画面が小さいためサイト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:



サイトで、異なる言語を話すユーザー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。ただし、代替言語設定はナビゲーションメニューには適用されません。

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「トランスレーションワークベンチ」を参照してください。翻訳後にサイトを公開してユーザーに翻訳が表示されるようにしてください。

関連トピック:

- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
- コンポーネントバリエーションへの利用者の割り当て

[新規メッセージ] ボタン

[新規メッセージ]ボタンを使用して、サイトメンバーはボタンが配置された場所からダイレクトメッセージの会話を開始できます。

新規メッセージボタンコンポーネントをサイトページに追加して、ページエディターで設定します。

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ーで、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
ユーザー ID	受信者のID。[新規メッセージ]ボタンが配置されたページに基づいて、この値がシステムによって検出され入力されます。
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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

ページの更新

ページの更新コンポーネントでは、ユーザー向けにページが自動的に更新されます。

ページの更新コンポーネントは [要求が多すぎます] ページの本文に組み込まれているため、ページに手動で追加する必要はありません。[要求が多すぎます] ページでは、[サービスは利用できません] ページと同じテーマレイアウトヘッダーおよびフッターを使用します。そのため、ページの更新コンポーネントを [要求が多すぎます] ページのヘッダーまたはフッターに移動すると、[サービスは利用できません] ページにも追加されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

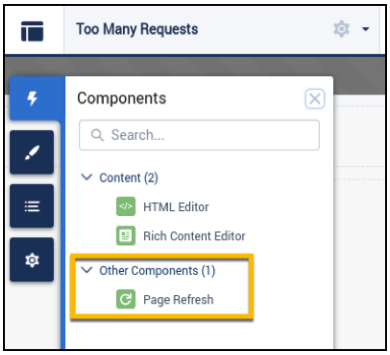
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



パス (エクスペリエンスビルダーサイトコンポーネント)

エクスペリエンスビルダーサイトの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パスを示し、マークします。

パスコンポーネントは、エクスペリエンスビルダーサイトの次のオブジェクトの詳細ページに追加できます。

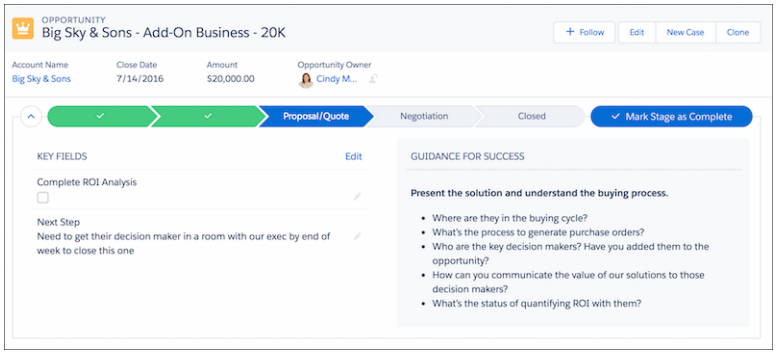
- 取引先
- 納入商品
- キャンペーン
- ケース
- 契約
- リード
- 商談
- 注文
- パートナー資金割り当て
- パートナー資金要求
- パートナー資金リクエスト
- パートナーマーケティング予算
- 商品リクエスト
- 商品リクエスト品目
- 商品サービスキャンペーン
- 商品サービスキャンペーン項目
- サービス予定
- サービス契約
- 作業指示
- 作業指示品目
- カスタムオブジェクト

Salesforce でのパスの設定の概要は「パスによるユーザーのガイド」を参照してください。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使用できるようにするには、モバイル用のカスタムパスを設定します。モバイルアプリケーションのパスでは、リードと商談のみがサポートされています。

1. 組織のセールスプロセスを設定します。サービス予定、作業指示、作業指示品目のパスを作成する場合は、このステップをスキップしてください。
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. エクスペリエンスビルダーで (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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

一時停止中のフロー

[一時停止中のフロー] コンポーネントを追加すると、エクスペリエンスビルダーサイトメンバーは、自分が所有するすべての一時停止中のフローを表示でき、作業を失うことなく都合の良い時間に再開したり、削除したりできます。Salesforce の [設定] でフローを設定する場合、サイトユーザーがフローの一時停止と再開ができるように一時停止ポイントを選択する必要があります。

フローを一時停止するには、サイトメンバーに「フローを実行」権限が必要です。

たとえば、金融会社に顧客のクレジットカード申請をサポートするフローがあるとします。いくつかのステップのうちの 1 つで顧客が行き詰まります (12 年前の住所はどこでしたか?)。顧客は [一時停止] を押すことで、前の画面の情報を失うことなく必要な情報を探すことができます。または、顧客はステップを一時停止し、フォームを続行するための支援を必要とするかもしれません。顧客は会社に連絡し、サービスエージェントが代わりにフローを続行できます。

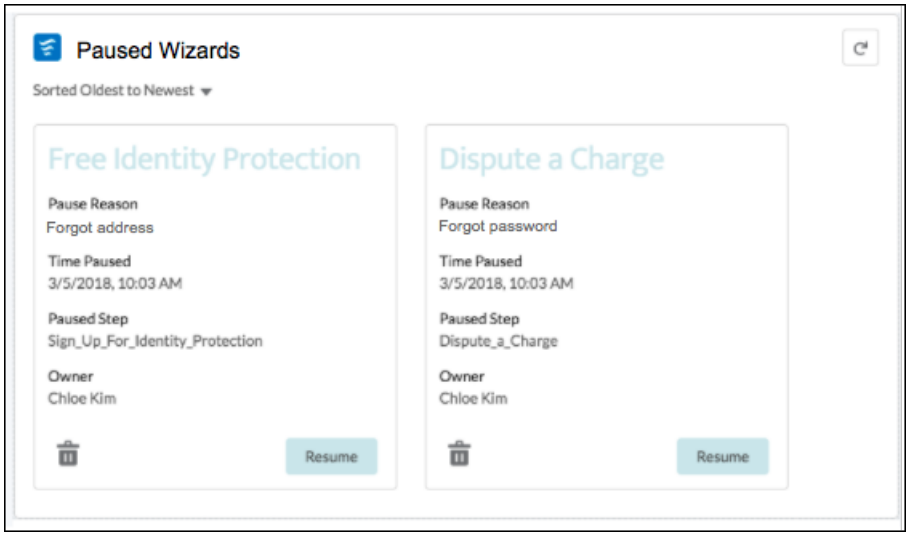
[設定] > [プロセスの自動化設定] で、[フローの一時停止をユーザーに許可] を選択します。フローの一時停止ポイントを設定したら、エクスペリエンスビルダーで [一時停止中のフロー] コンポーネントを使用できます。

メモ: Salesforce ではこれをフローと呼んでいますが、会社によってはこれをプロセス、フォーム、ステップ、またはウィザードと呼んでいる可能性があります。タイトル項目では、顧客が理解できる命名規則を使用してください。

1. 設定しているページで [一時停止中のフロー] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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	サイトメンバーが簡単に理解できるタイトルを追加します。デフォルトテキストは、[一時停止中のフロー] です。
タイトルにフロー数を表示	タイトルの括弧内に一時停止中のフローの数を表示する場合に選択します。
一時停止中のフローの最大表示数	コンポーネントに表示されるフローの最大数は 10 です。
一時停止の理由を表示	フローが一時停止された理由を表示します。
一時停止時間を表示	フローが一時停止された時間を表示します。
一時停止中のステップを表示	フローが一時停止されたステップの名前を表示します。
所有者を表示	フローの所有者を表示します。
削除ボタン	フローを削除する削除ボタンを表示します。
再開ボタンの表示ラベル	フローを再開するボタンのテキスト。デフォルトテキストは、[再開] です。
ボタンの配置	ボタンの配置を選択します。デフォルトは [中央揃え] です。

例: [一時停止中のフロー] コンポーネントのサンプル:



プロファイルヘッダー

プロファイルヘッダーコンポーネントには、ユーザーの名前(またはニックネーム)とプロファイル写真が表示されます。ユーザーがプロファイルに移動したり、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、サイト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。外部ユーザーも、アカウントにアクセスしてアカウントを管理できます。ユーザー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。

メモ: サイトのプロファイルヘッダーコンポーネントは、Winter '18 以降のバージョンのエクスペリエンスビルダーテンプレートに基づいてユーザープロファイルメニューコンポーネントに置き換わります。

プロファイルヘッダーでプロファイル写真機能をカスタマイズすることはできません。プロファイル詳細ページからすべてのプロファイル情報を編集する必要があります。

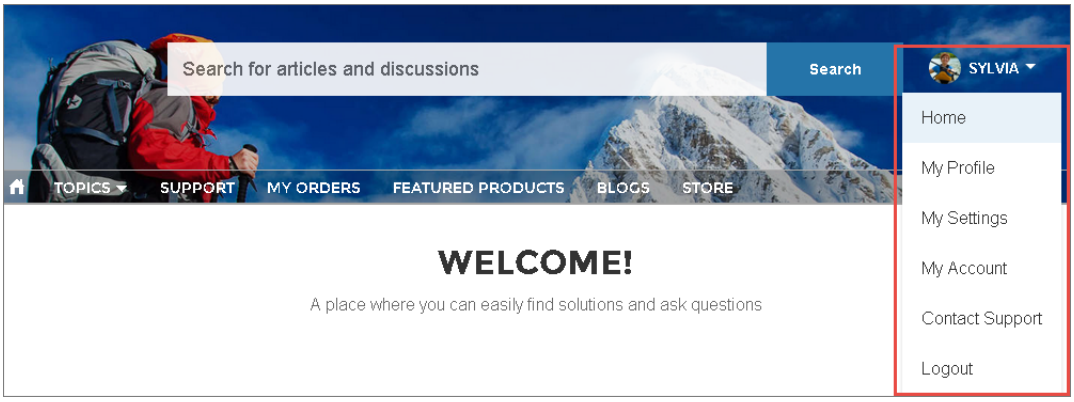
メモ: サイトでニックネームの表示が有効になっている場合、このコンポーネントはユーザーの名前の代わりにニックネームを表示します。ユーザーの評価レベルは、サイトで評価が有効になっている場合にのみ表示されます。

1. 設定しているページで [プロファイルヘッダー] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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	ユーザー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、ユーザーのケースリストを表示するためにサイト全体にわたって使用されます。 デフォルトでは、テンプレートは、ユーザー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、ユーザーが、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することや、カスタムリストビューを作成することもできます。
【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、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	ユーザーのナビゲーションメニューからサイト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。
プロファイルの表示ラベルの表示	プロファイ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「*プロファイルを参照*」です。
【カスタマーサポートへの連絡】の表示ラベル	ユーザー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。デフォルトテキストは「*サポートに連絡*」です。
ログインの表示ラベル	サイト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	サイト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。

プロパティ	詳細
エクスペリエンス管理	[エクスペリエンス管理] 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、サイトを管理する権限を持っているユーザーにのみ表示されます。
設定の表示ラベル	サイト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「サイト設定」です。このリンクは、サイト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ーに表示されます。
ユーザー設定 (カスタマーサービステンプレートのみ)	サイトの認証ユーザー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。
ユーザー設定をメニューに表示 (カスタマーサービステンプレートのみ)	このチェックボックスをオンにすると、[プロファイル] ドロップダウンリストにユーザー設定が表示されます。
マイアカウントの表示ラベル (カスタマーサービステンプレートのみ)	外部ユーザー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テンプレートの Spring '16 以降のバージョンで使用できます。 [マイアカウント] リンクにアクセスする外部サイトメンバーには、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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

レコグニションバッジ

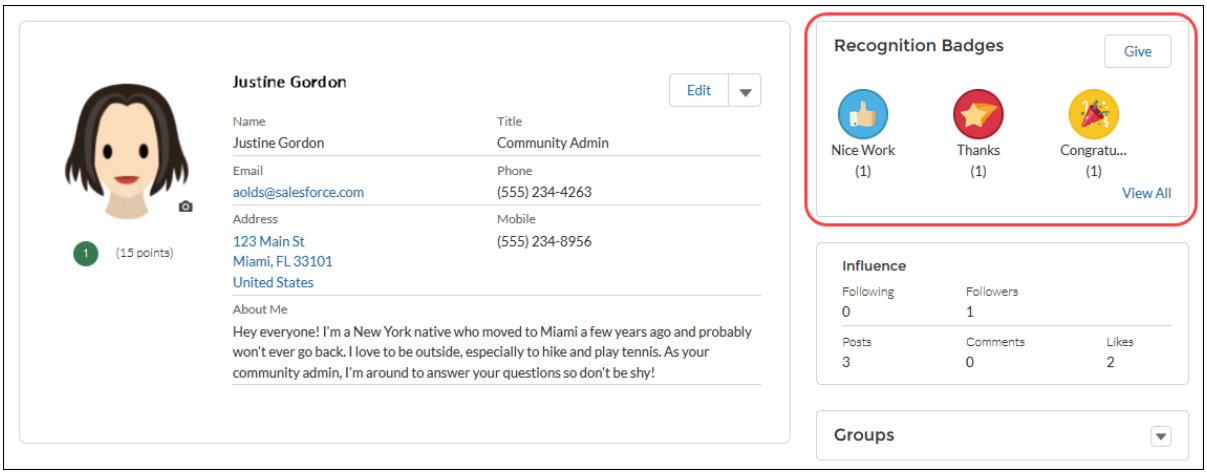
レコグニションバッジコンポーネントには、ユーザーが獲得した直近のバッジ (最大 3 つ) が表示されます。また、[バッジを付与] ボタンと、ユーザーが獲得したすべてのバッジを表示するためのリンクも表示されます。

エクスペリエンスビルダーの [ユーザープロファイル] ページから、次の手順を実行します。

1. レコグニションバッジコンポーネントをユーザープロファイルページに追加します。
2. プロパティエディターで、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
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。
役職	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、「レコグニションバッジ」です。
ボタンテキスト	ユーザーがバッジを付与するためにクリックするボタンの名前を入力します。デフォルトテキストは、「付与」です。 [付与] ボタンは、[Lightningコミュニティのレコグニションバッジの付与]権限が有効になっている場合にのみ使用できます。

例: レコグニションバッジコンポーネントのサンプル



関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

おすすめ

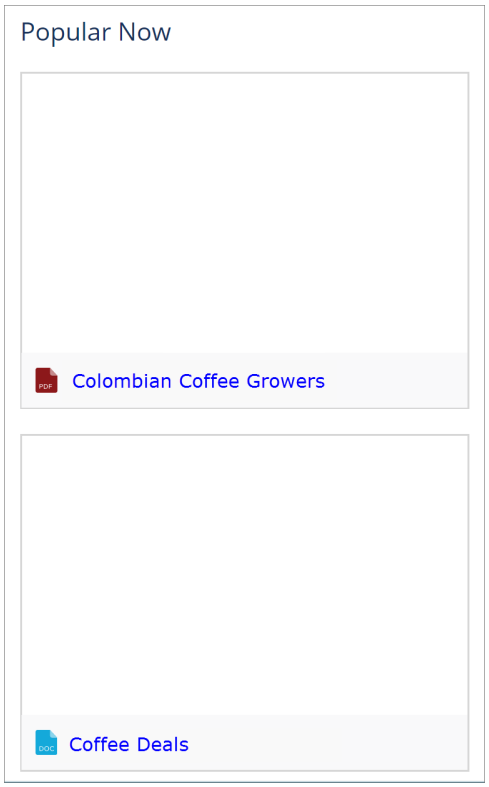
おすすめコンポーネントには、サイトで人気のあるファイルが表示されます。人気度は、ファイルを最近参照したユーザー数、ファイルにテキストが含まれるか、およびファイルがライブラリ内にあるかによって決定されます。

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ーで、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 Aura 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、Experience Cloud サイト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:

- 最新のコンテンツターゲティングエクスペリエンスには、CMS コレクションコンポーネントとパーソナライズ利用者を使用することをお勧めします。
- 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。

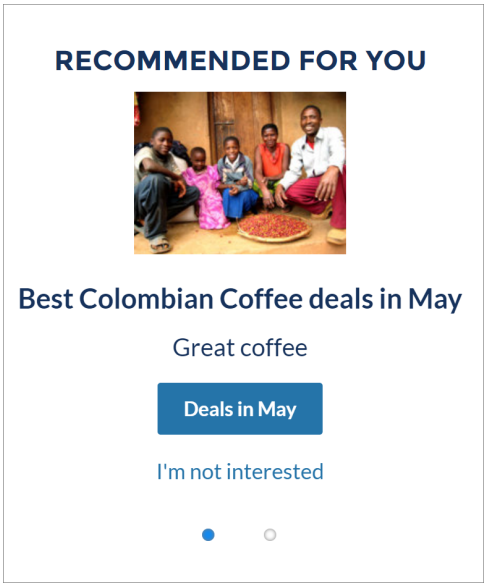
[おすすめのカルーセル] コンポーネントは、おすすめを使用できるページに表示されます。

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ーで、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。
おすすめチャネル	おすすめチャネルを選択します。デフォルトは、*デフォルトチャネル*です。カスタムチャネルで作成したおすすめを表示するには、そのチャネルを選択します。 これらのチャネル値を使用します。名前を変更したり、別のチャネルを作成したりすることはできません。

ユーザーに常に同じおすすめが表示されないように、Salesforce では、受け入れられたり却下されたりしていないカスタムおすすめを定期的に削除したり、復活させたりしています。

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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

Experience Cloud サイトのおすすめのカスタマイズ

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サイト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、ユーザーにケース詳細ページが表示されているとします。そのページは事前に割り当てられたケース詳細レイアウトを使用します。ユーザーが関連レコードの取引先責任者をクリックします。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。
- 必要な権限を持つメンバーは、[編集] ボタン、[削除] ボタン、および [フォローする] ボタンを使用して、レコードを変更、削除、またはフォローできます。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。
- レコードバナーコンポーネントでは、[トピックの詳細] ページでの翻訳はサポートされません。

メモ: 外観を最適化するために、このコンポーネントをページに配置するときは列幅 [大] を選択します。ブラウザーの幅やズームレベルによって表示領域が不十分な場合、いくつかの項目が非表示になります。

1. エクスペリエンスビルダーの [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ます。
3. プロパティエディターで、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:

メモ: モバイルアプリケーションでは、レコードバナーコンポーネントの参照項目はリンクではなくテキストとして表示されます。

カスタマーサービステンプレート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 Aura 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

Salesforceに保存されたレコード情報を表示するには、レコード詳細コンポーネントをレコード詳細ページまたはカスタムページに追加します。このコンポーネントは、最も情報を必要とするサイトメンバー (パートナーなど) と情報共有する優れた手段です。

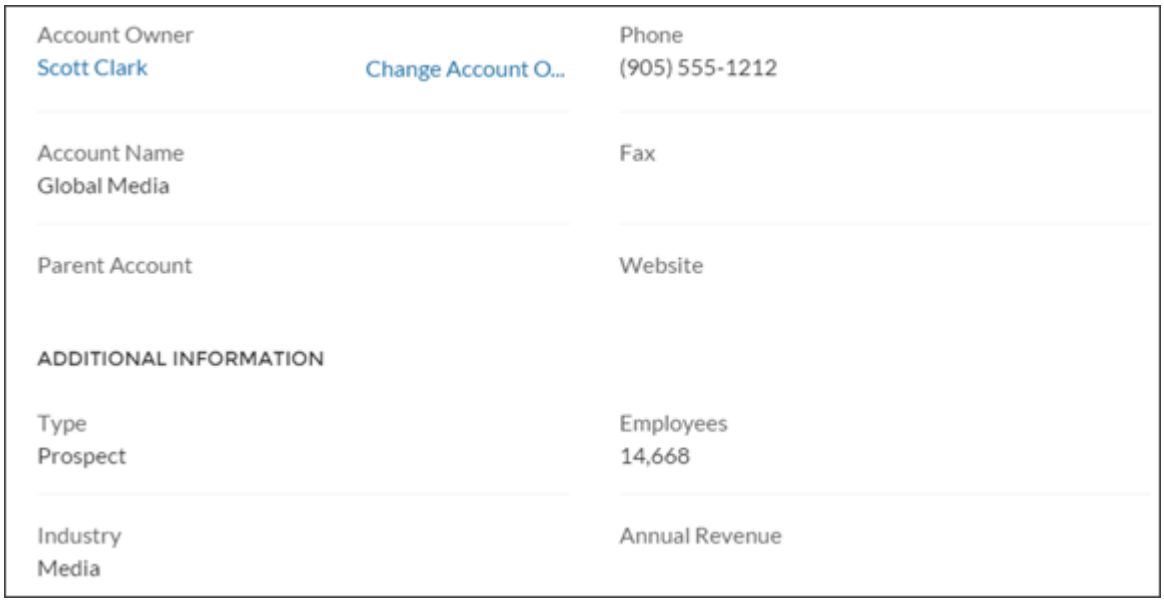
モバイルデバイスでサイトにアクセスするユーザーは、レコード詳細ページからアクションにアクセスできます。たとえば、取引先の作成および編集アクセス権を持つパートナーユーザーは、必要に応じて取引先を作成または更新できます。ただし、デスクトップで利用できるインライン編集は、モバイルやタブレット表示では機能しません。

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。

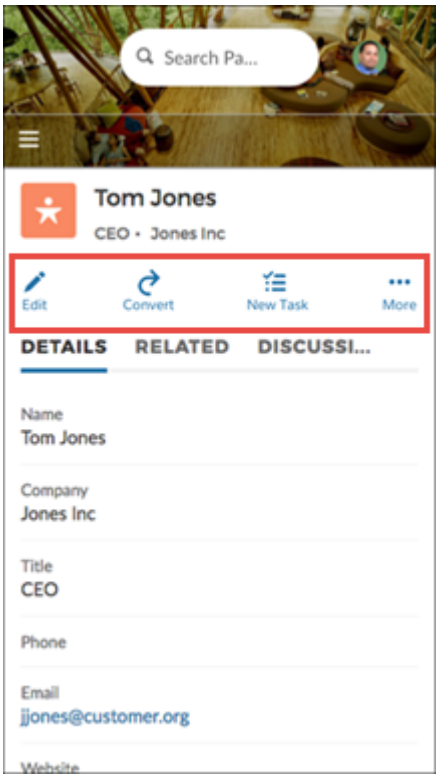
1. 設定しているページで [レコード詳細] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

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: サイトでのレコード詳細コンポーネントの例。



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、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、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。

- 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。
- 関連タブの関連リストでは、各リスト内の関連レコードの数が括弧内に表示されます。たとえば、5人の関連取引先責任者が取引先に関連する場合、関連リストには [取引先責任者 (5)] と表示されます。関連レコードがない場合、リストのタイトルに (0) が表示されます。
- 権限を持つサイトメンバーは、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。関連タブの関連レコードでは、関連レコードの数が括弧内に表示されます。

  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。

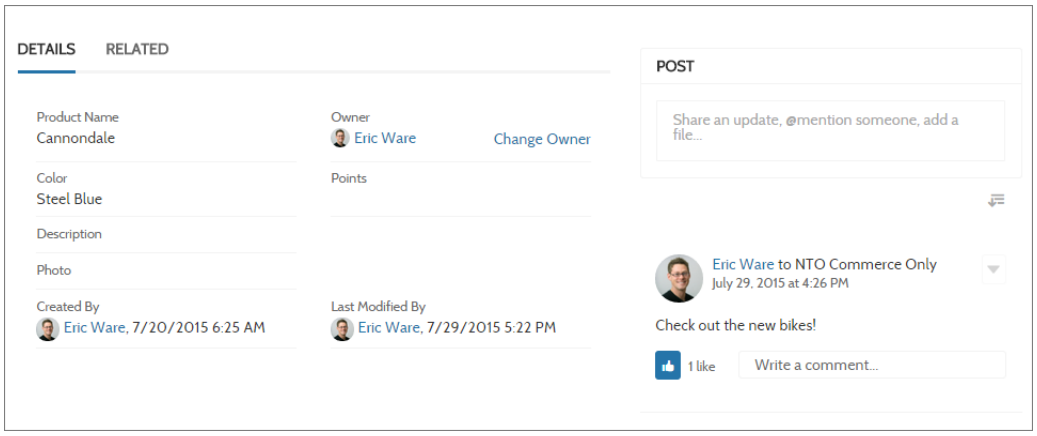
カスタマーサービステンプレートは、設定なしですぐに使用できるレコード詳細ページをサポートしています。事前に割り当てられたレコード詳細ページのないサイト内のすべてのオブジェクトでは、「レコード詳細」という汎用のページを使用してレコードデータが表示されます。たとえば、ユーザーにケース詳細ページが表示されているとします。そのページは事前に割り当てられたケース詳細レイアウトを使用します。ユー

ザーが関連レコードの取引先責任者をクリックします。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。

1. エクスペリエンスビルダーの [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ーで、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: 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 Aura 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。

Salesforce オブジェクト種別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に自動的にリンクされます。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サイト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では、オブジェクトのホームページでサポートされるすべてのオブジェクトがサポートされます。
- レコードリストコンポーネントは、サイト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。

1. [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。
2. プロパティエディターで、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	リストビューに表示する取得済みエントリの数。デフォルトは 25 です。 コンパクトレイアウトを選択した場合、このプロパティで、表示されるレコード数が制御されます。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。 フルレイアウトを選択した場合、このプロパティで、最初に表示されるレコード数が制御されます。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。
レイアウト	フルレイアウト、標準レイアウト、またはコンパクトレイアウトを選択します。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サイト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、ページは自動的にモバイルで使いやすいレイアウトに調整されます。モバイルでコンパクトレイアウトを表示するには、[コンパクト] 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。 • フルレイアウトを使用する場合、少なくともページの 50% の列幅が使用されます。また、ページのレコードリストコンポーネントの下に別の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その下のコンポーネントが重なる可能性があります。

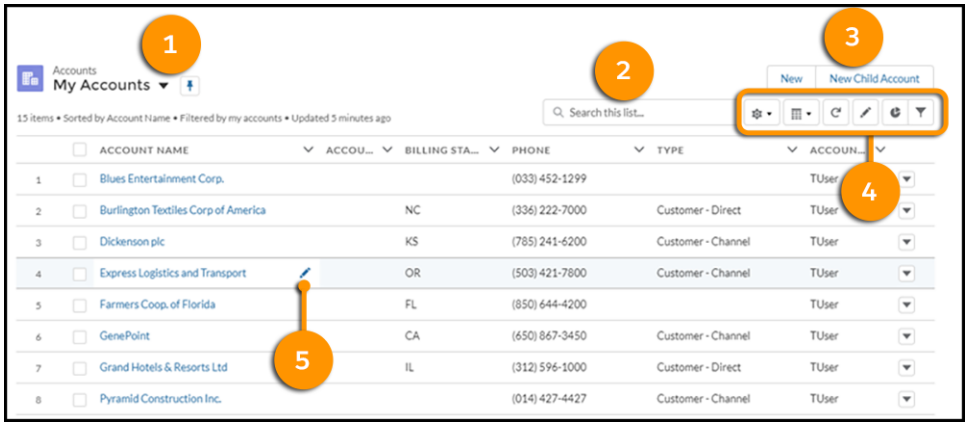
プロパティ	詳細
	– フルレイアウトでは無限スクロールが使用されます。多くのレコードが含まれるオブジェクトを表示する場合、無限スクロールにより、サイトメンバーにレコードリストコンポーネントの下のコンポーネントが表示されなくなる可能性があります。 • 表示に関して標準レイアウトにはいくつかの相違点があります。 – リストビューの最初の 4 つの項目のみが表示されます。 – 表示するリストビューのデータがない場合、レコードリストコンポーネントは非表示になります。 • コンパクトレイアウトは、任意のサイズの列で機能します。ただし、[すべて表示]では、常にオブジェクトホーム(ケースリストや取引先リストなど)にリダイレクトされます。標準ページを作成して、そこにコンパクトリストを追加することをお勧めします。この配置により、オブジェクトホームの完全なリストが削除されたときに発生する可能性がある問題を回避できます。 標準リストビューまたはコンパクトリストビューに表示するレコードがない場合、コンポーネントは非表示になります。
オブジェクト名	レコードを表示する Salesforce オブジェクト。サポートされるオブジェクトがドロップダウンに表示されます。このコンポーネントでは、オブジェクトのホームページのすべてのオブジェクトがサポートされます。「エクスペリエンスビルダー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」を参照してください。 ページのオブジェクト名が選択されている場合、[検索条件]項目では `Page's Filter Name` のみを使用できます。
フィルター名	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。
リストの固定を許可[1]	ユーザーがレコードリストのデフォルトビューを各自選択できるようにします。デフォルトで有効になります。 Salesforce 内の他のページと同様に、リストを固定解除することはできませんが、ユーザーは新しいリストを選択してデフォルトビューを変更できます。 固定表示リストによって、ほとんどの場合メニューとコンポーネントリストの設定が上書きされます。例外は、コンポーネントのナビゲーションメニューがページの名前(「私の取引先」など)から検索条件名を取得するときです。ユーザーに固定表示リストが表示されるようにするには、リストビューをデフォルトとして取る追加メニュー項目を少なくとも 1 つ作成します。

[3] フルレイアウトのみで使用できるので、モバイルデバイスで表示する場合は使用できません。

プロパティ	詳細
インライン編集を許可[1]	ユーザーがリスト内の各項目を編集できるようにします。デフォルトで有効になります。
ヘッダー設定	クリックすると展開します。
リストアクションを表示[2]	新規、共有、検索条件、作成した任意のカスタムアクションなどの使用可能なリストビューコントロールを表示します。デフォルトで有効になります。 • ユーザーがコンポーネントで[新規]ボタンを使用してレコードを作成するには、参照しているオブジェクトに対する必要な権限が必要です。 • 共有ビューの場合、ユーザーにはデータを表示するための適切な権限が必要です。 • キャンペーンメンバーの関連リストにはクイック検索条件があり、結果を絞り込むことができますが、結果のビューの保存や共有はできません。 • サイトメンバーは検索およびクイック検索条件を使用して、現在のセッションで情報をすばやく見つけることができます。ユーザーは 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。
リスト検索を表示[1]	表示されたリストに範囲が限定された関連リストを表示します。デフォルトで有効になります。
［更新］ ボタンを表示	デフォルトで有効になります。
［グラフ］ ボタンを表示	デフォルトで有効になります。
［条件］ ボタンを表示	デフォルトで有効になります。
オブジェクト名を表示	デフォルトで有効になります。
画像アイコンを表示	デフォルトで有効になります。
表示オプションを表示[1]	ユーザーがテーブル形式または Kanban 形式でレコードを表示できるようにするか、ビューを 1 種類のみに制限します。デフォルトは、[すべてのオプションを表示] です。

[4] ゲストユーザーは、どのデバイスでもアクションの絞り込みまたは並び替えは実行できません。

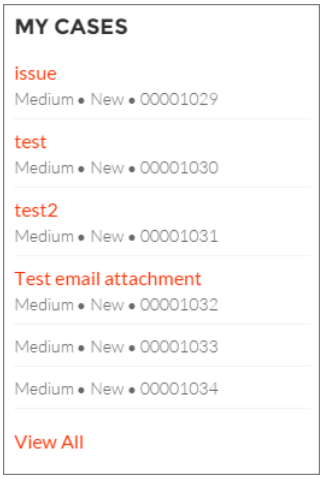
例: レコードリストコンポーネントのサンプル (フルレイアウト):



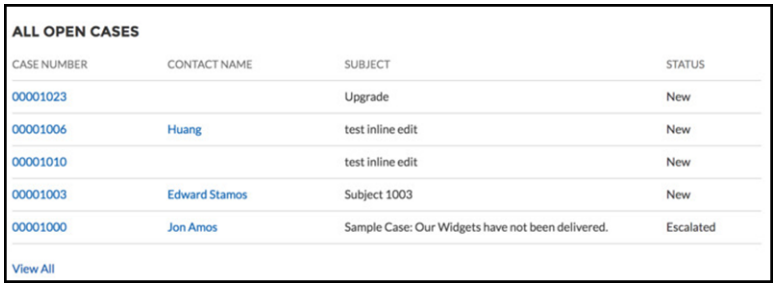
すべてのプロパティを有効にすると、サイトメンバーは次のことを実行できます。

- リストビューを変更し、固定する (1)。
- 検索 (2) を使用して、長いリストの項目を見つける。
- リストアクションを使用してリスト関連のタスク (レコードの作成など) を実行する (3)。
- リストビューコントロール (共有設定など) にアクセスし、リストの表示方法を変更し、関連グラフを表示し、リストビューを絞り込む (4)。
- 項目をインライン編集する (5)。

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):



レコードリストコンポーネントのサンプル (標準レイアウト):



メモ: レコードリストコンポーネントを使用して B2B Commerce ストアに商品を表示することはお勧めしません。商品レコードリストではユーザーエンタイトルメントが考慮されないため、ユーザーに表示したくない情報がユーザーに公開される可能性があります。

関連トピック:

- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
- エクスペリエンスビルダー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

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すべて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、商談、および活動の関連リストが表示されます。汎用の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。

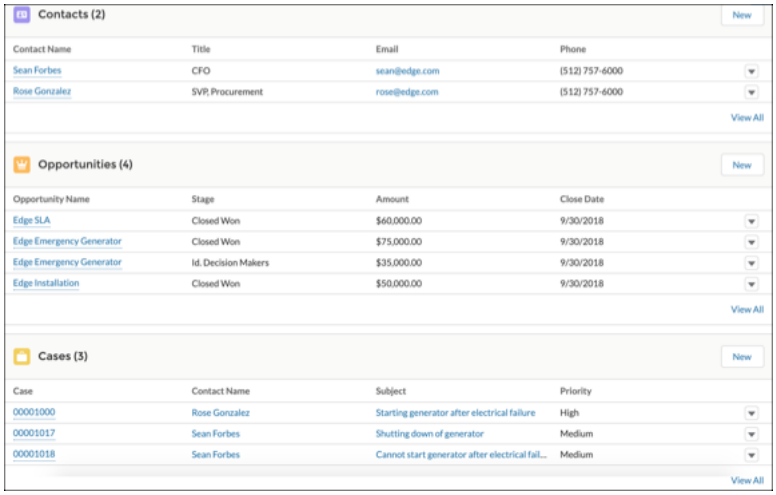
ユーザーが関連レコードのリストを展開すると、関連レコードリストコンポーネントを内部で使用する [関連レコードリスト] ページが表示されます。コンポーネントは空の場合があります。たとえば、現在のレコードに関連するレコードがない場合や、現在のレコードが過去24時間以内に作成された場合、関連項目はコンポーネントに入力されません。

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ーで、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	(必須) 親レコードの ID。
レイアウトデザイン	メインボディに合わせたり、コンポーネントの列の配置を狭めたりするレイアウト幅のオプション。

メモ: キャンペーンメンバーの関連リストにはクイック検索条件があり、結果をすばやく絞り込むことができますが、結果のビューの保存や共有はできません。

例: 関連レコードリストコンポーネントのサンプル:



メモ: レコード関連リストの行レベルアクションは、エクスペリエンスビルダーサイトのモバイルでは使用できません。

関連トピック:

- 各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント
- 各 Aura 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コンポーネント

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1つのタイプ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。汎用の関連レコードリスト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。

ユーザー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。コンポーネントは空の場合があります。たとえば、現在のレコードに関連するレコードがない場合や、現在のレコードが過去24時間以内に作成された場合、関連項目はコンポーネントに入力されません。

メモ: [関連リスト - 1 つ] コンポーネントを使用すると、レコードの 1 つの関連リストを表示することもできます。[関連リスト - 1 つ] コンポーネントでは、親レコード ID が動的に入力され、表示する関連リストを選択できます。

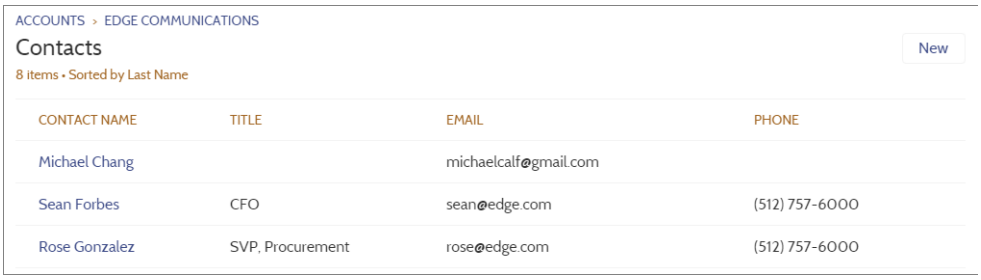
1. 設定しているページで [関連レコードリスト] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
親レコード ID	親レコードの ID。

プロパティ	詳細
関連リスト名	関連リストの名前。
ブレッドクラム	ブレッドクラムを表示する場合に選択します。
カスタムタイトル	ヘッダーにタイトルを表示する場合に選択します。
行番号	行番号を表示する場合に選択します。
更新	手動更新ボタンを表示する場合に選択します。

メモ: キャンペーンメンバーの関連リストにはクイック検索条件があり、結果をすばやく絞り込むことができますが、結果のビューの保存や共有はできません。

例: 関連レコードリストコンポーネントのサンプル:



メモ: 関連レコードリストの行レベルアクションは、エクスペリエンスビルダーサイトのモバイルでは使用できません。

関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

関連リスト - 1 つ

[関連リスト - 1 つ] コンポーネントには、1 つの特定のオブジェクトに基づいて関連レコードのリストが表示されます。たとえば、取引先責任者の詳細ページを表示している場合、その取引先責任者に関連するケースを表示し、その他の種別の関連レコードを表示しないように指定できます。オブジェクトページまたはカスタムページで [関連リスト - 1 つ] コンポーネントを使用して、ページのコンテキストに合った特定の関連情報を追加します。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。

メモ: [関連リスト - 1 つ] コンポーネントの新しいバージョンは、Winter '21 リリースのエクスペリエンスビルダーで使用できます。旧バージョンのコンポーネントを使用していて、コンポーネントのプロパティに非推奨と表示されていても、コンポーネントは引き続き機能します。非推奨のコンポーネントを削除した場合は、新しいバージョンを使用する必要があります。

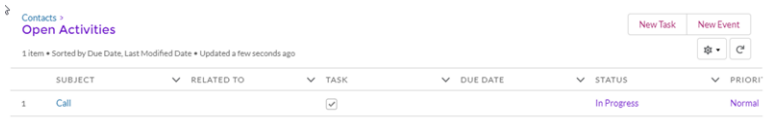
すべての関連レコードを表示するには、関連レコードリストコンポーネントを使用します。ユーザーが関連レコードを展開すると、[関連リスト - 1 つ] コンポーネントを内部で使用する詳細ページが表示されます。コン

ポーネントは空の場合があります。たとえば、現在のレコードに関連するレコードがない場合や、現在のレコードが過去 24 時間以内に作成された場合、関連項目はコンポーネントに入力されません。

1. [関連リスト - 1 つ] コンポーネントをページに追加して選択します。
2. プロパティエディターで、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
関連リスト	ページのコンテキストに合わせて取得および表示する特定のレコードタイプ。
レイアウトデザイン	メインボディに合わせたり、コンポーネントの列の配置を狭めたりするレイアウト幅のオプション。
関連リストの表示を変更	リストの項目の表示形式オプション。

例: [関連リスト - 1 つ] コンポーネントのサンプル



メモ: 行レベルアクションは、エクスペリエンスビルダーサイトのモバイルでは使用できません。

メモ: Salesforce モバイルおよびタブレットビューの [ファイル] では、[関連リスト - 1 つ] コンポーネントはサポートされていません。

関連記事リスト

関連記事リストコンポーネントには、ユーザーが表示している記事に関連する記事が表示されます。

ページエディターで、[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。

コンポーネントは空の場合があります。たとえば、現在の記事に関連する記事がない場合や、現在の記事が過去 24 時間以内に公開された場合、関連項目はコンポーネントに入力されません。

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ーで、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 件まで表示できます。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。

プロパティ	詳細
ビュー数を表示	記事の参照回数(2)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 Aura 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

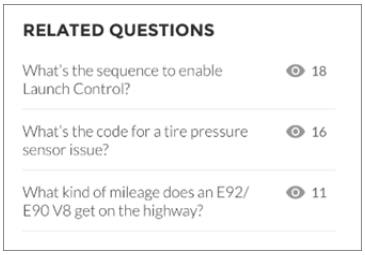
関連質問リストコンポーネントには、ユーザーが表示している質問に関連する質問が表示されます。

ページエディターで、[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、サイトに少なくとも 1 つの質問に対する最良の回答がある必要があります。コンポーネントは空の場合があります。たとえば、現在の質問に関連する質問がない場合や、現在の質問が過去 24 時間以内に行われた場合、関連項目はコンポーネントに入力されません。

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ーで、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、削除、いいね!、またはコメントの数(2)のみ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 Aura 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、ユーザー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。

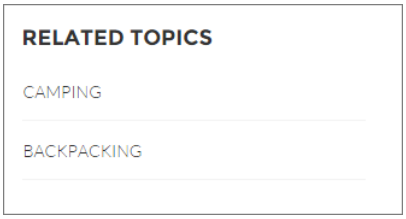
ページエディターで、[トピックビュー] ページに関連トピックリストコンポーネントを設定できます。

このリストに関連トピックを表示するには、3人の異なるユーザーがそれぞれ少なくとも3つの投稿を作成し、投稿に同じトピックを添付する必要があります。投稿に添付されたトピックの関連トピックが表示されます。

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ーで、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ー数を表示します	トピックを使用しているユーザー数を表示します。

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 Aura 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、レポートをサイトのページに追加します。Salesforce 組織の公開フォルダーに設定したレポートを表示します。

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。

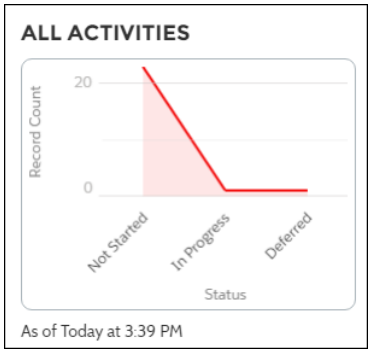
メモ: レポートグラフのプロパティでは、グラフがあるレポートのみがドロップダウンリストに表示されます。

1. [レポートグラフ] コンポーネントをページにドラッグして選択します。
2. プロパティエディターで、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	サイトで使用可能なグラフがあるレポート。
フィルター条件	レポートグラフデータでの検索条件の設定は、レコード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	サイトページにレポート名を追加します。
［更新］ ボタンを表示	ユーザーがグラフを更新できるように、更新ボタンを表示します。

警告: レポートの開発者名の代わりに、レポートグラフコンポーネントでは関連レポートの ID を使用してコンポーネントに入力されます。サイトページが別の環境(Sandboxから本番環境など)にリリースされると、対象組織に同じIDのレポートが含まれていなければコンポーネントは破損します。対象組織にソース組織と同じ ID を使用する別のレポートが含まれている場合、コンポーネントでは間違ったレポートが参照されます。

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
- 公開レポート
- すべてのレポート

さらに、ユーザーはレポートフォルダーにアクセスできます。フォルダー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
- すべてのフォルダー

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。
- モバイルデバイス (モバイルブラウザーからアクセスするアプリケーションと、Mobile Publisher で作成されたアプリケーションを含む) の Experience Cloud サイトからレポートにアクセスするユーザーは、[検索条件]、[グループ]、[概要] オプションを使用できません。

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ーは、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ーで、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サイトメンバーのリストが表示されます。

ページエディターで、[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。

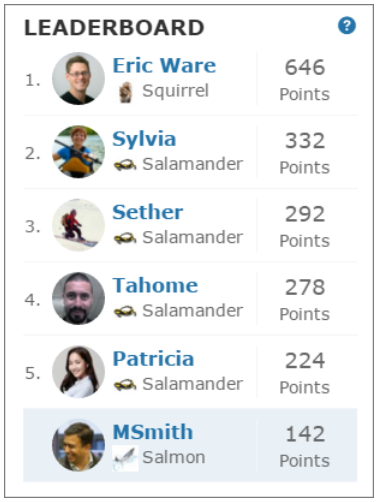
1. [評価ランキング表] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

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。
ユーザー数	表示するユーザーの最大数を入力します。ユーザーは 10 人まで表示できます。 デフォルトは 5 です。
ユーザーのランクを表示	ランキング表に表示されたユーザーのランクを表示します。
ログインユーザーを表示	• ログインユーザーにランクがある場合、そのユーザーはランキング表で強調表示されます。 • ログインユーザーがランキング表に含まれていない場合、そのユーザーはランキング表の一番下の行に表示されます。 • ログインユーザーがランキング表に含まれており、かつ [ユーザーのランクを表示] 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ーに表示されます。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!」
ヘルプバブルを表示	マウスポインター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。
内部ユーザーを除外	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、「エクスペリエンス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。

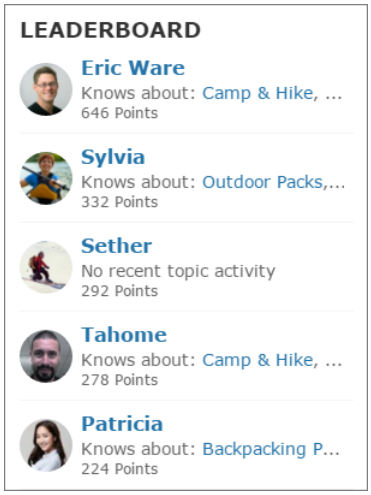
プロパティ	詳細
ユーザーを表示	ランキング表に表示するユーザーに関する情報を指定します。次のオプションがあります。 • レベルとポイント — ユーザーの評価レベル、および評価ポイントの合計を表示します。 • 知識とポイント — ユーザーの評価ポイントの合計、およびユーザーが知識のあるトピックを表示します。 • 知識と最終活動 — ユーザーが知識のあるトピック、およびユーザーが最後にいつ活動したのかを表示します。
トピックに関する知識の表示ラベル （最大文字数 20）。	ランキング表に知識が表示されている場合、ユーザーが知識のあるトピックの前にこのテキストが表示されます。デフォルトテキストは、「知識のある分野」です。たとえば、ユーザー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:

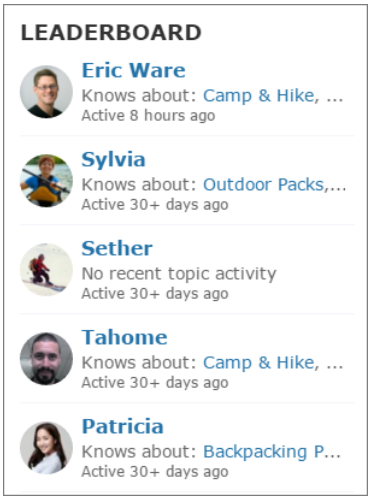
レベルとポイント



トピックとポイント



トピックと最終活動



関連トピック:

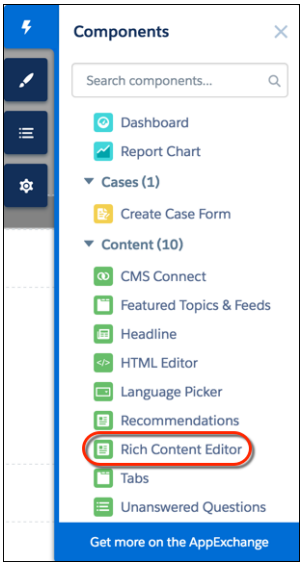
各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

リッチコンテンツエディター

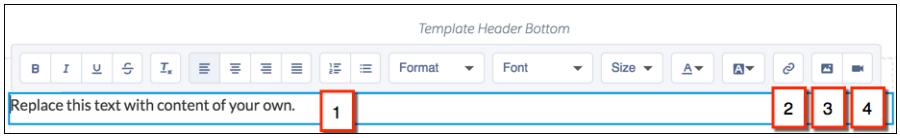
リッチコンテンツエディターコンポーネントを使用すると、書式設定されたカスタムテキストを画像や動画と共にサイトページに追加できます。

HTML でコンテンツを作成および編集する場合は、HTML エディターコンポーネントを使用します。

1. エクスペリエンスビルダーで、リッチコンテンツエディター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. テキストを追加および書式設定し (1)、エディターで直接リンク (2)、画像 (3)、または YouTube または Vimeo 動画 (4) を追加します。



画像を初めてサイト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: エクスペリエンスビルダーのページまたはサイトレベルで公開アクセスが有効になっている場合、[管理] > [詳細] で [サイトで使用できるアセットファイルおよびCMSコンテンツをゲストユーザーが表示できるようにする] 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。サイト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ーコンポーネントでのみサポートされます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

3. 省略可能:リッチコンテンツエディターコンポーネントの画像に代替テキストを追加するには、コンポーネントが編集モードになっているときに画像を右クリックします。[代替テキストを追加] を選択し、テキストを入力して [追加] をクリックします。

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーでのアセットファイルの検索と作成

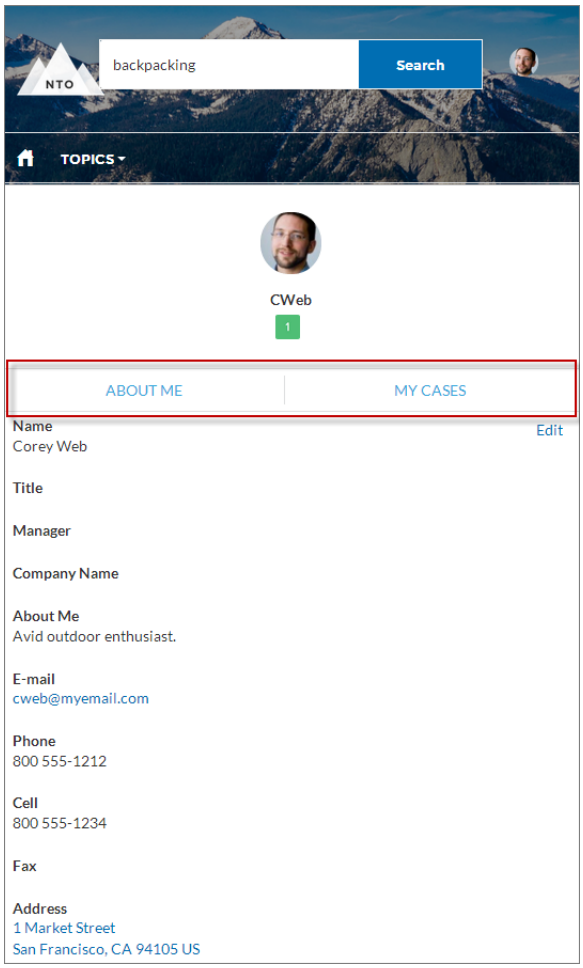
HTML エディター

スクロール先

カスタマーサービステンプレートの[プロファイル]ページのカスタムコードにより、ユーザーはユーザー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。これにより、モバイルユーザーは自分のデバイスに現在表示されていないプロファイ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. [プロファイル]ページで、ユーザープロファイ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、モバイルユーザーが自分のプロファイ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 Aura 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を使用すると、ユーザーは記事とディスカッションのタブ付きリストを表示できます。ユーザーが検索パブリッシャーでトピックを選択するか、文字列を入力すると、記事とディスカッションが返されます。

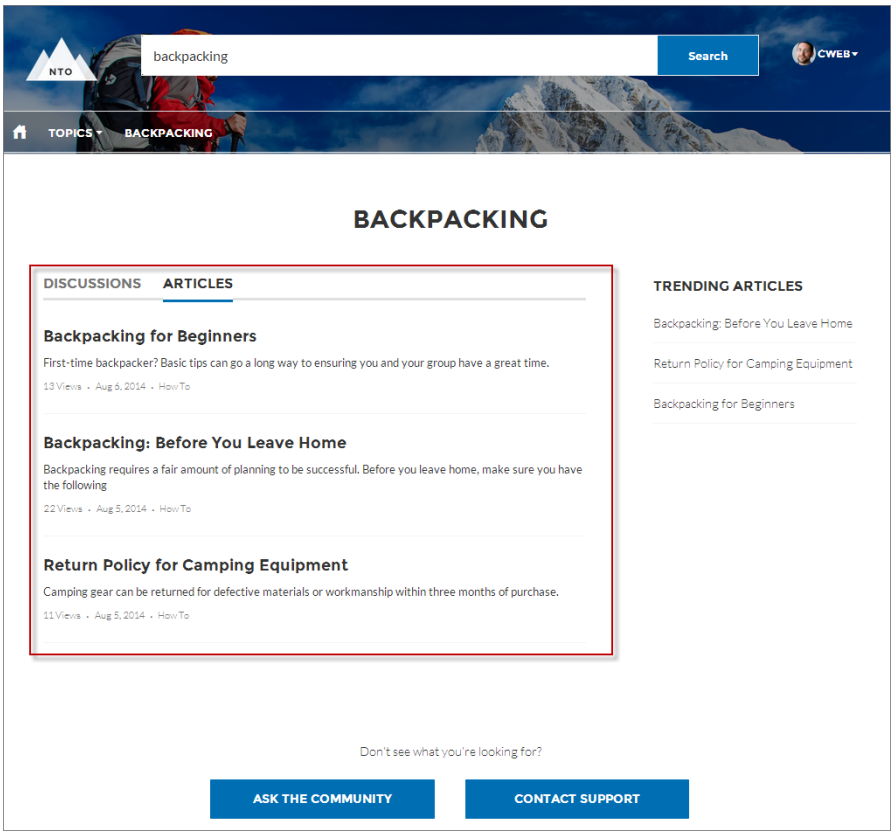
1. 設定しているページで [検索結果] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

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ー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。

プロパティ	詳細
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ー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ー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、検索クエリユーザーを入力するときにユーザー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ーが取得されます。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、サイト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。
フィードのデフォルトの並び替え順	[ディスカッション] タブでのフィードのデフォルトの並び替え順。意図する初期環境でサイトメンバーとゲストに表示する順序です。ユーザーが自分のビューで並び替え順を変更した場合、その選択内容が固定されます。
合理化された質問フィードを [ディスカッション] タブに表示	検索結果の [ディスカッション] タブにコンパクト (ページ 298)フィードを表示する場合に選択します。

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。さらに、サイトの言語と記事の言語が一致し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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

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. エクスペリエンスビルダーで、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ーで、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 `{!recordId}` 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 人のサイト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。

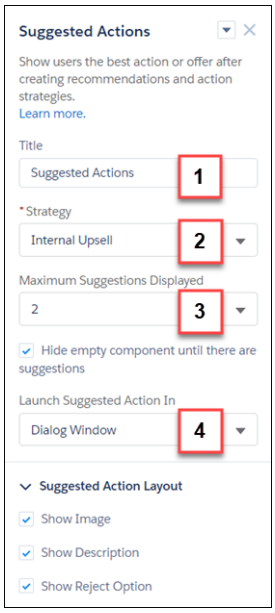
推奨アクション

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 • または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 • または • サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること
エクスペリエンスビルダーサイトで推奨アクションを実行する	「フローの実行」 または [フローユーザー] 項目をユーザー詳細ページで有効化 または 個別のフローの **[Override default behavior and restrict access to enabled profiles or permission sets (デフォルト動作を上書きし、有効化されたプロファイルまたは権限セットにアクセスを制限します。)]** が選択されている場合、そのフローへのアクセス権はプロファイルまたは権限セットによってユーザーに付与されます。

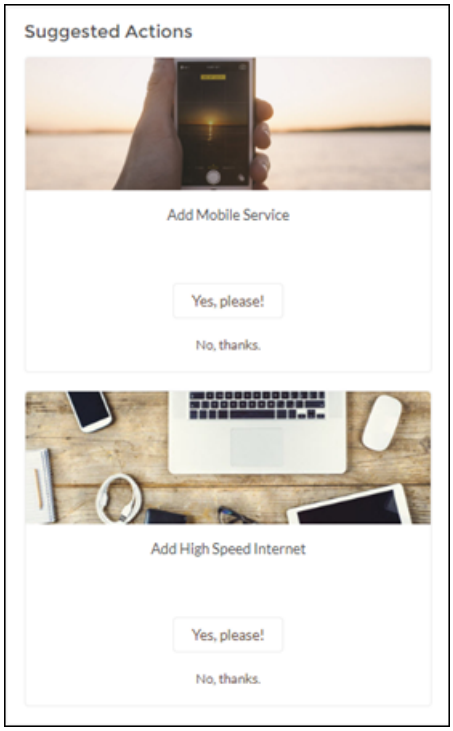
推奨アクションにより Einstein Next Best Action の機能をサイトで使用できます。組織のビジネスルールを適用する戦略を選択し、推奨される提案とアクションを表示します。

1. Strategy Builder でおすすめ戦略を作成します。
2. [推奨アクション] コンポーネントをサイトページにドラッグします。
3. プロパティエディターで、顧客に表示するタイトルを入力し (1)、表示する戦略を選択します (2)。表示する提案の最大数を入力し (3)、推奨アクションを開く場所を選択します (4)。



- タイトル — コンポーネントのこのタイトルをサイトページに表示します。デフォルトのタイトルは「Next Best Action」です。
- 戦略 — Strategy Builder で作成されたすべての使用可能な戦略を表示します。
- 最大表示提案数 — 複数の推奨アクションを使用できる場合、最大 4 つの提案を表示できます。
- 空のコンポーネントを非表示 — 最初に使用できる推奨アクションがない場合に、コンポーネントを非表示にします。アプリケーションが開いたときに、使用できるアクションがある場合、そのコンポーネントはアクションがなくなっても引き続き表示されます。
- 推奨アクションの起動場所—表示ウィンドウ、新しいブラウザーウィンドウ、またはサイトフローページのどの場所で提案を開くかを指定します。
- 画像を表示 — 各推奨アクションに関連付けられた画像を表示します。おすすめに画像がない場合、プレースホルダーが表示されます。
- 説明を表示 — おすすめレコードで定義されている説明を表示します。
- 却下オプションを表示 — 推奨アクションに関連付けられた却下オプションを表示します。

例: 戦略をサイトに表示したときの外観を次に示します。



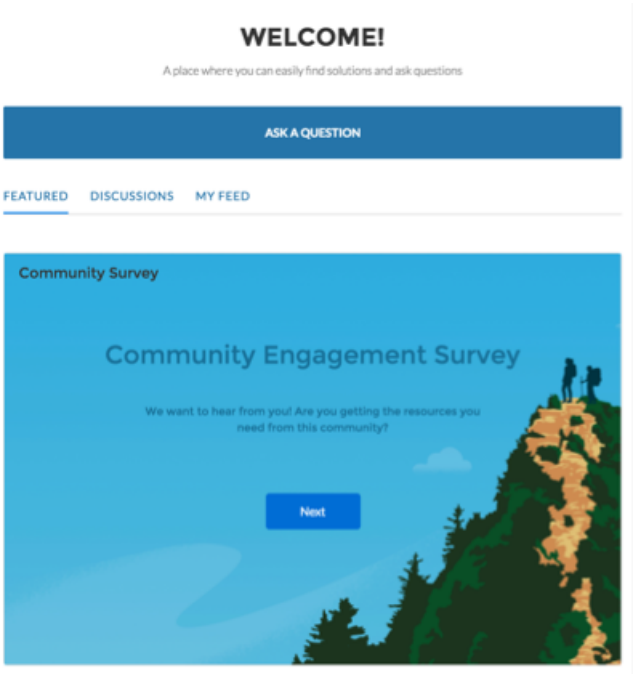
アンケート

アンケートコンポーネントを使用して、有効なアンケートをサイトのページに埋め込みます。

1. 設定しているページで、[アンケート] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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
アンケート名	有効なアンケートを選択します。

例: アンケートコンポーネントのサンプル

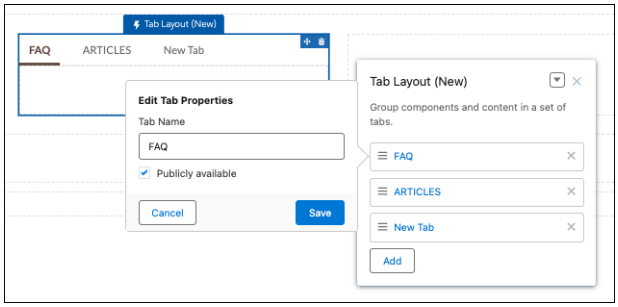


タブのレイアウト

タブのレイアウトコンポーネントを使用して、カスタマイズ可能な一連のタブで他のコンポーネントをグループ化して整理します。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、サイトのゲストユーザー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。

タブのレイアウトコンポーネントはタブコンポーネントに代わるものであり、Auraサイトのパフォーマンスを向上させる機能を備えています。タブコンポーネントは引き続き機能しますが、廃止予定であるため、最新のエクスペリエンスを実現するためにコンテンツをタブからタブのレイアウトに移行することをお勧めします。

1. タブのレイアウト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で選択します。
2. プロパティパネルで、コンポーネントを設定します。
   - 別のタブを追加するには、[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。サイト内のゲストユーザー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、タブのレイアウトコンポーネント全体がゲストユーザーに非表示になります。
   - タブを並び替えるには、タイルを新しい位置にドラッグします。



3. 各タブにコンポーネントを追加します。タブのレイアウトコンポーネントを別のタブのレイアウトコンポーネントに追加することはできません。

重要: 古いタブコンポーネントにカスタム CSS を適用している場合でも、タブのレイアウトにはカスタム CSS は自動的に適用されません。新しいコンポーネントではタブのマークアップが異なるため、新しい CSS セレクターを対象とするように CSS を調整する必要があります。たとえば、タブコンポーネントでカスタム CSS を使用して CSS クラス `uiTabItem` を対象にしていた場合、そのカスタム CSS はタブのレイアウトで `slds-tabs_default__item` を対象にする必要があるとします。

多言語サイトで新しいタブの表示ラベルを他の言語で表示するには、サイトコンテンツをエクスポートし、タブ名を翻訳してから、その翻訳をサイトにインポートします。

関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

マルチ言語サイト

タイルメニュー

エクスペリエンスビルダーのタイルメニュー Lightning Web コンポーネントを使用して、サイトに直観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、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。

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。

- タイルメニューの画像がゲストサイトユーザーに表示されるようにするには、次のように設定します。
  - エクスペリエンスビルダーの [管理] > [個人設定] で、[サイトで使用できるアセットファイルおよび CMS コンテンツをゲストユーザーが表示できるようにする] を有効化します。
  - サイトのゲストユーザープロファイルと [オブジェクト設定] にアクセスします。
  - 次に、ドキュメントへの参照アクセス権を付与します。
- トランスレーションワークベンチを使用して、タイルメニューのテキストを翻訳する場合、[設定コンポーネント] として [ナビゲーションメニュー項目] を選択します。
- Summer '20 リリースでは、さらに多くのカスタマイズが可能な、新しいバージョンの [タイルメニュー] コンポーネントが提供されます。タイルメニューの新しいバージョンは、Summer '20 リリースのエクスペリエン

スビルダーで使用できます。旧バージョンのコンポーネントを使用していて、コンポーネントのプロパティに非推奨と表示されていても、コンポーネントは引き続き機能します。非推奨のコンポーネントを削除した場合は、新しいバージョンを使用する必要があります。

メモ:

- Bolt ソリューションを使用してタイルメニューをパッケージ化し、配布できます。タイルメニューのすべてのプロパティがパッケージに含まれますが、システム管理者は Bolt ソリューションをインストールした後でナビゲーションメニューをタイルメニューに関連付ける必要があります。
- 本番組織からタイルメニューとその画像を確認するには、Full Sandbox を使用します。
- タイルメニューには、タイルを 20 個まで表示できます。

1. コンポーネントリストから[タイルメニュー]コンポーネントを選択して、サイトページにドラッグします。
2. ページで、[タイルメニュー] コンポーネントを選択します。
3. プロパティエディターで、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
デフォルトのナビゲーションメニュー	タイルメニューに表示するナビゲーションメニューを選択します。
ナビゲーションメニューの編集	選択したナビゲーションメニューをクリックして編集します。
画像レイアウト	各メニュータイルの 3 つの画像オプションから 1 つを選択します。 • フル、オーバーレイなし: タイル全体に画像が表示されます。テキストバナーを画像の上にフロート表示させることはできません。 • フル、オーバーレイあり: タイル全体に画像が表示されます。テキストバナーを画像の上にフロート表示させることができます。 • 一部: 画像は、タイル内のアイコン型ボックス内に表示されます。
タイルの書式設定	クリックすると展開します。
バナーを表示	[フル、オーバーレイあり] を選択した場合に、バナーを表示します。
バナー位置	次のオプションがあります。 • フル、オーバーレイなし: 上 • フル、オーバーレイあり: 上または下 • 一部: 上、右、左、下
バナーの高さ	15 ～ 100% の範囲で選択します。 この設定は、[フル、オーバーレイなし] レイアウトには適用されません。
バナーの背景色	バナーの背景色を設定します。
境界線の半径	0 ～ 50 ピクセルの範囲で選択します。

プロパティ	詳細
空白の画像の色	画像がない場合のタイルの色。
タイルの背景色	[一部] レイアウトで画像がタイル全体に表示されない場合の背景色。
アイコンサイズ	[一部] レイアウトで画像が入るアイコンのサイズ。小、中、大から選択します。
テキストの書式設定	クリックすると展開します。
色	テキストの色。
サイズ	テキストのサイズ。小、中、大から選択します。
配置 （横位置）	右揃え、左揃え、中央揃えから選択します。

例: タイルメニューの例。

関連トピック:

ナビゲーションメニュー

コンポーネントバリエーションへの利用者の割り当て

トピック別上位の記事

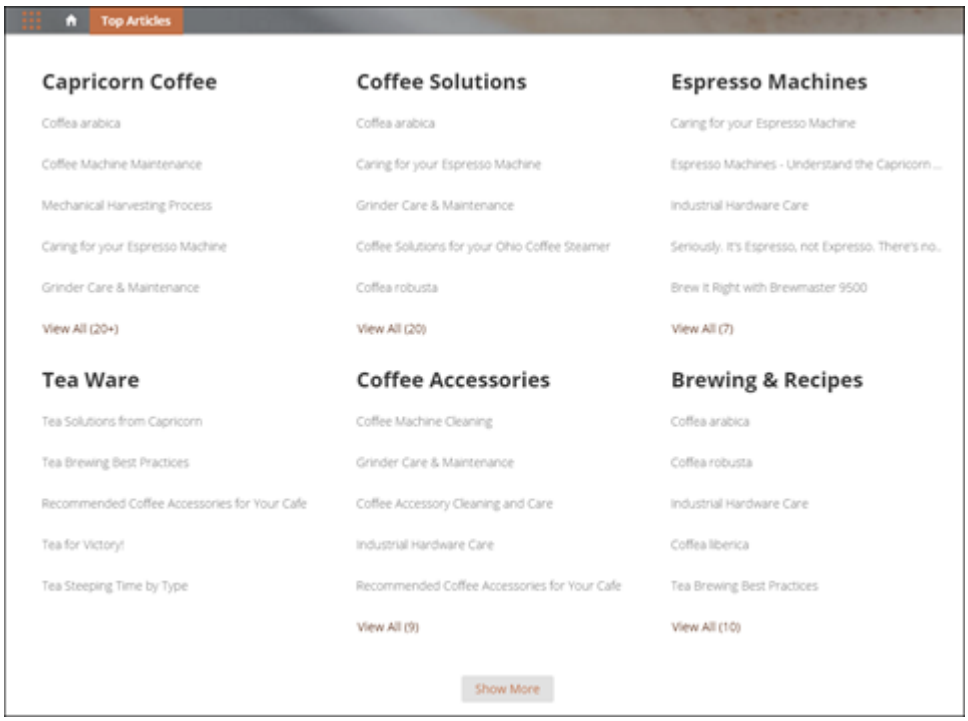
顧客がナレッジ記事を閲覧するときに、エクスペリエンスビルダーサイトで記事を見つけやすくします。[トピック別上位記事] コンポーネントを使用すると、トピックを 1 つのビューに整理できます。記事はトピックに分類され、参照数でランク付けされます。

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ーで、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。サイト内のゲストユーザー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: サイト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、エクスペリエンスビルダーサイトメンバーはサイト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。

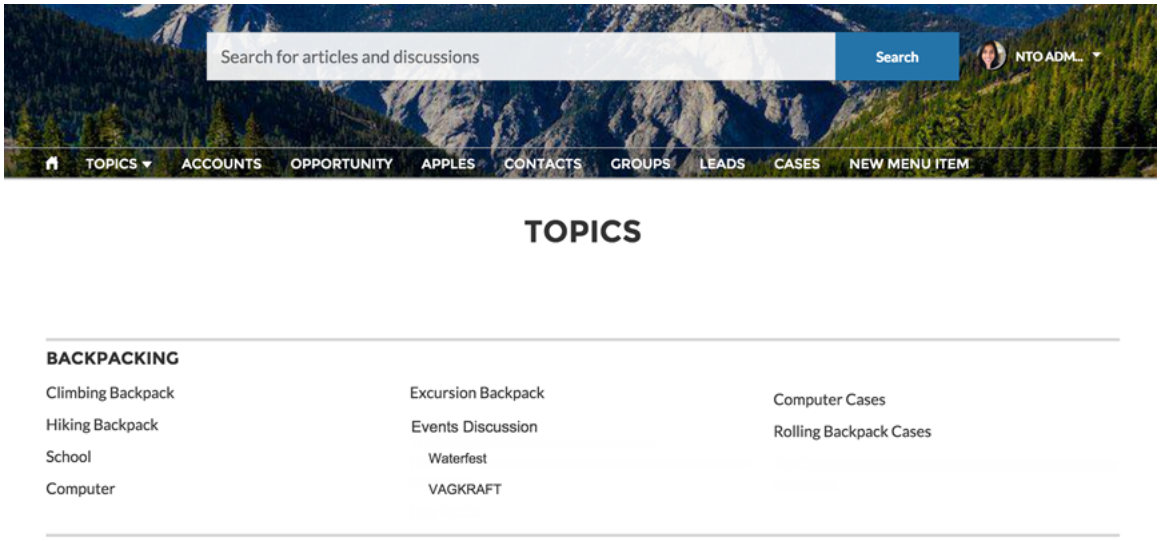
カスタマーサービステンプレートで設定できるナビゲーショントピックおよびサブトピックの最大数を次に示します。

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. サイト (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: サイト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］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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

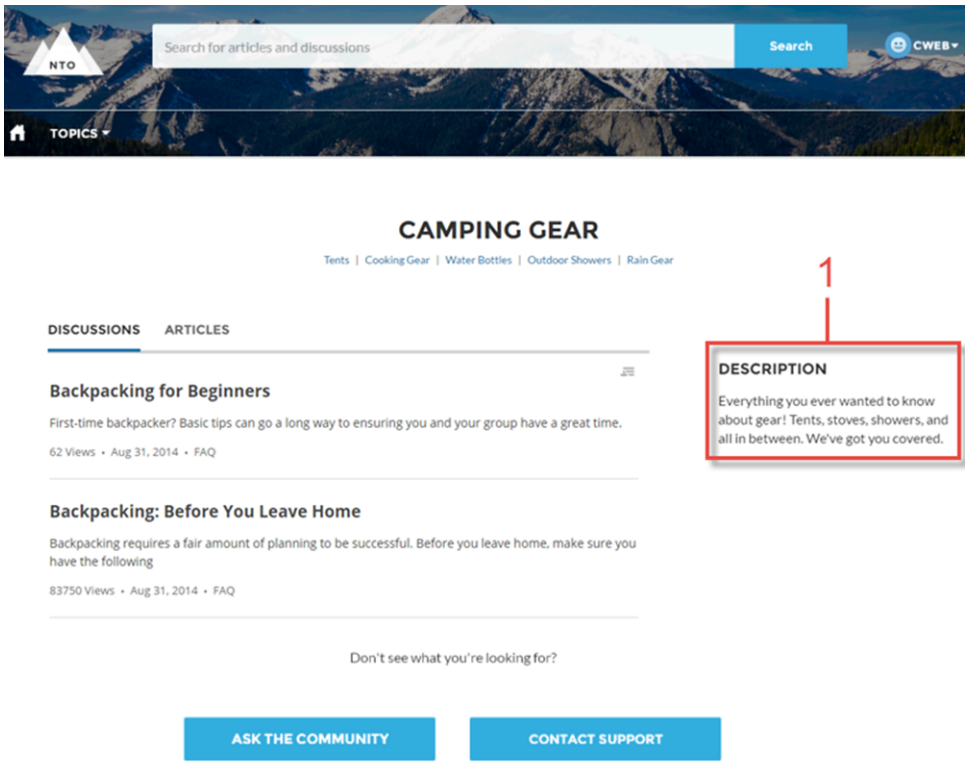
トピックの説明

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、[コンテンツ管理] > [トピック] 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ーで、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 Aura 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、サイト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ー数を表示できます。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ーで、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。ナビゲーショントピックの場合、投稿数にはトピックでタグ付けされた投稿とサブトピックでタグ付けされた投稿が含まれます。 そのトピックを使用する投稿の数は正確でない可能性がありますが、投稿でトピックが使用される頻度を比較するための優れた指標になります。

プロパティ	詳細
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ー数を表示します。	過去 60 日間にトピックを使用したエクスペリエンスビルダーサイト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 が動的に入力されます。

トピック

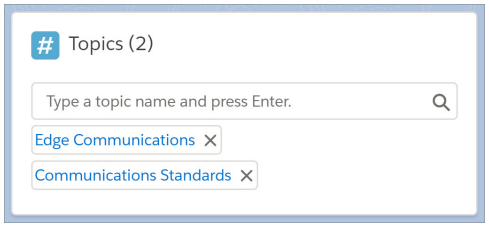
トピックコンポーネントを使用すると、サイトメンバーはエクスペリエンスビルダーサイトでレコードにトピックを追加して、テーマで整理できます。

トピックが有効になっているオブジェクトのレコード詳細ページにトピックコンポーネントを追加します。

1. [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ーで、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、「トピック」です。
プレースホルダーテキスト	トピックエディターで表示されるプレースホルダーテキストを入力し、メンバーにトピック名の入力を促します。デフォルトテキストは、「*トピック名を入力して Enter キーを押します。*」です。
表示するトピック数	表示するトピック数を入力します。この数を超えると、[表示件数を増やす] リンクが表示されます。デフォルトの数は *10* です。

例: トピックコンポーネントのサンプル:



合計

合計コンポーネントには、投稿数、メンバー数、いいね! の数など、サイトグループに関連する集計が表示されます。

合計コンポーネントはページにサマリーを示します。このコンポーネントは、グループエンゲージメントが設定されている組織のレポート権限を有するユーザーのみに表示されます。また、コンポーネントをグループ管理者のみに表示することも可能です。

1. 設定しているページで [合計] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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。 この項目は通常、ページが読み込まれたときに自動的に入力されます。
マネージャーにのみ表示	グループマネージャーのみにグラフが表示されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。

例:

トピック別トレンド記事

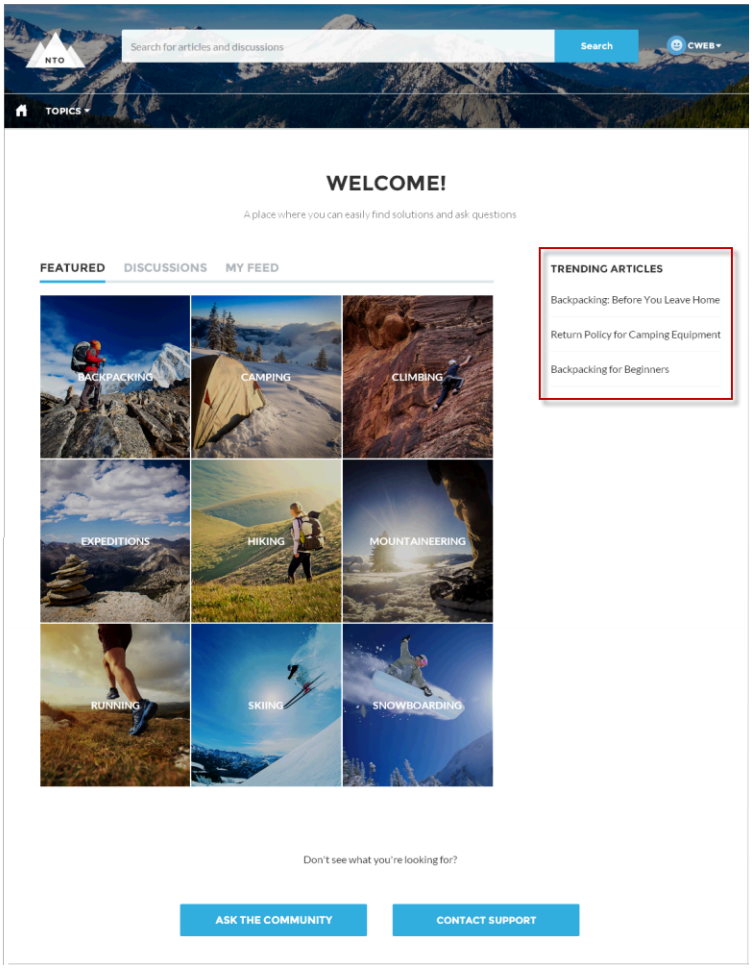
トピック別トレンド記事コンポーネントには、エクスペリエンスビルダーサイトで最も人気のある記事がトピック別に整理して表示されます。

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ーで、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	記事のリストを表示するためにユーザーが選択するトピックの ID。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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

トレンドトピック

トレンドトピックコンポーネントには、エクスペリエンスビルダーサイトで人気のあるトピックが表示されます。

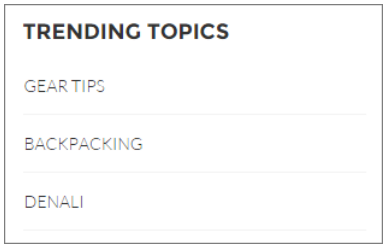
ページエディターのホームページでトレンドトピックコンポーネントを設定できます。

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ーで、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。
トピックを使用しているユーザー数を表示します	トピックを使用しているユーザー数を表示するには、このチェックボックスをオンにします。

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 Aura 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、サイト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、サイト全体での参照数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。

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ーで、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。デフォルトは 5 です。
ビュー数を表示	ユーザーが質問を参照した回数を表示します。

ユーザープロファイル

ユーザープロファイルコンポーネントには、ユーザーに関する詳細情報が表示されます。詳細には、連絡先情報、プロファイル写真、Chatter 統計、ユーザー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が表示されます。

ユーザープロファイ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。プロファイルの詳細とプロファイ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サイトを最適に表示することができます。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。[ケース] タブは、ユーザーが自分のプロファイルを参照するときのみ表示されます。すべてのタブの表示ラベルを編集できます。

サイトでニックネームの表示が有効になっている場合、ユーザーが別のユーザー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。ユーザー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。

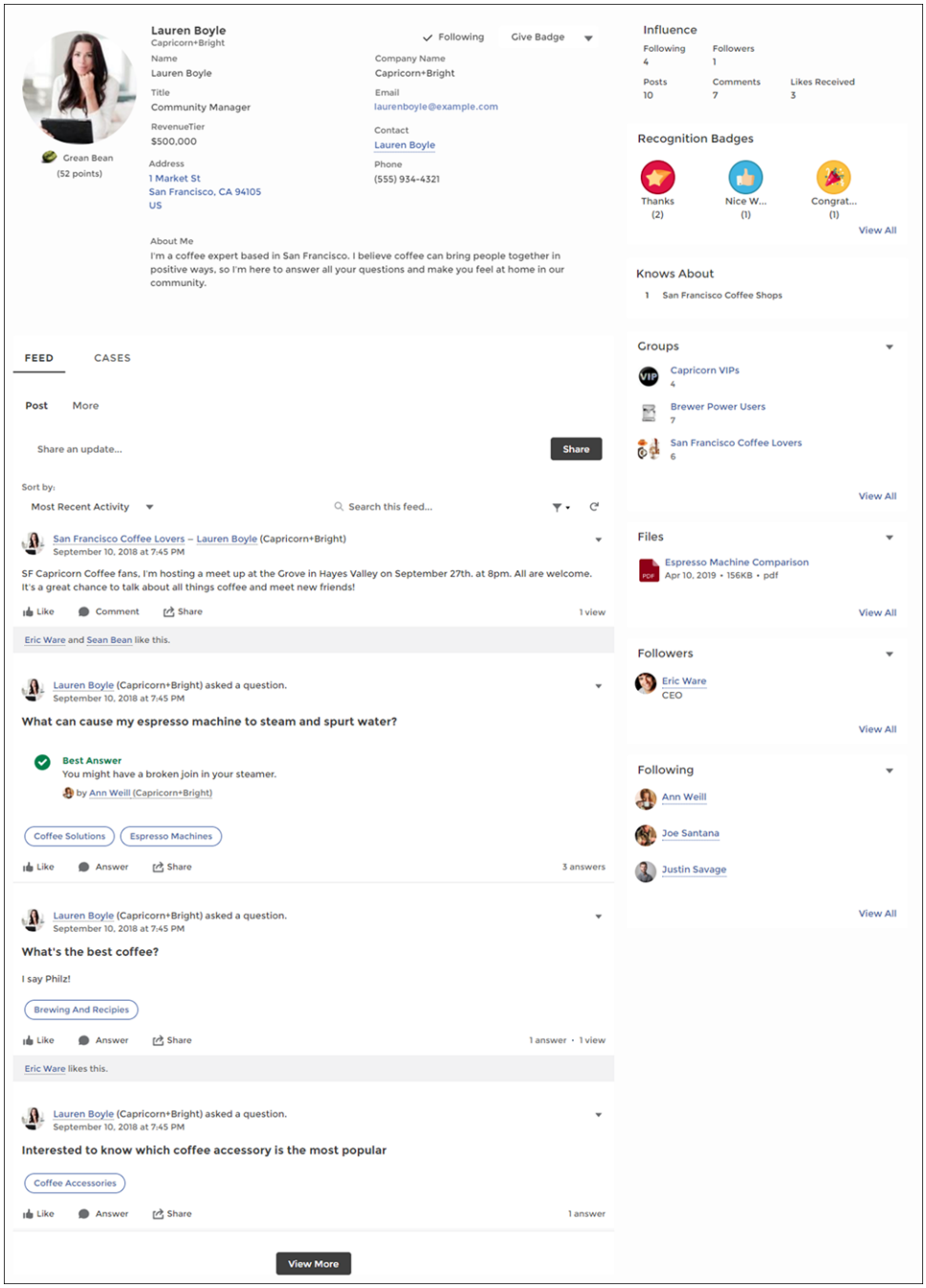
必要に応じて、ユーザープロファイルの内容の配置をより詳細に制御したカスタムレイアウトを作成できます。カスタムサイトページを作成し、プロファイルコンポーネントを使用して独自のバージョンのプロファイルを作成します。プロファイルのコンポーネントには、ユーザープロファイルのサマリー、ユーザープロファイルタブ、ユーザープロファイルの統計、ユーザープロファイルの知識のある分野、およびユーザープロファイル関連リストがあります。

1. 設定しているページで [ユーザープロファイル] コンポーネントを選択します。
2. プロパティコンポーネントを表示するには、プロパティペインを選択します。

プロパティ	詳細
ユーザー ID	認証されたユーザー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。
デフォルトのフィード条件としてすべての更新を表示	このボックスがオンになっている場合、フィード条件のデフォルトは自動的に [すべてのフィード] になります。オンになっていない場合、フィード条件のデフォルトは [このユーザーが作成した投稿] になります。
影響度を表示	ユーザーの 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)	各ユーザー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)。
レコグニションバッジを表示	レコグニションバッジカードが表示されるかどうかを決定します。
レコグニションバッジの表示ラベル	レコグニションバッジカードのタイトルを入力します。デフォルトテキストは、*「レコグニションバッジ」* です。

プロパティ	詳細
ボタンテキスト	他のユーザーにバッジを授与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、*「付与」*です。
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。
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ー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ー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、ユーザーが自分のプロファイルを参照するときにのみ表示されます。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）	レコード詳細タブが表示されるかどうかを決定します。レコードの詳細には、プロファイルの詳細、ユーザーが知識のある分野、影響度が含まれます。デフォルトの表示ラベルは*［詳細］*です。モバイルデバイスでサイト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、関連レコードタブが表示されるかどうかを決定します。デフォルトの表示ラベルは*［関連］*です。モバイルデバイスでサイトが表示されているときにのみ使用できます。

例: ユーザープロファイルコンポーネントのサンプル:



関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

ユーザープロファイルの詳細

[ユーザープロファイルの詳細] コンポーネントには、連絡先情報、プロファイル写真、Chatter 統計、ユーザーが知識を有するトピックなど、ユーザーに関する詳細が表示されます。他のユーザー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。

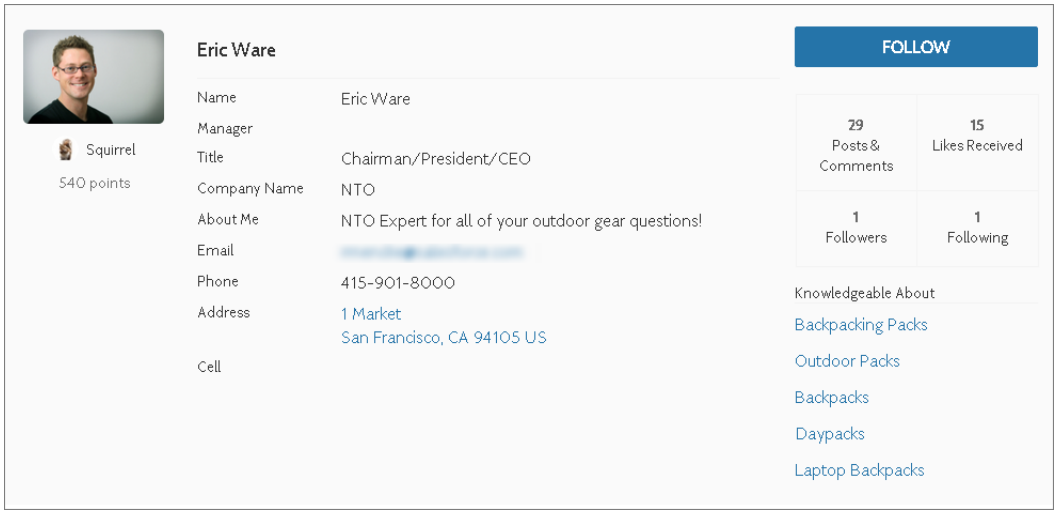
サイトの Chatter 統計には、投稿およびコメント数、いいね! と言われた数、フォロワー数、およびユーザーがフォローしている人数が表示されます。[知識のある分野] には、ユーザーが特に知識を有するトピックが表示されるため、サイトは専門分野をすぐに確認できます。トピックの知識は、質問や投稿に対する最良の回答、メンション、いいね! などの要素に基づいて計算されます。

サイトでニックネームの表示が有効になっている場合、ユーザーが別のユーザー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。ユーザー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 [ユーザー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
ユーザー ID	認証されたユーザー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。
影響度セクションを表示	ユーザーの評価スコアを写真の下に表示するには、このチェックボックスをオンにします。
[影響度] セクションにユーザーの評価スコアを表示します	[影響度] セクションにユーザーの評価スコアを表示するには、このチェックボックスをオンにします。それ以外の場合、ユーザーの評価スコアは写真の下に表示されます。
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。
写真を表示	ユーザーの写真を表示するには、このチェックボックスをオンにします。
円形写真を表示	円形のトリミングをユーザープロファイルの写真に適用するには、このチェックボックスをオンにします。それ以外の場合、トリミングは正方形/長方形です。 ユーザーは、トリミングされた領域内に収まるように写真を再読み込みする必要がある場合があります。
表示する最大トピック	各ユーザーに表示する最大トピック数を入力します (最大 10)。

例: [ユーザープロファイルの詳細] コンポーネントの例:



デフォルトでは、ユーザーのプロファイルのすべての情報は、ライセンスなしでサイトにアクセスしているゲストユーザーも含めて、サイトのすべてのユーザーに表示されます。メンバーの情報へのアクセスを制限するには、カスタムユーザープロファイルページレイアウトを使用します。電話、メール、役職、マネージャーなど、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ー項目を表示すると、プロファイ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ー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、[マネージャー]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 ヘルプを参照してください。

ユーザープロファイルへのアクションの追加

サイトのユーザープロファイルコンポーネントに追加できるアクションは5つあります。そのアクションは、[凍結]、[フォロー]、[編集]、[メッセージ]、[バッジを付与] です。

メモ: [フォロー] アクションのみがデフォルトで有効になっています。

Lightning Experience でユーザープロファイルアクションを変更する手順は、次のとおりです。

1. Salesforce の [設定] メニューにアクセスします。
2. [オブジェクトマネージャー] に移動し、[ユーザー] を選択します。
3. [ユーザーページレイアウト] をクリックします。
4. [モバイルおよび Lightning のアクション] タブで、ボタンを [Salesforce モバイルおよび Lightning Experience のアクション] セクションにドラッグして表示するボタンを選択します。
5. レイアウトを保存します。

ユーザープロファイルコンポーネントのドロップダウンにアクションがレイアウトに追加した順序で表示されます。

ユーザープロファイル画像

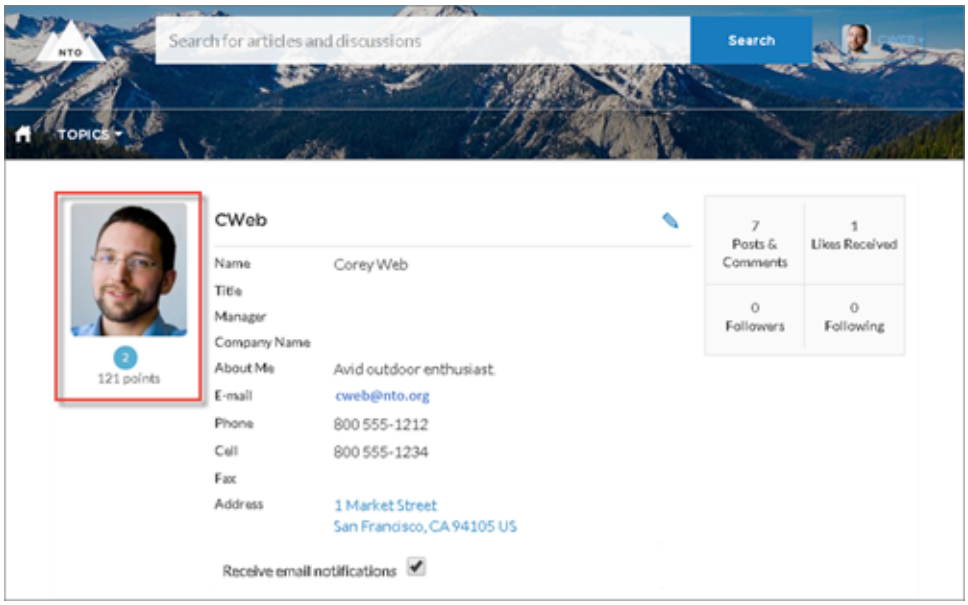
[ユーザープロファイル画像]コンポーネントには、ユーザーの評価レベル、評価ポイント、プロファイル写真が表示されます。

メモ: [ユーザープロファイル画像] コンポーネントと [ユーザープロファイルのサマリー] コンポーネントは、Winter '21 で廃止された [ユーザープロファイルのサマリーと画像]コンポーネントに取って代わるものです。

1. 設定しているページで [ユーザープロファイル画像] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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
ユーザー ID	認証されたユーザー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。
円形写真を表示	円形のトリミングをユーザープロファイルの写真に適用するには、このチェックボックスをオンにします。それ以外の場合、トリミングは正方形/長方形です。 ユーザーは、トリミングされた領域内に収まるように写真を再読み込みする必要があります。
評価を表示	ユーザープロファイルの写真の下に評価レベルを表示するには、このチェックボックスをオンにします。

例: [ユーザープロファイル画像] コンポーネントの例:



関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

ユーザープロファイルの [知識のある分野]

サイトメンバーは、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。

サイトで [知識のあるユーザー] を有効にすると、メンバーはサイトのユーザープロファイルページで新規トピックと既存のトピックの両方に対してお互いに支持できます。プロファイルページには、サイトメンバーが知識のあるすべてのトピックが表示されます。

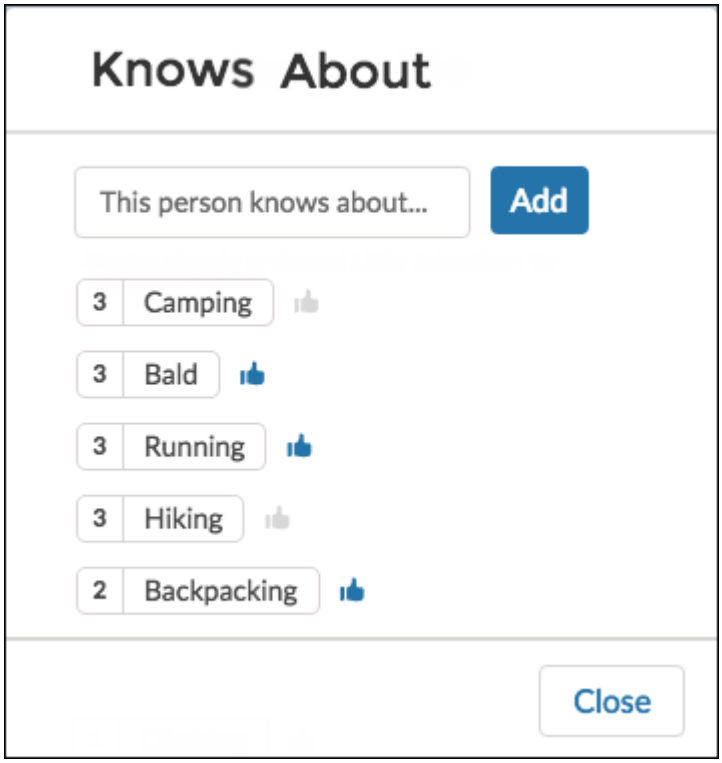
コンポーネントを使用して、支持用の新しいトピックを入力します。また、メンバーが知識があるとマークされている各トピックについて受けた支持の数を表示することもできます。メンバーが支持を追加または削除するには、サムアップボタンをクリックします。サイトメンバーは、どのトピックについても、自分自身を支持することはできません。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - ユーザー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。
   - リストをプロファイルページの他の場所に表示するには、ユーザープロファイルの [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ーで、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
ユーザー ID	ユーザープロファイル 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。
役職	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	各ユーザーに表示する最大トピック数を入力します (最大 10)。

メモ: サイトメンバーは、特定のトピックに関する知識があることを非表示にすることはできません。

例:



関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

[ユーザープロファイル] 関連リスト

[[ユーザープロファイル]関連リスト]コンポーネントには、ユーザーのファイル、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。

ユーザーの関連リストを表示するには、[[ユーザープロファイル]関連リスト]コンポーネントを[ユーザープロファイル]ページに追加します。ユーザーは、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

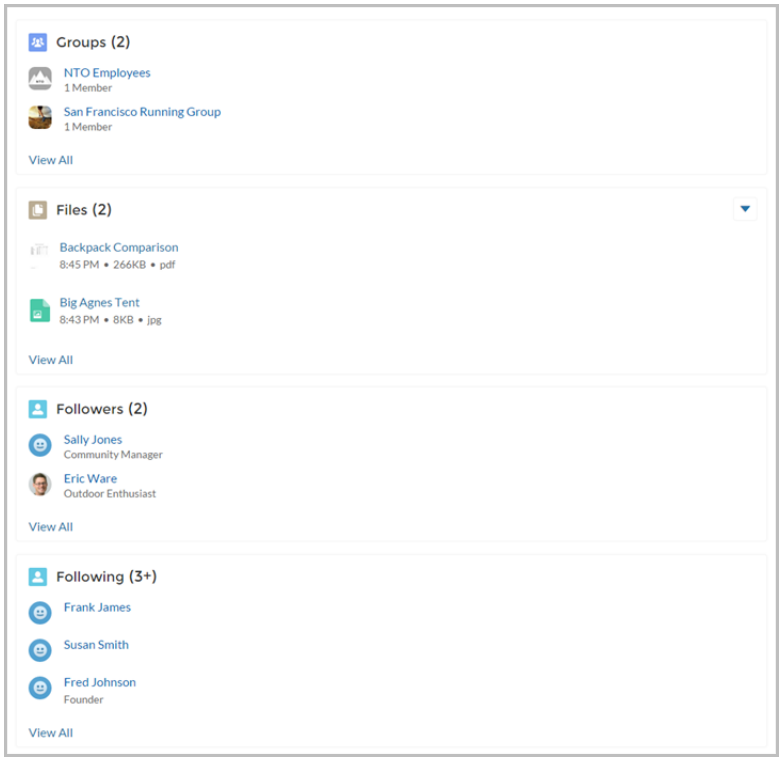
の詳細を表示できます。ユーザーは、[ファイル]関連リストのファイルの をクリックしてファイルをアップロードできます。

[ユーザープロファイル]ページレイアウトを編集することで、サイトに表示される関連リストをカスタマイズできます。

1. [[ユーザープロファイル]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ーで、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
ユーザー `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: [[ユーザープロファイル]関連リスト]コンポーネントの例



関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

ユーザープロファイルメニュー

ユーザープロファイルメニューコンポーネントには、ユーザーの名前(またはニックネーム)とプロファイル写真が表示されます。また、ユーザーがプロファイルに移動したり、ケースを開いたり、ロケールやメール通知設定にアクセスしたり、ログアウトしたりするためのドロップダウンも表示されます。外部ユーザーも、アカウントにアクセスしてアカウントを管理できます。ユーザー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。

メモ: サイトのプロファイルヘッダーコンポーネントは、Winter '18 以降のバージョンのエクスペリエンスビルダーテンプレートに基づいてユーザープロファイルメニューコンポーネントに置き換わります。

各テンプレートに独自のデフォルトのユーザープロファイルメニューがあり、必要に応じてカスタマイズできます。たとえば、B2B ストアテンプレートの場合、バイヤーがクリックすると各自の取引先レコードが表示されるリンクに、[マイアカウント]ページの取引先情報が示されます。他のすべてのテンプレートは、汎用のレコード詳細ページに外部ユーザーの取引先情報が表示されます。

ユーザーがプロファイルメニューでプロファイル写真機能をカスタマイズすることはできません。代わりに、プロファイル情報はすべてプロファイルの詳細ページから編集する必要があります。

メモ: サイト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ーの名前の代わりにニックネームを表示します。ユーザーの評価レベルは、サイト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、[ユーザープロファイルメニュー] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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	ユーザー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、ユーザーのケースリストを表示するためにサイト全体にわたって使用されます。 デフォルトでは、テンプレートは、ユーザー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、ユーザーが、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することや、カスタムリストビューを作成することもできます。
【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	ユーザーのナビゲーションメニューからサイト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。デフォルトは「ホーム」です。
私のメッセージを含める	[私のメッセージ]リンクをプロファイルメニューに含めます。これにより、メニューに未読メッセージ数が表示され、クリックしたときに[メッセージ]ページが開きます。
私のプロファイルの表示ラベル	ユーザー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。デフォルトは「私のプロファイル」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	ユーザーがケースをオープンできるページへのリンクのテキストを入力します。デフォルトは「カスタマーサポートへの連絡」です。
ログインの表示ラベル	サイトにログインするためのリンクのテキストを入力します。デフォルトは「ログイン」です。
ログアウトの表示ラベル	サイトからログアウトするためのリンクのテキストを入力します。デフォルトは「ログアウト」です。
エクスペリエンスビルダーの表示ラベル	エクスペリエンスビルダーページへのリンクのテキストを入力します。デフォルトは「エクスペリエンスビルダー」です。このリンクは、サイトを管理する権限のあるユーザーのみに表示されます。
サイト設定の表示ラベル	サイトの設定ページへのリンクのテキストを入力します。デフォルトは「サイト設定」です。このリンクは、サイト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ーに表示されます。
ユーザー設定の表示ラベル	サイトの認証ユーザーの個人設定にアクセスするためのリンクのテキストを入力します。デフォルトは「私の設定」です。
ユーザー設定をメニューに表示	このチェックボックスをオンにすると、[プロファイル]ドロップダウンリストにユーザー設定が表示されます。
マイアカウントの表示ラベル	外部ユーザー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のテキストを入力します。デフォルトは「マイアカウント」です。この機能は、カスタマーサービステンプレートの Spring '16 以降のバージョンで使用できます。 [マイアカウント]リンクにアクセスする外部サイトメンバーには、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。

ユーザープロファイル統計

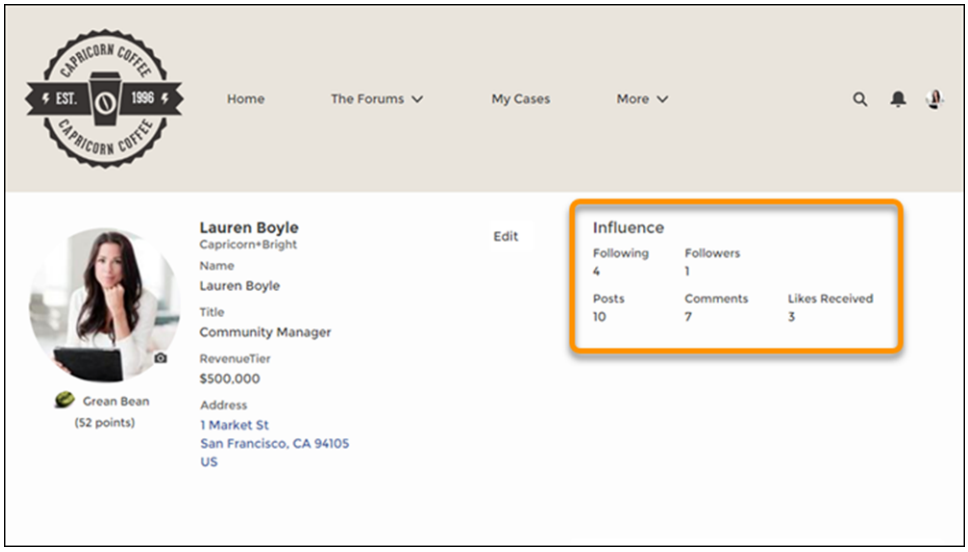
ユーザープロファイル統計コンポーネントには、コミュニティのユーザーの Chatter 統計が多数表示されます。統計には、投稿とコメント、受信したいいね!、フォローされている人、フォローしている人の数が含まれます。

ユーザープロファイル統計コンポーネントに表示されるユーザーの統計は、コミュニティのすべてのメンバーに表示されます。この表示により、コミュニティメンバーは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. ページで [ユーザープロファイル統計] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、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
ユーザー ID	この値は更新しないでください。この値はシステムによって指定されます。
ユーザーの統計のタイトル	コンポーネントのタイトル。デフォルト値は「影響度」です。
評価を表示	評価レベルを表示するには、このチェックボックスをオンにします。

例: [ユーザープロファイル統計] コンポーネントの例:



関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

ユーザープロファイルのサマリー

[ユーザープロファイルのサマリー]コンポーネントには、ユーザーの連絡先情報、役職、住所、マネージャーの名前が表示されます。サイトでニックネームの表示が有効になっている場合、氏名の代わりにユーザーのニックネームが表示されます。ユーザー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。

メモ: [ユーザープロファイルのサマリー] コンポーネントと [ユーザープロファイル画像] コンポーネントは、Winter'21 で廃止された [ユーザープロファイルのサマリーと画像] コンポーネントに取って代わるものです。

デフォルトでは、ユーザーのプロファイルのすべての情報は、ライセンスなしでサイトにアクセスしているゲストユーザーも含めて、サイトのすべてのユーザーに表示されます。メンバーの情報へのアクセスを制限するには、カスタムユーザープロファイルページレイアウトを使用します。電話、メール、役職、マネージャーなど、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ー項目を表示すると、プロファイ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ー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、[マネージャー]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 ヘルプを参照してください。

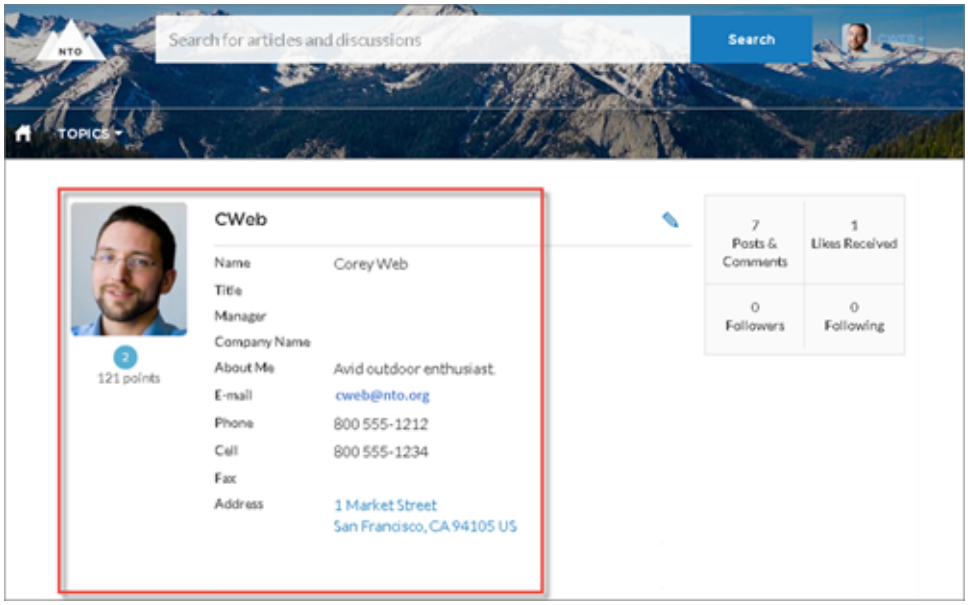
[ユーザープロファイルのサマリー] コンポーネントは [プロファイル] ページに追加できます。ユーザーは、このコンポーネントにより、サイトからプロファイル情報を編集できるようになります。別のユーザーのプロファイルを参照しているときは、住所をクリックして、Google マップでそのユーザーの場所を確認できます。

メモ: モバイルデバイスでサイト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 [ユーザープロファイルのサマリー] 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
ユーザー ID	認証されたユーザー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: [ユーザープロファイルのサマリー] コンポーネントの例:



関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

ユーザープロファイルタブ

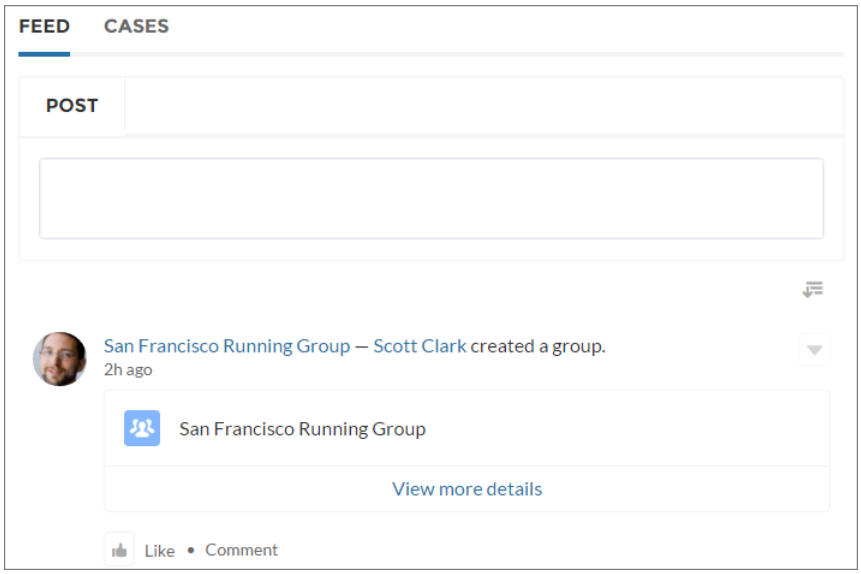
[ユーザープロファイルタブ]コンポーネントにより、ユーザーはフィードとケースをプロファイルで確認できるようになります。プロファイルから直接フィードに投稿することもできます。別のユーザーのプロファイルを参照しているときは、ユーザーの活動を確認できますが、ケースは確認できません。

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ーに表示されます。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、ユーザー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。

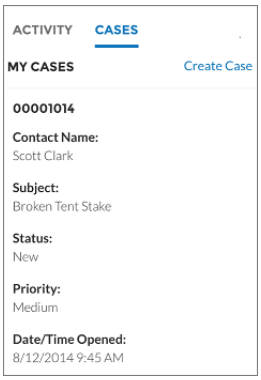
1. 設定しているページで [ユーザープロファイルタブ] コンポーネントを選択します。
2. プロパティエディターで、コンポーネントのプロパティを設定します。

プロパティ	詳細
ユーザー 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ー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ー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、ユーザーが自分のプロファイルを参照するときにのみ表示されます。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。 デフォルトでは、テンプレートは、ユーザー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、ユーザーが、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することや、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。
デフォルトのフィード条件としてすべての更新を表示	このボックスがオンになっている場合、フィード条件のデフォルトは自動的に [すべてのフィード] になります。オンになっていない場合、フィード条件のデフォルトは [このユーザーが作成した投稿] になります。

例: [ユーザープロファイルタブ] 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:

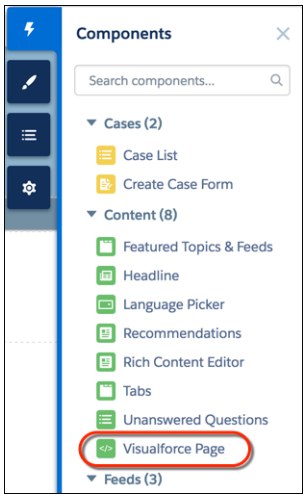
各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

Visualforce ページコンポーネント

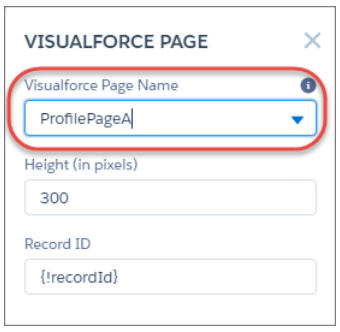
Visualforce ページコンポーネントを使用して、既存の Visualforce ページをエクスペリエンスビルダーサイトのページに追加します。

メモ: Visualforce ページコンポーネントは `navigateToURL` 関数のみをサポートしています。相対 URL と絶対 URL がサポートされています。相対 URL はサイトドメインに対して相対的で、ナビゲーション履歴を保持します。外部 URL、つまりサイトドメインの外部の URL は別のブラウザーウィンドウに開きます。

1. エクスペリエンスビルダーで、[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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

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。

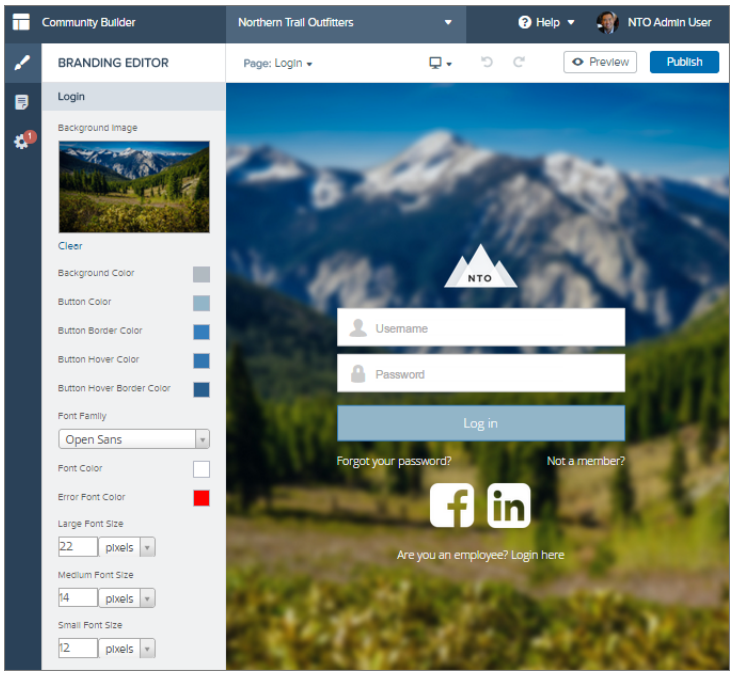
Login Components

ログインページのブランド設定

エクスペリエンスビルダーを使用し、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。エクスペリエンス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す。

1. [エクスペリエンスビルダーに移動] 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: エクスペリエンスビルダーでのブランドエディターの設定:



警告: エクスペリエンスビルダーを使用して、ログインページや、重要な情報あるいは機密情報が含まれる項目を含むページをカスタマイズする場合は、Salesforce が作成した標準コンポーネントか、または自分で作成、カスタマイズ、または審査したコンポーネントのみを使用することをお勧めします。重要な情報または機密情報を含む項目が含まれるページでサードパーティのコンポーネントやコードライブラリを使用すると、セキュリティ脆弱性のリスクが高まる可能性があります。

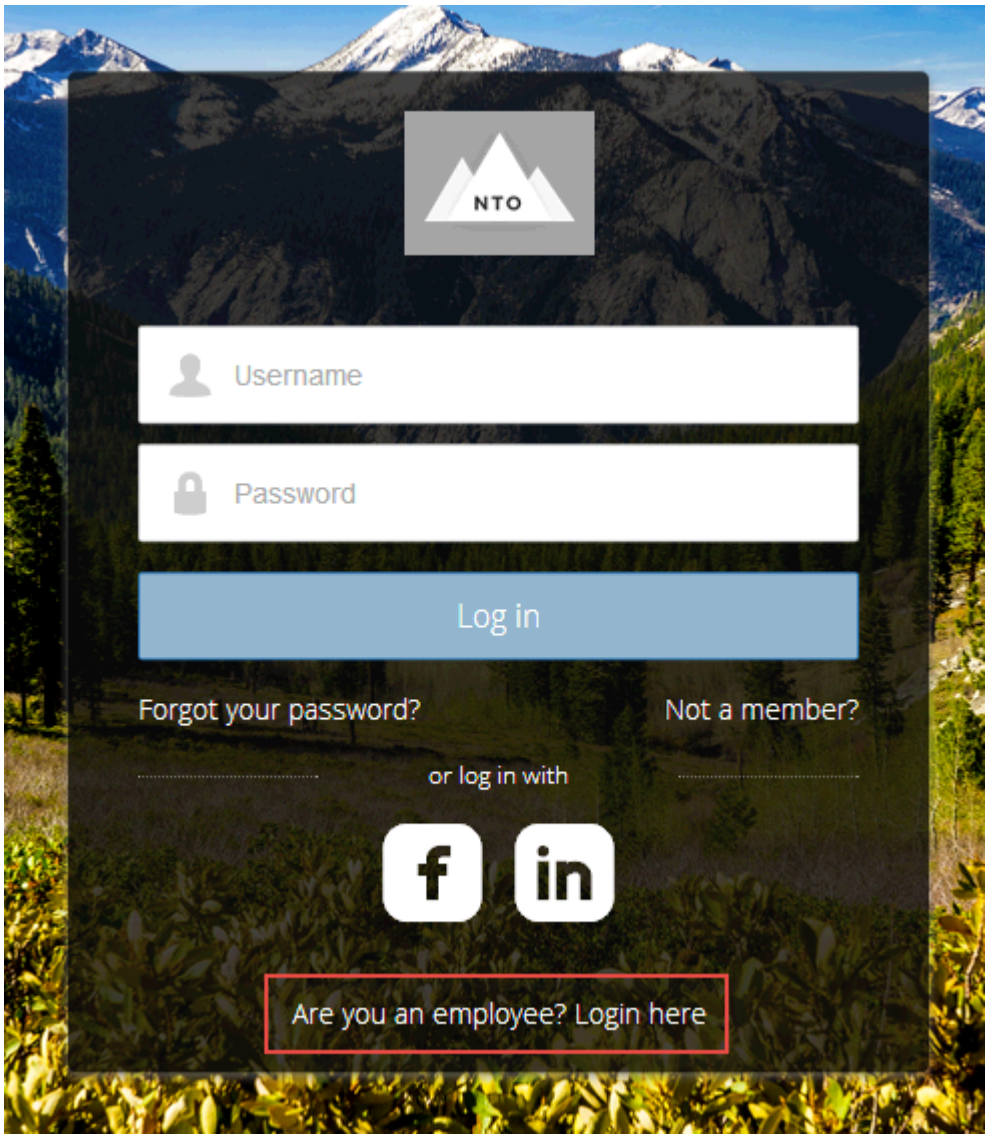
従業員ログインリンク

従業員ログインリンクコンポーネントを使用して、サイトの親組織にアカウントのあるユーザーをログインページに誘導します。従業員またはサイトの親組織にアカウントのある他のユーザーがサイト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ーで、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「*Are you an employee?Login here (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 Aura 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

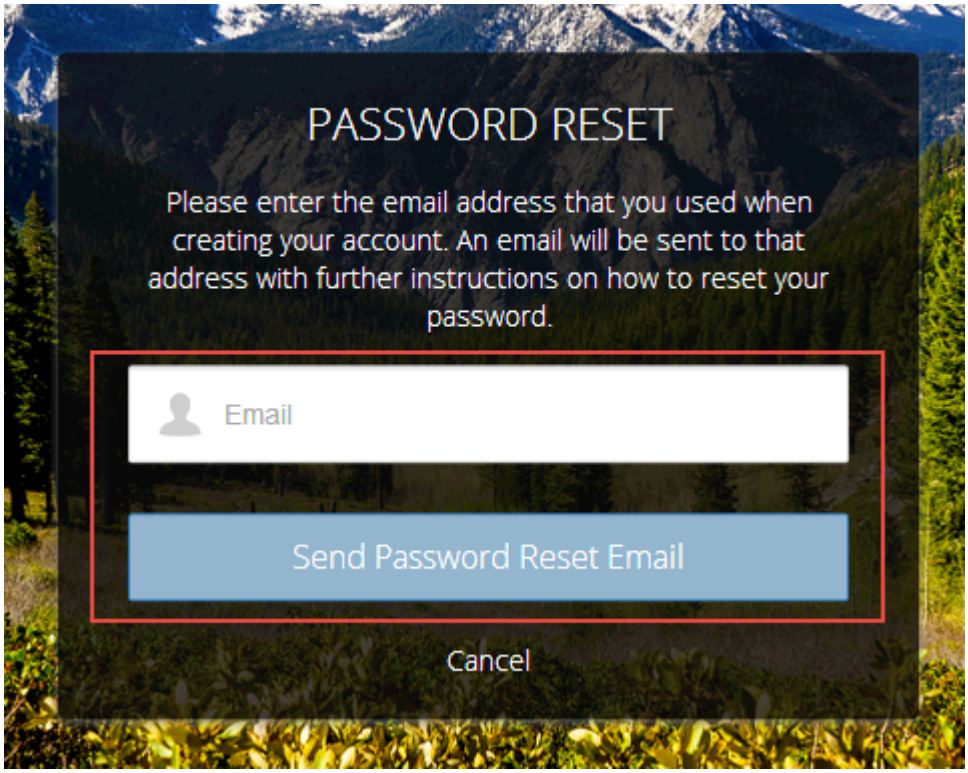
パスワードを忘れた場合コンポーネントを使用して、ユーザーが新しいパスワードを要求できるようにします。

ユーザー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、ユーザー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ーで、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ーに通知するページのビューまたはパスを入力します。
ユーザー名の表示ラベル	ユーザーが有効なユーザー名を入力する項目に表示されるテキストを入力します。ユーザー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 Aura 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

ユーザーがユーザー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。

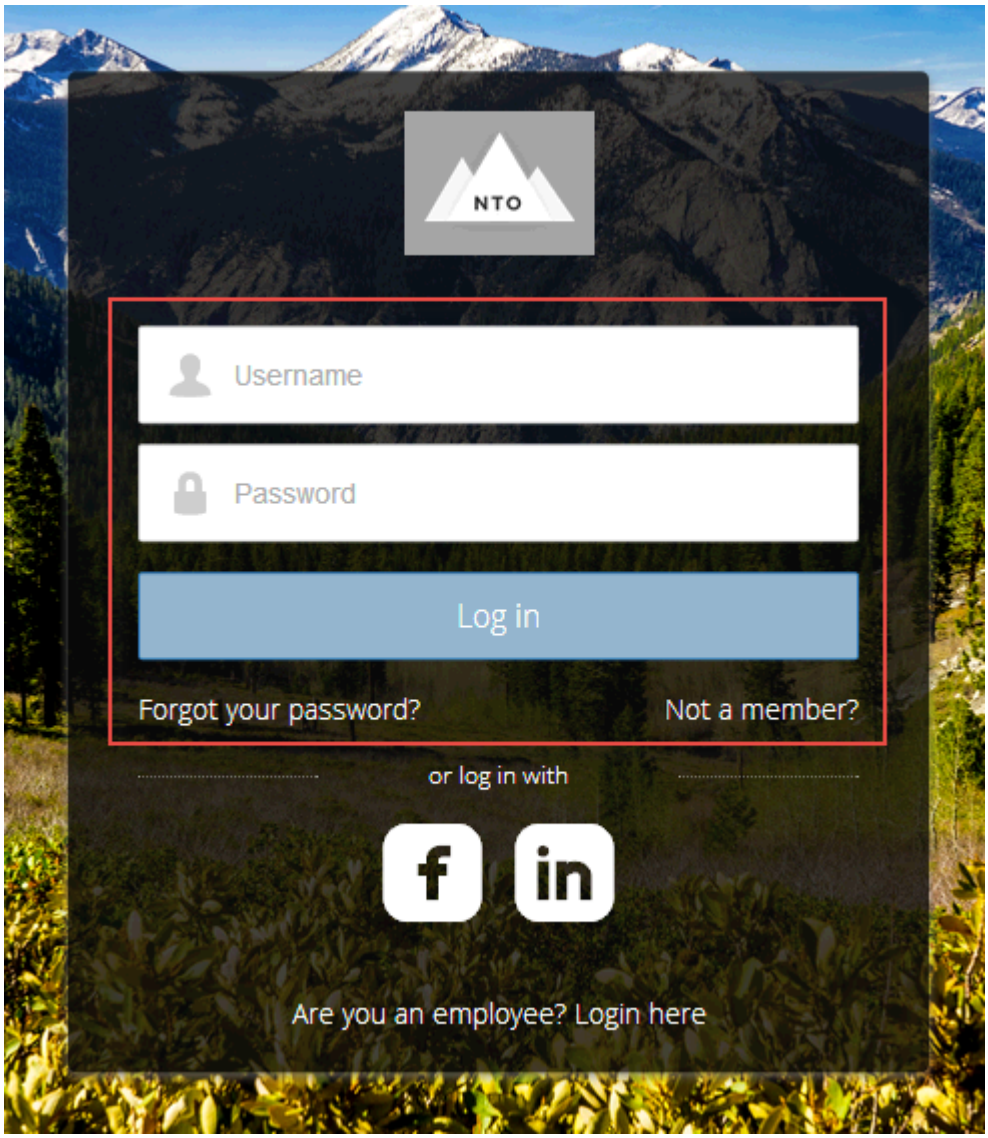
ログインフォームコンポーネントは、ユーザーが既存のアカウントでサイトにログインするための、簡易なユーザー名とパスワードのフォームです。

メモ: サイトのシステム管理者が [エクスペリエンス管理] で [管理] > [ログイン & 登録] ページのユーザー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サイトに表示されません。詳細は、Salesforce ヘルプの「Experience Cloud サイトのログイン環境のカスタマイズ」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ーで、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	ユーザー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。このページはサイトのホームページです。
ユーザー名の表示ラベル	ユーザー名項目の表示ラベルのテキストを入力します。デフォルトテキストは、「ユーザー名」です。
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。デフォルトテキストは、「パスワード」です。
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。デフォルトテキストは、「ログイン」です。
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。デフォルトテキストは、「パスワードをお忘れですか?」です。
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。デフォルトテキストは、「メンバーではありませんか?」です。
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 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

セルフ登録

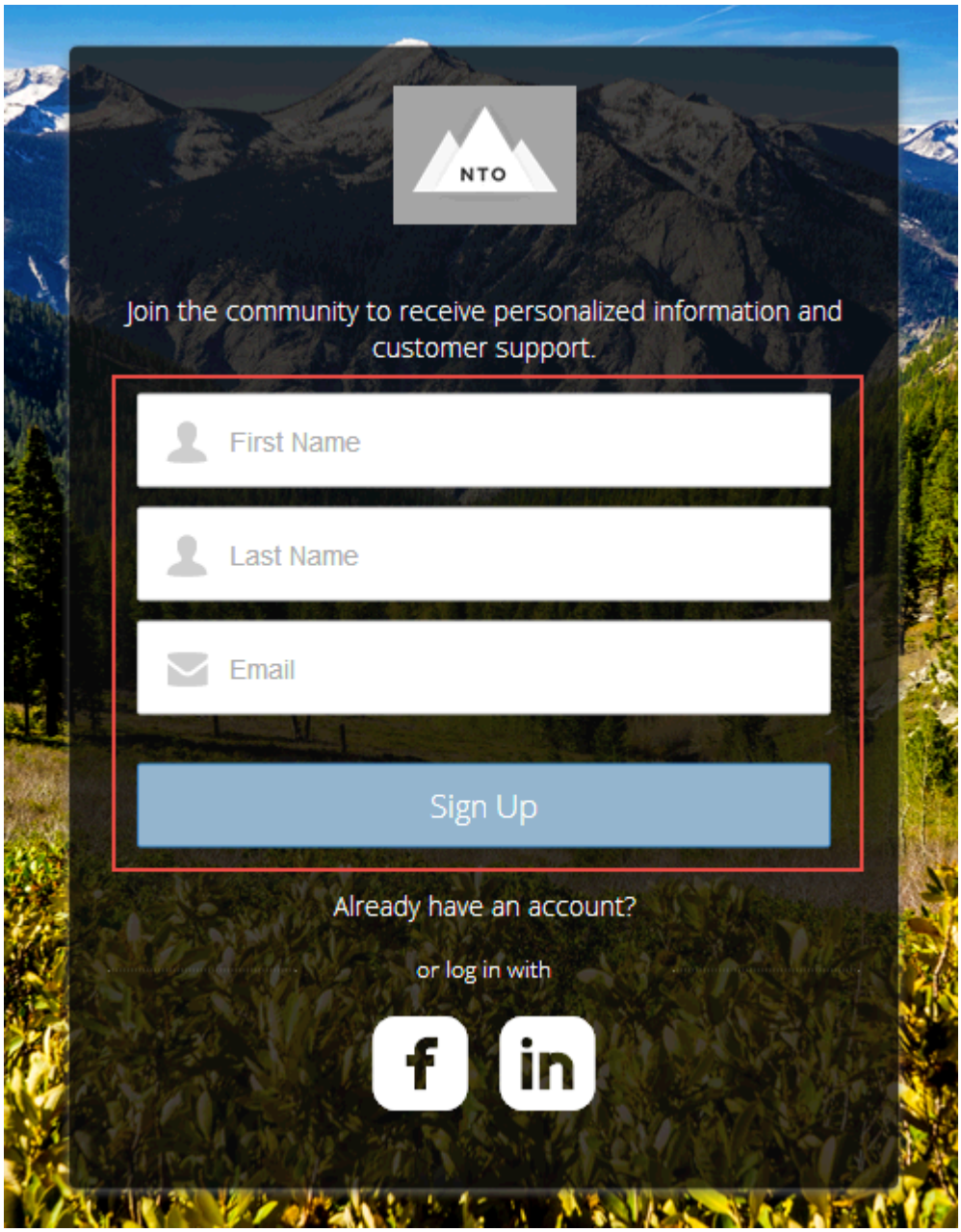
セルフ登録コンポーネントによりユーザーは自分のアカウントを設定できるため、システム管理者が手動でアカウントを追加する必要はなくなります。情報をフォーム項目に入力し、[サインアップ]をクリックするとアカウントが作成されます。このコンポーネントには項目の基本セットがあり、カスタマイズしてさらに項目を追加できます。

このコンポーネントを表示するには、[エクスペリエンス管理]に移動し、[管理]>[ログイン&登録]>[外部ユーザー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ーで、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	新しいユーザー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	ユーザー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、サイト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	ユーザーの名の表示ラベルテキストを入力します。デフォルトテキストは、「名」です。
姓の表示ラベル	ユーザーの姓の表示ラベルテキストを入力します。デフォルトテキストは、[姓] です。
メールの表示ラベル	ユーザーのメールアドレスの表示ラベルテキストを入力します。デフォルトテキストは、「メール」です。
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。デフォルトテキストは、「確認用パスワード」です。
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ーに要求します。
[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。デフォルトテキストは「サインアップ」です。
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ー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:



関連トピック:

各 Aura 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のアイコンの設定

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ーごとに、これらのアイコンを設定します。

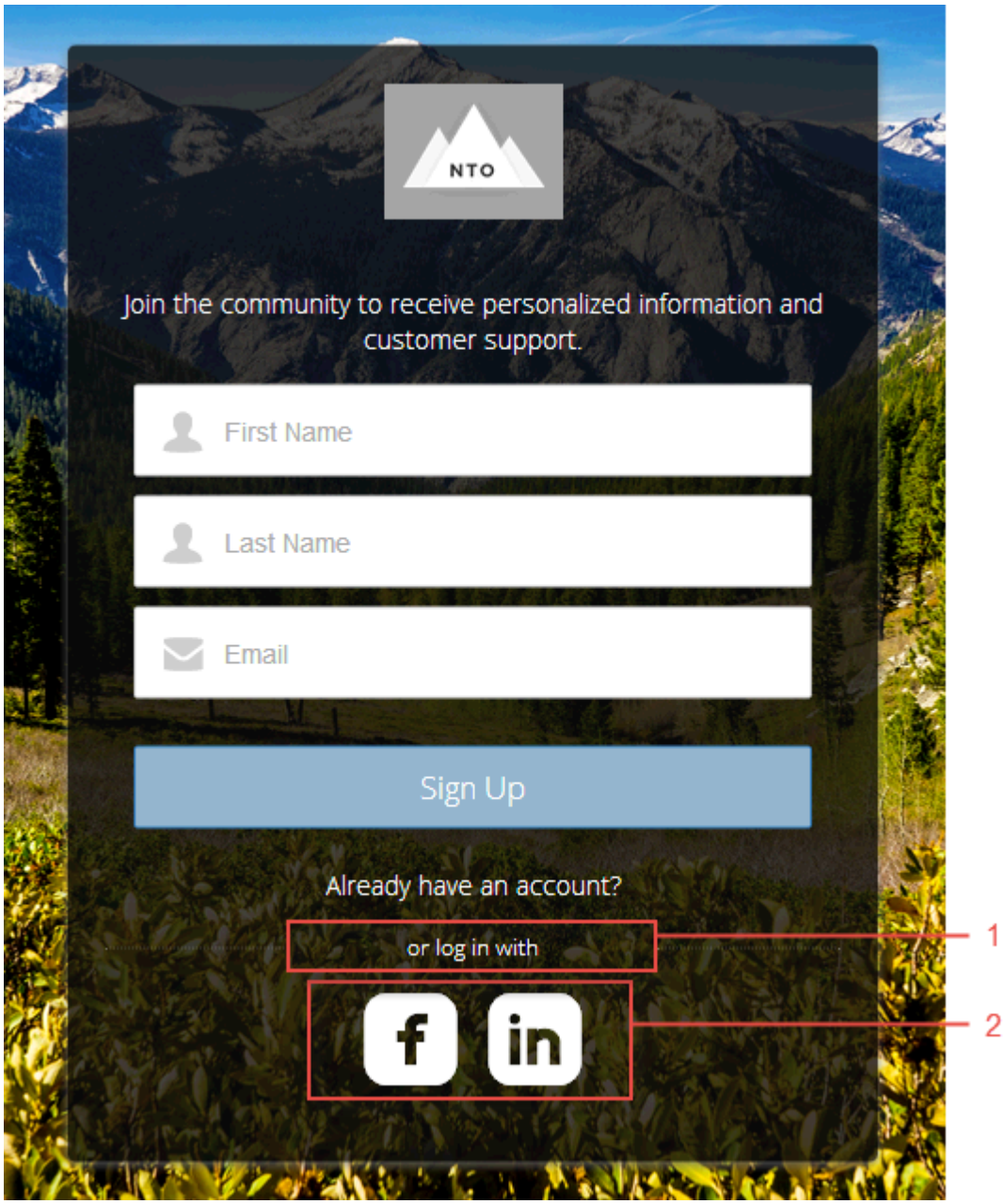
一部のユーザーは、新しいアカウントやパスワードを設定するのではなく、Facebookなどのサービスで既存のアカウントを使用してサイトにログインすることを好みます。サードパーティサービスは、ユーザー ID を確認する認証プロバイダーです。ソーシャルログインコンポーネントを使用して、サポートされている各認証プロバイダーのアイコンを追加します。ユーザーはアイコンをクリックし、関連付けられているアカウントのユーザー名とパスワードを使用してログインします。

ソーシャルログインコンポーネントを追加する前に、各認証プロバイダーを設定します。詳細は、「認証プロバイダー」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ーで、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。
エクスペリエンスビルダーサイトの認証プロバイダー URL	新しいエクスペリエンスビルダーサイトおよび既存のサイトに追加する新しいソーシャルログインコンポーネントでは、デフォルトでこのオプションが選択されます。サイトのすべての認証プロバイダーのシングルサインオン (SSO) にサイト固有の URL が使用され、パフォーマンスが向上して HTTP リダイレクト数が減ります。[設定] の [認証プロバイダー] で、サイトのコールバック URL をコピーします。それに応じて、ID プロバイダーのコールバック URL を更新します。このオプションを選択しない場合、SSO 中に Salesforce は引き続き `login.salesforce.com` または `test.salesforce.com` を使用してサイトにリダイレクトするため、パフォーマンスが低下する可能性があります。 Apple を外部認証プロバイダーとして設定する場合、このオプションを選択して、ソーシャルログインコンポーネントがユーザー情報を認識するようにします。

例: [または次を使用してログイン] テキスト (1) と認証プロバイダーアイコン (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。



関連トピック:

各 Aura テンプレートで使用できるコンポーネント

拡張サイトおよびコンテンツプラットフォームとは?

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

機能強化サイトとコンテンツプラットフォームは、Salesforce CMS および LWR サイトの両方を提供する新しい柔軟なシステムです。Winter '23 以降、作成する拡張 LWR サイトと拡張 CMS ワークスペースは、部分的なリリース、サイトコンテンツの検索、容易なコンテンツ管理を実現するように再設計されたプラットフォーム上で一緒にホストされるようになりました。

メモ: どの機能がどこで適用されるのかを明確にするため、新しいプラットフォーム上の LWR サイトと CMS ワークスペースを、それぞれ「*拡張 LWR サイト*」と「*拡張 CMS ワークスペース*」と呼びます。

拡張 LWR サイトとは?

機能強化された LWR サイトでは、部分的なリリースが可能になり、可動する準備が整ったサイト要素を選択できます。サイトコンテンツ検索では、リッチコンテンツエディターと HTML エディターコンポーネントのコンテンツを検索できます。すべての要素が統合されたプラットフォーム上で実行されるため、サイト検索には、拡張 CMS ワークスペースから共有するコンテンツも含めることができます。

拡張 LWR サイトでのみ使用できる次の追加機能を利用します。

- サイトコンテンツ検索の有効化。
- サイトコンポーネントへの式ベースの表示の追加。
- 変更セットを使用した部分的なサイトコンテンツのリリース。
- DigitalExperienceBundle および DigitalExperienceConfig メタデータ API 種別を使用したプログラムによる部分的なサイトコンテンツのリリース。
- サイトへの Google アナリティクス 4 の追加。

拡張 CMS ワークスペースとは?

拡張 CMS ワークスペースを使用すると、簡素化されたユーザーインターフェースでコンテンツの作成と公開をより容易に行うことができます。翻訳済みコンテンツバリエーションや手動コレクションを作成して、適切なコンテンツを適切な利用者に届けます。スペルチェッカーなどの生産性向上ツールの拡張機能を CMS コンテンツエディターのサイドバーに追加します。

新しい LWR サイトとワークスペースは同じプラットフォーム上で一緒にホストされるため、拡張 CMS ワークスペースのコンテンツは拡張 LWR サイトと共有できます。非拡張 CMS ワークスペースのコンテンツを拡張 LWR サイトと共有することもできます。

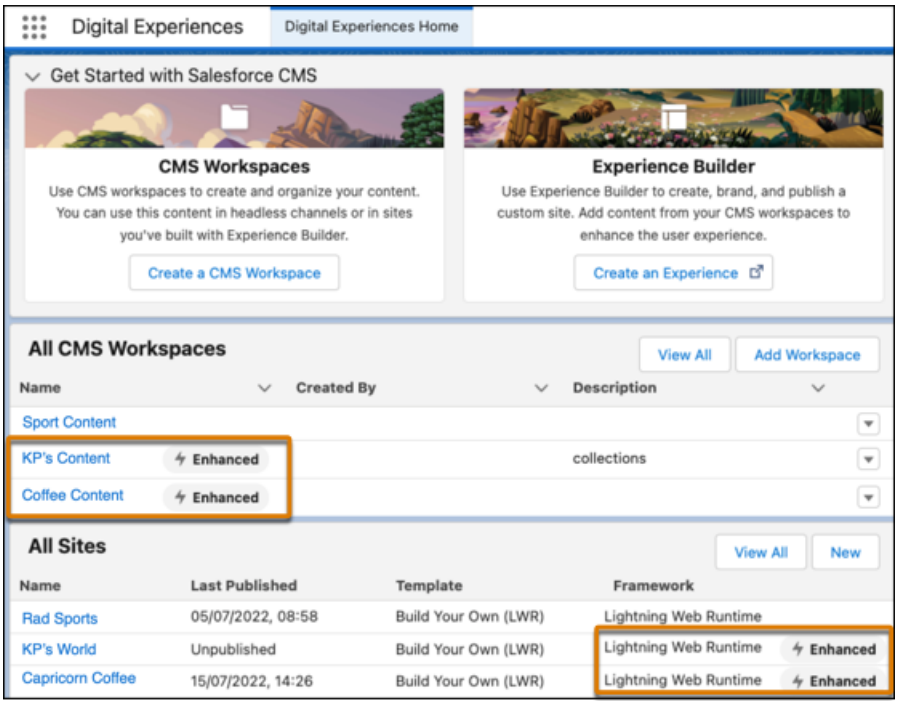
サイト	アクセスできる **CMS** コンテンツの共有元
拡張 LWR サイト	拡張 CMS ワークスペースまたは CMS ワークスペース
LWR サイト	CMS ワークスペース
Aura サイト	CMS ワークスペース

新しいプラットフォームの使用を開始する方法は?

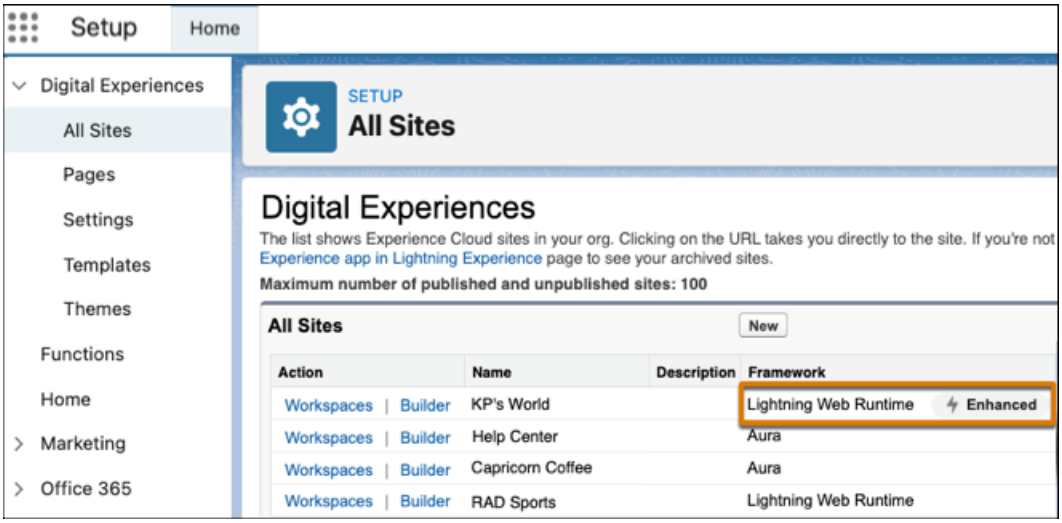
Winter'23以降、一環として、拡張サイトおよびコンテンツプラットフォームが自動的に有効になります。そのため、マイクロサイト (LWR) または Build Your Own (LWR) テンプレートを使用して作成する新しいLWRサイトは、この新しいプラットフォームでホストされます。同様に、作成する拡張CMSワークスペースも再設計されたシステム上で実行されます。既存のCMSワークスペースとLWRサイトはこの変更の影響を受けず、プラットフォームの機能にアクセスすることはできません。

サイトまたはワークスペースが拡張されたことを判断する方法は?

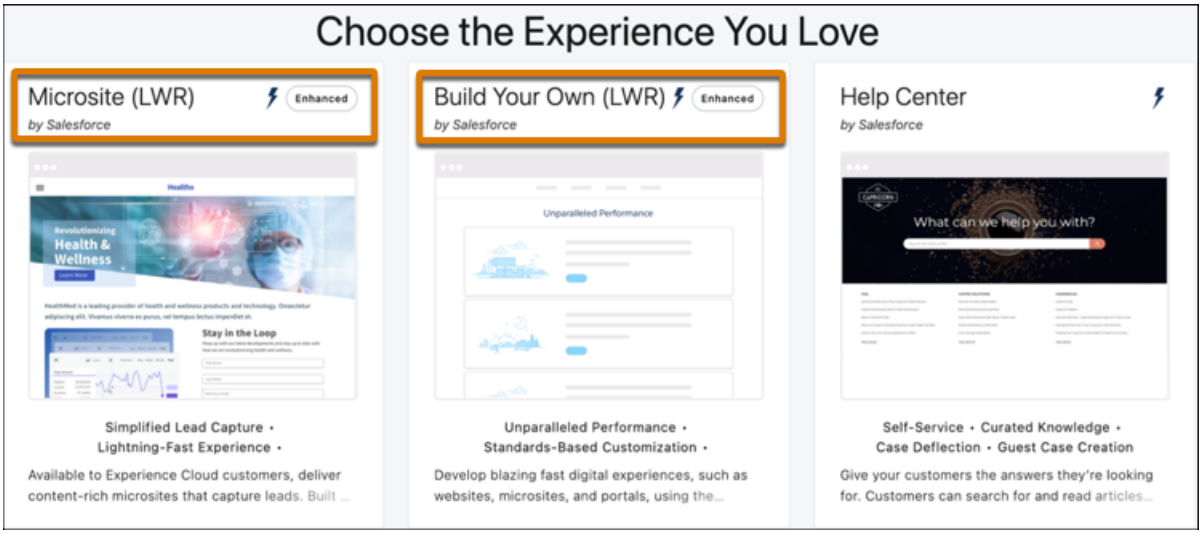
デジタルエクスペリエンスアプリケーションでは、新しいプラットフォームでホストされるワークスペースとサイトの横に Enhanced バッジが表示されます。



同様に、[デジタルエクスペリエンス] の下の [設定] にあるサイトのリストにも、この情報が追加されています。



また、マイクロサイトまたは Build Your Own (LWR) サイトを作成すると、拡張されたサイトとコンテンツプラットフォームで作成されていることが示されます。



Experience Cloud サイトの作成

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

ビジネスニーズを満たす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 Experience Cloud サイトを作成します。

組織に作成できるサイト数を確認するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「デジタルエクスペリエンス」と入力し、[サイト]を選択します。ページの上部にサイトの最大数が表示されます。

1. サイトを作成するには、[設定]から[クイック検索]ボックスに「デジタルエクスペリエンス」と入力し、[すべてのサイト]を選択してから、[新規]をクリックします。
   作成ウィザードが開き、複数のテンプレートから選択できます。
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。顧客がポータルで作業できるようにすれば、カスタマーリレーションが向上し、コストが削減します。顧客が請求書を参照して支払を行ったり、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。
   - 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 — 複数の事前作成済みテーマオプションが用意された、強力で反応型のセルフサービステンプレート。カスタマーサービステンプレートでは、ユーザーがコミュニティへの質問の投稿、記事の検索および表示、コラボレーション、ケースを作成し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。
   - ヘルプセンター — 知識ベースから利用できるようにした記事が公開されるセルフサービスコミュニティ。カスタマーサポートチームの負担を軽減でき、ユーザーは自分でソリューションを見つけられたという満足感を得ることができます。
   - Build Your Own (Aura) — すべてのエクスペリエンスビルダーサイト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。サイトのデザインを調整するには、ブランドやテーマをカスタマイズします。
   - Build Your Own (LWR) — Lightning Web Runtime (LWR) フレームワークにより提供されるこのカスタマイズ可能なテンプレートでは、比類のないページパフォーマンスが提供され、開発者の生産性が向上します。ピクセル単位まで完璧なページをすばやく構築し、独自のブランドに合った Lightning Web コンポーネントおよびテーマを開発します。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

このテンプレートはカスタム Lightning Web コンポーネントの開発と Salesforce DX、ユーザーインターフェース API、Apex の操作に慣れている開発者、コンサルティングパートナー、および ISV に最適です。「LWR Sites for Experience Cloud (Experience Cloud の LWR サイト)」ガイドを参照してください。

- マイクロサイト (LWR) — LWR の機能を使用して、イベントページ、ランディングページなどの特別な目的の Web サイトに最適な美しくパフォーマンスの高いサイトを作成します。マイクロサイトには、Web サイトを素早く作成して不要になった時点でアーカイブするためのツールがすべて用意されています。

  このテンプレートはカスタム Lightning Web コンポーネントの開発と Salesforce DX、ユーザーインターフェース API、Apex の操作に慣れている開発者、コンサルティングパートナー、および ISV に最適です。「LWR Sites for Experience Cloud (Experience Cloud の LWR サイト)」ガイドを参照してください。

- Aloha — アプリケーションランチャーの設定可能なテンプレートで、ユーザーがシングルサインオン認証 (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。
- Salesforce タブと 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。開発者経験と高度な設定スキルが必要です。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提供し、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 Salesforce モバイルアプリケーションをサポートします。

  Salesforce タブ + Visualforce は、Lightning ベースのテンプレートではないため、エクスペリエンスビルダーと併用することができません。

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. 名前を入力します。
6. URL に、サイトの名前を入力します。

   この名前は、この組織でデジタルエクスペリエンスを有効化したときに作成したドメインに追加されます。たとえば、ドメイン名が `UniversalTelco.my.site.com` で、カスタマーコミュニティを作成している場合、*「customers」* と入力して `UniversalTelco.my.site.com/customers` という一意の URL を作成できます。

   メモ: カスタム URL がないサイトを 1 つ作成できます。

   サイト名と URL はサイトを有効にした後に変更できますが、ユーザーは新しい URL にリダイレクトされません。したがって、名前または URL を変更する前に、必ずメンバーに通知してください。

7. [作成] をクリックします。
   サイトは、[プレビュー] 状況で作成されます。これで、サイト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。

サイトを作成するときに、Salesforce はログイン、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を提供します。これらのページは、サイトの作成に使用するテンプレートに基づいています。これらのデフォルトページは、[管理] ワークスペースの [ログイン & 登録] ページでいつでもカスタマイズすることができます。

重要: サイトを作成すると、サイトへの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追加されます。このプロファイルを持つ全ユーザーは、有効化されたサイトにログインできます。プロファイルを持つ一部のユーザーにサイト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。次に、サイトユーザー専用のプロファイルを作成します。

組織で使用可能な Experience Cloud サイト数

Salesforce 組織では、最大 100 個の Experience Cloud サイトを使用できます。有効なサイト、無効なサイト、およびプレビューサイト (Visualforce サイトを含む) がこの制限に含まれます。

関連トピック:

- Experience Cloud
- 組織で使用可能な Experience Cloud サイト数
- エクスペリエンスビルダーでのページおよびコンポーネントの編集
- 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

組織で使用可能な Experience Cloud サイト数

Salesforce 組織では、最大 100 個の Experience Cloud サイトを使用できます。有効なサイト、無効なサイト、およびプレビューサイト (Visualforce サイトを含む) がこの制限に含まれます。

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「*デジタルエクスペリエンス*」と入力し、[すべてのサイト]を選択します。［サイトの最大数（有効、無効、プレビューを含む）］項目に 100 と表示されます。アーカイブ済みサイトはこの制限に含まれません。

関連トピック:

- Experience Cloud サイトの作成

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

エクスペリエンスビルダーを使用したサイトのカスタマイズ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

エクスペリエンスビルダーでは、サイトのスタイルを設定し、ページを作成してカスタマイズし、ドラッグアンドドロップコンポーネントを追加し、パーソナライズしたエクスペリエンスをさまざまな利用者に提供できます。テンプレートを選択してサイトをすばやく開始し、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。

エクスペリエンスビルダーの操作方法

エクスペリエンスビルダーを使用すると、Aura サイトまたは LWR サイトをすばやく作成し、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。

エクスペリエンスビルダーでのロールベースアクセス

ロールベースのアクセス権を使用して、コミュニティ、ポータル、またはサイトで誰が何をできるかを制御します。特定のエクスペリエンスで必要なアクセスレベルを使用して、ロールを寄稿者に割り当てます。

テーマを使用したエクスペリエンスビルダーサイトへのスタイルの追加

テーマは、エクスペリエンスビルダーサイトの視覚フローを定義する情報のコレクションです。

エクスペリエンスビルダーでのアセットファイルの検索と作成

エクスペリエンスビルダーでファイルセレクターを使用して、ヘッダー、ロゴ、リッチコンテンツエディター、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。アップロードの完了後、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。

エクスペリエンスビルダーの設定

[設定] 領域を使用して、使用しているテンプレートの追跡、サイトの状況の表示、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注目のトピックの設定に簡単にアクセスできます。

エクスペリエンスビルダーサイトのプレビュー

エクスペリエンスビルダーの運用を開始する前にプレビューを行って、デスクトップブラウザーウィンドウやモバイルデバイスでどのように表示されるかを確認できます。

エクスペリエンスビルダーサイトのカスタマイズの公開

エクスペリエンスビルダーでサイトを公開し、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サイトのメンバーが使用できるようにします。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

関連トピック:

- エクスペリエンスビルダーの操作方法
- エクスペリエンスビルダーの設定

エクスペリエンスビルダーの操作方法

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

エクスペリエンスビルダーを使用すると、Aura サイトまたは LWR サイトをすばやく作成し、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。

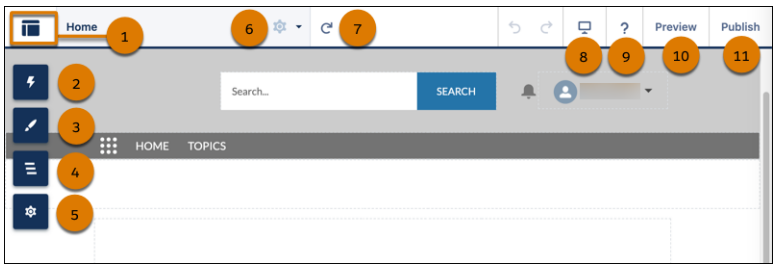
エクスペリエンスビルダーにアクセスする手順は、次のとおりです。

- [設定]の[すべてのサイト]ページで、サイト名の横にある[ビルダー]をクリックします。
- デジタルエクスペリエンスアプリケーションで、サイト名の横にある [ビルダー] をクリックします。
- サイトから、プロファイルメニューで[エクスペリエンスビルダー]をクリックします。

エクスペリエンスビルダーは、Salesforce で提供されるすべての完全サポート対象言語で使用できます。Salesforce ユーザープロファイル設定の言語を次のいずれかの言語に変更すると、エクスペリエンスビルダーの表示ラベルがその言語で表示されます。

[環境] メニュー (1) を使用して次の操作を実行できます。

- さまざまワークスペースにアクセスして、サイト分析、ログイン、登録、評価、トピック、その他の設定を管理する。
- Salesforce の [設定] に移動する。
- 公開後にサイトを表示する。サイトが認証されていない場合、シークレットまたは非公開ブラウザータブでサイトを開くことをお勧めします。これにより、サイト訪問者に表示される内容を正確に確認できます。



エクスペリエンスビルダーでは、次の操作も実行できます。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

- 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する(2)。このパネルには、AppExchangeの標準コンポーネントとカスタムコンポーネントが含まれます。
- 組織のブランドとスタイルに合わせてサイトのテーマを設定する(3)。
- 現在のページのページ構造とコンポーネントを表示する(4)。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。
- サイト設定を編集し、サイトのテンプレートへの更新を受け入れる(5)。
- [ページ]メニューで編集するサイトページに移動する(6)。このメニュー内の任意のページの[ページの設定]を開いて、<cite>「管理」</cite>、<codeph>「作成」</codeph>、 「削除」 、または<apiname>してそのページの表示を設定することもできます。
- 現在のページを更新する(7)。
- さまざまなデバイスでサイトがどのように表示されるかを確認する(8)。
- ヘルプとヒントを検索する(9)。
- 認証済みユーザーまたはゲストユーザーとしてサイトをプレビューする(10)。
- サイトの更新を公開する(11)。

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーを使用したサイトのカスタマイズ
エクスペリエンスビルダーの設定
サポート言語

エクスペリエンスビルダーでのロールベースアクセス

ロールベースのアクセス権を使用して、コミュニティ、ポータル、またはサイトで誰が何をできるかを制御します。特定のエクスペリエンスで必要なアクセスレベルを使用して、ロールを寄稿者に割り当てます。

寄稿者は、エクスペリエンスビルダーサイトに追加する組織内のユーザーです。次のいずれかのロールを割り当てることで、これらの寄稿者がサイトで実行および表示できることを指定します。

- エクスペリエンス管理者—これらの寄稿者は、割り当てられたエクスペリエンスビルダーサイトですべての操作を行うことができます。また、エクスペリエンスビルダーへのアクセス権があり、寄稿者の管理やサイトの公開を行うことができます。
- 公開者 — これらの寄稿者は、割り当てられたエクスペリエンスビルダーサイトのビルドと公開を支援します。また、エクスペリエンスビルダーへのアクセス権があり、サイトを公開できます。寄稿者を管理することはできません。エクスペリエンスワークスペースの [管理] > [寄稿者] タブへの参照アクセス権を持ちます。
- ビルダー — これらの寄稿者は、割り当てられたエクスペリエンスビルダーサイトのビルドを支援します。エクスペリエンスビルダーにアクセスできます。サイトを公開したり、寄稿者を管理したりすることはできません。エクスペリエンスワークスペースの [管理] > [寄稿者] タブへの参照アクセス権を持ちます。
- 閲覧者—これらの寄稿者は、割り当てられたサイトでエクスペリエンスビルダーへの参照アクセス権を持ちます。サイトを公開したり、寄稿者を管理したりすることはできません。エクスペリエンスワークスペースの [管理] > [寄稿者] タブへの参照アクセス権を持ちます。

エディション

使用可能なサイト: Enterprise Edition、Essentials Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、Developer Edition の Lightning Experience および Salesforce Classic でアクセスするエクスペリエンスビルダーサイト。

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

メモ: アクセスロールレベルを割り当てられた寄稿者は、次を実行することはできません。

- タイルメニューコンポーネントに画像をアップロードする。
- エクスペリエンスビルダー内でテンプレート、ページ、またはテーマをエクスポートする。

メモ: 寄稿者が無効なサイトでエクスペリエンスビルダーおよびエクスペリエンスワークスペースにアクセスできるようにするには、「すべてのデータの編集」権限を有効にします。

新しいロールに加えて、既存の Salesforce システム管理者はエクスペリエンスビルダーサイトへの幅広いアクセス権を持っています。

- Salesforce システム管理者 — Salesforce システム管理者は、すべての Experience Cloud 設定を制御し、コミュニティ、ポータル、サイトを作成できます。

Experience Builder サイトに寄稿者を追加

ユーザーにアクセスロールを割り当てることで、特定のサイトに寄稿者としてそのユーザーを追加できます。寄稿者のアクセスロールはそのサイトに固有であり、寄稿者は異なるサイトで異なるアクセスロールを持つことができます。

寄稿者のアクセスロールの更新

寄稿者のアクセスロールを更新して、アクセスレベルを増減できます。寄稿者のアクセスロールはそのエクスペリエンスビルダーサイトに固有であるため、割り当てられた各サイトで寄稿者のロールを個別に変更する必要があります。エクスペリエンス管理者は自分のロールを変更できません。

エクスペリエンスビルダーサイトからの寄稿者の削除

寄稿者が退職した場合や別のチームに異動した場合、その寄稿者をサイトから削除できます。そのユーザーはエクスペリエンスビルダーサイトから削除されますが、Salesforce からは削除されません。

Experience Builder サイトに寄稿者を追加

ユーザ権限	
エクスペリエンスワークスペースまたはエクスペリエンスビルダーにアクセスする	• サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」および「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」
寄稿者のアクセスロールを追加、削除、または変更する	• サイトのメンバーであること、「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」 または • サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者
エクスペリエンスビルダーサイトで公開者、作成者、または閲覧者ロールを持つ寄稿者になる	• サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」および「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」が無効になっていること

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

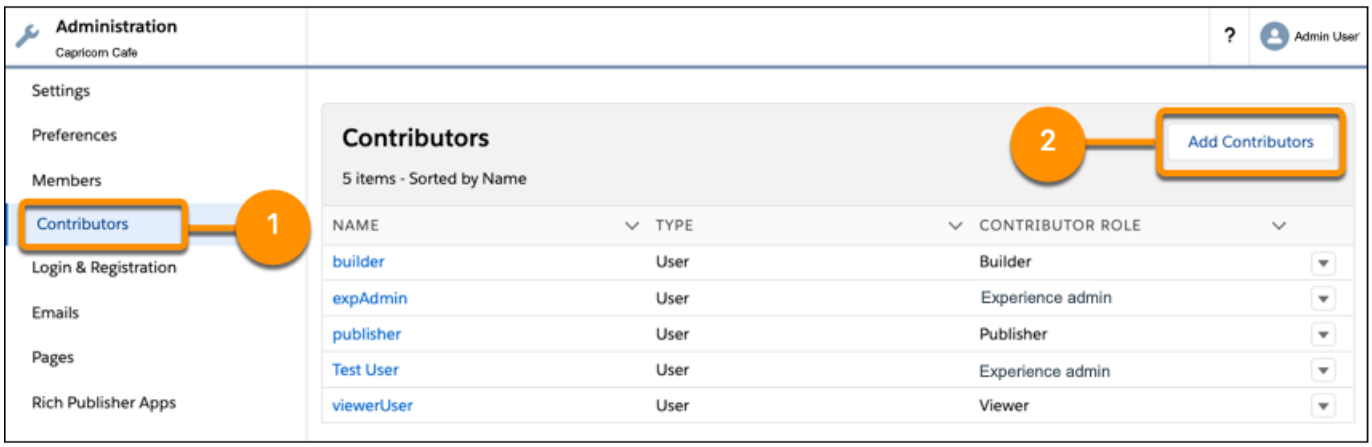
ユーザーにアクセスロールを割り当てることで、特定のサイトに寄稿者としてそのユーザーを追加できます。寄稿者のアクセスロールはそのサイトに固有であり、寄稿者は異なるサイトで異なるアクセスロールを持つことができます。

メモ:

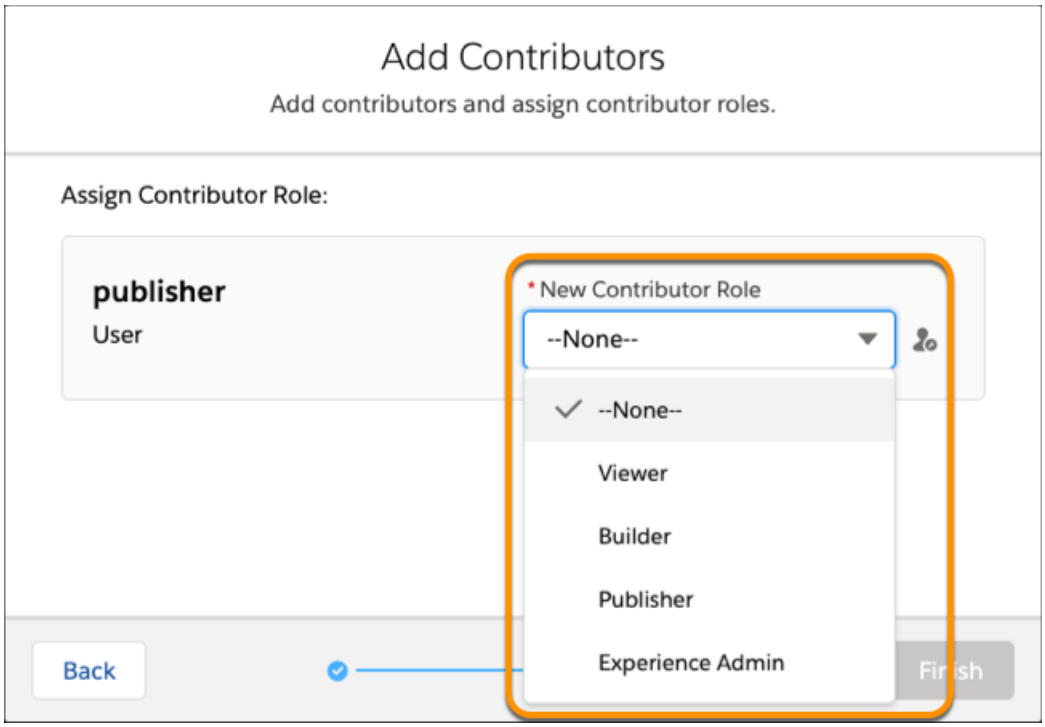
- エクスペリエンスワークスペースの寄稿者は、各サイト内から Salesforce CMS コンテンツを選定し、CMS コンテンツが表示されるユーザーやその表示方法を決定できます。
- 「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」権限を持つユーザーはサイトに対する編集および公開アクセス権を持ち、寄稿者ロールを割り当てることはできません。これらのユーザーを寄稿者として追加するには、これらのユーザーに割り当てられたプロファイルまたは権限セットから「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」権限を削除します。

- Sandbox を使用している場合は、CMS ワークスペースが Full Copy Sandbox のみにコピーされますので注意してください。デジタルエクスペリエンスアプリケーションは Full Copy Sandbox で使用できますが、Sandbox で作成された CMS コンテンツを本番に移行することはできません。テスト以外で CMS コンテンツを使用する場合は、本番で作成することをお勧めします。

1. エクスペリエンスビルダーのサイトから、[ワークスペース] > [管理] に移動します。
2. [寄稿者] (1) を選択し、[寄稿者を追加] (2) をクリックします。



3. ユーザーを名前で検索します。エクスペリエンスビルダーサイトのメンバーのみがリストされます。 。
4. 追加するユーザーの横にある ＋ をクリックします。
5. [次へ] をクリックします。
6. 各ユーザーに寄稿者ロールを割り当てます。



- エクスペリエンス管理者—これらの寄稿者は、割り当てられたエクスペリエンスビルダーサイトですべての操作を行うことができます。また、エクスペリエンスビルダーへのアクセス権があり、寄稿者の管理やサイトの公開を行うことができます。
- 公開者 — これらの寄稿者は、割り当てられたエクスペリエンスビルダーサイトのビルドと公開を支援します。また、エクスペリエンスビルダーへのアクセス権があり、サイトを公開できます。寄稿者を管理することはできません。エクスペリエンスワークスペースの [管理] > [寄稿者] タブへの参照アクセス権を持ちます。
- ビルダー — これらの寄稿者は、割り当てられたエクスペリエンスビルダーサイトのビルドを支援します。エクスペリエンスビルダーにアクセスできます。サイトを公開したり、寄稿者を管理したりすることはできません。エクスペリエンスワークスペースの [管理] > [寄稿者] タブへの参照アクセス権を持ちます。
- 閲覧者 — これらの寄稿者は、割り当てられたサイトでエクスペリエンスビルダーへの参照アクセス権を持ちます。サイトを公開したり、寄稿者を管理したりすることはできません。エクスペリエンスワークスペースの [管理] > [寄稿者] タブへの参照アクセス権を持ちます。

7. [完了] をクリックします。

寄稿者のアクセスロールの更新

ユーザ権限	
エクスペリエンスワークスペースまたはエクスペリエンスビルダーにアクセスする	• サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」および「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」
寄稿者のアクセスロールを追加、削除、または変更する	• サイトのメンバーであること、「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」 または • サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者
エクスペリエンスビルダーサイトで公開者、作成者、または閲覧者ロールを持つ寄稿者になる	• サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」および「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」が無効になっていること

エディション

使用可能なサイト: Enterprise Edition、Essentials Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、Developer Edition の Lightning Experience および Salesforce Classic でアクセスするエクスペリエンスビルダーサイト。

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

寄稿者のアクセスロールを更新して、アクセスレベルを増減できます。寄稿者のアクセスロールはそのエクスペリエンスビルダーサイトに固有であるため、割り当てられた各サイトで寄稿者のロールを個別に変更する必要があります。エクスペリエンス管理者は自分のロールを変更できません。

1. Experience Cloud サイトで、エクスペリエンスワークスペースに移動して、[管理] タイルを選択します。
2. [寄稿者] を選択します。
3. 更新する寄稿者の横にある ▼ をクリックし、[ロールを変更] を選択します。

メモ: サイトへのアクセス権が誤って削除されることを避けるため、自分の寄稿者ロールを編集または削除することはできません。自分のアクセスレベルを変更するには、別のシステム管理者がロールを更新する必要があります。

4. 新しい寄稿者ロールを選択し、[更新] をクリックします。

エクスペリエンスビルダーサイトからの寄稿者の削除

ユーザ権限	
エクスペリエンスワークスペースまたはエクスペリエンスビルダーにアクセスする	• サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」および「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」
寄稿者のアクセスロールを追加、削除、または変更する	• サイトのメンバーであること、「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」 または • サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者
エクスペリエンスビルダーサイトで公開者、作成者、または閲覧者ロールを持つ寄稿者になる	• サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」および「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」が無効になっていること

エディション
使用可能なサイト: Enterprise Edition、Essentials Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、Developer Edition の Lightning Experience および Salesforce Classic でアクセスするエクスペリエンスビルダーサイト。
使用可能なエディション: **Essentials** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

寄稿者が退職した場合や別のチームに異動した場合、その寄稿者をサイトから削除できます。そのユーザーはエクスペリエンスビルダーサイトから削除されますが、Salesforce からは削除されません。

1. サイトで、エクスペリエンスワークスペースに移動して、[管理] タイルを選択します。
2. 更新する寄稿者の横にある をクリックし、[削除] を選択します。

メモ: サイトへのアクセス権が誤って削除されることを避けるため、自分の寄稿者ロールを編集または削除することはできません。自分のアクセスレベルを変更するには、別のシステム管理者がロールを更新する必要があります。

サイトから寄稿者を削除すると、その寄稿者はそのサイトにアクセスできなくなります。

テーマを使用したエクスペリエンスビルダーサイトへのスタイルの追加

テーマは、エクスペリエンスビルダーサイトの視覚フローを定義する情報のコレクションです。

テーマは、レイアウトとスタイル (色、フォント、画像など) で構成されます。こうした要素の組み合わせによって、サイトの各ページの外観と構造をより詳細に制御できます。テーマの目的はサイトのデザインであり、コンテンツとは無関係です。

例: デフォルトのカスタマーサービステーマには、次の2つのレイアウトがあります。

- [ログイン] は、テーマレイアウトをログインページに適用します。
- [デフォルト] は、ログイン以外のすべてのページにテーマレイアウトを適用します。

サイトには、ニーズに合わせてすばやくカスタマイズできる事前作成済みのテーマがいくつか用意されています。事前作成済みのテーマは、カスタマーサービス、Partner Central、カスタマー取引先ポータル、Build Your Own (Aura) など、すべての標準テンプレートで機能します。スタイルは適用されたテーマを使用する各サイトに固有のものとして設定されます。選択するテーマによって、サイトで使用できるヘッダー、フッターやその他のプロパティが変わってきます。

事前作成済みのテーマには独自のレイアウトが用意されていますが、必要に応じて使用可能なレイアウトを切り替えることができます。開発チームと協力してカスタムコンポーネントやレイアウトを作成することもできます。

エクスペリエンスビルダーの事前作成済みテーマ

すべてのテンプレートに事前作成済みのテーマが付属しています。これにより、サイトのスタイルをコードではなく、クリックで設定できます。デザインやブランドに合わせた色、フォント、画像をサイトに適用します。独自のロゴ画像をアップロードし、カスタム配色を生成すると、画像どおりの色が再現されます。ブランドセットを複数作成し、利用者やニーズに合わせて色、フォント、ロゴをすばやく変更することができます。

エクスペリエンスビルダーサイトのテーマの変更

コンテンツを変更することなく、いろいろなテーマを試してみて、ニーズに最適なテーマを見つけます。

エクスペリエンスビルダーでのブランドセットの使用

ブランドセットを使用して、さまざまな利用者に合わせて自動的にサイトのデザインを変更し、キャンペーンまたはイベントのブランドやプレゼンテーションをすばやく切り替えることができます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

エクスペリエンスビルダーサイトのテーマのカスタマイズ
ヘッダーとフッターのサイズと色から、アクティブなテキストのフォントと色まで、すべてを調整して、エクスペリエンスビルダーサイトのテーマをカスタマイズします。コミュニティテーマはすぐに使い始めることができますが、最終的な調整を行い独自のテーマを作成できます。

関連トピック:

開発者ガイド: Dynamic Branding with Login Pages (ログインページでの動的ブランド設定)

エクスペリエンスビルダーの事前作成済みテーマ

すべてのテンプレートに事前作成済みのテーマが付属しています。これにより、サイトのスタイルをコードではなく、クリックで設定できます。デザインやブランドに合わせた色、フォント、画像をサイトに適用します。独自のロゴ画像をアップロードし、カスタム配色を生成すると、画像どおりの色が再現されます。ブランドセットを複数作成し、利用者やニーズに合わせて色、フォント、ロゴをすばやく変更することができます。

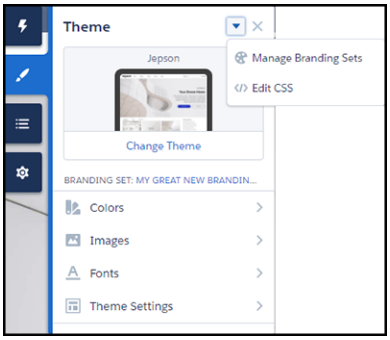
事前作成済みのテーマを基に、簡単かつ詳細にカスタマイズできるサイトをすばやく作成できます。サイトを作成し、テーマを選択したら、エクスペリエンスビルダーの [テーマ] パネルを使用してエクスペリエンスを調整します。

エディション

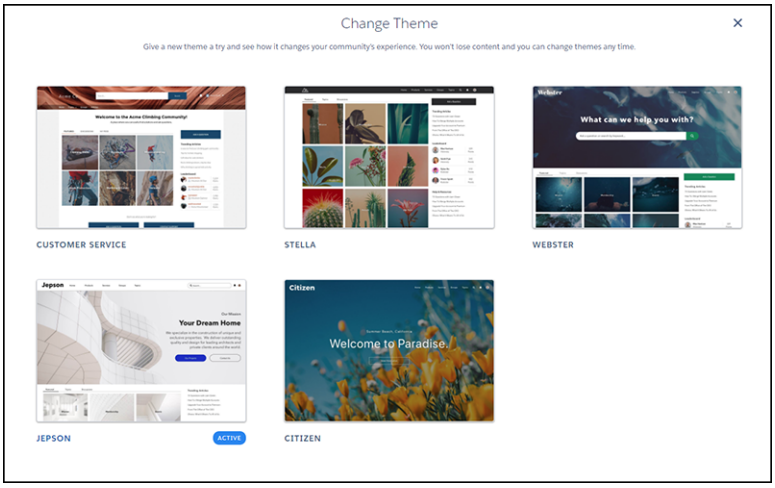
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト



[テーマを変更] をクリックしてテーマを選択します。



選択したテーマに応じて、エクスペリエンスビルダーでさまざまな操作を実行できます。

- 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。
- 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。
- カスタム検索コンポーネントを選択する。
- カスタムユーザープロファイルコンポーネントを選択する。
- カスタム CSS を使用して独自のスタイルを適用する。
- ロゴまたは会社のパレットの画像からカスタム配色を生成する。
- ブランドセットを使用して、さまざまな利用者とニーズをすばやく対象に設定する。

  メモ: ブランドセットは、利用者ごとに適用して、色、画像、フォントを変えることができます。特定のレイアウトまたはコンテンツによる特定グループのターゲティングについては、「Aura サイトでの利用者ターゲティングを使用したパーソナライズ」を参照してください。

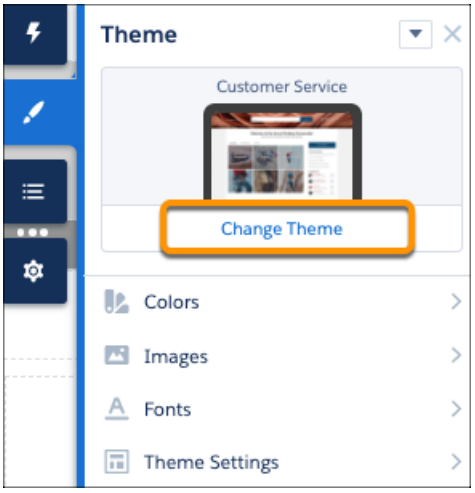
関連トピック:

- エクスペリエンスビルダーを使用したサイトのカスタマイズ
- エクスペリエンスビルダーサイトのプレビュー
- エクスペリエンスビルダーでのアセットファイルの検索と作成
- エクスペリエンスビルダーでのアセットファイルの検索と作成
- エクスペリエンスビルダーでのブランドセットの使用
- Aura サイトでの利用者ターゲティングを使用したパーソナライズ
- エクスペリエンスビルダーサイトのテーマの変更

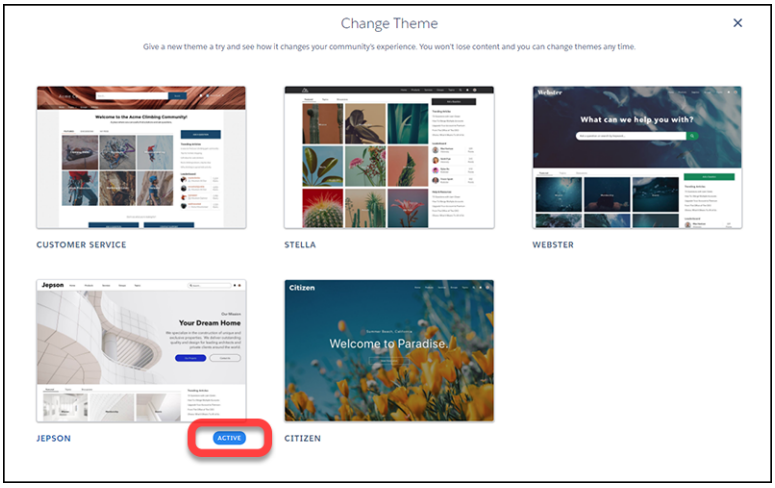
エクスペリエンスビルダーサイトのテーマの変更

コンテンツを変更することなく、いろいろなテーマを試してみて、ニーズに最適なテーマを見つけます。

テーマは、[テーマ]パネルで2回クリックするだけで簡単に変更できます。[テーマを変更] を選択して、テンプレートで使用可能なテーマのリストを表示します。



現在のテーマには [有効] のフラグが付いています。他のテーマを選択して有効にすると、サイトに適用されます。



テーマの変更は始まりにすぎません。デフォルトをそのまま使用できる場合でも、それを使用し続け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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

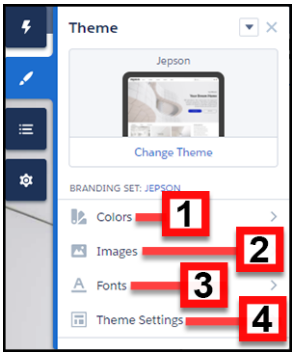
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

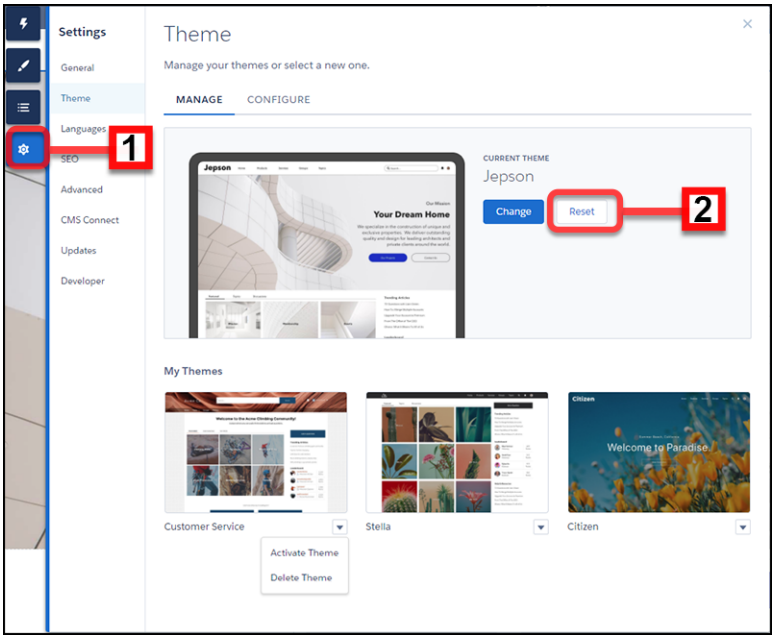


- テキスト、背景、境界線の [色] (1) を調整します。
- 背景の [画像] (2) と会社のロゴをアップロードします。
- [フォント] (3) スタイルを選択します。
- 有効なテーマに固有の [テーマの設定] (4) を調整します。たとえば、次の項目を選択します。
  - ヒーローを表示するかどうか
  - ヘッダーがスクロールしないようにするかどうか
  - ページコンテンツの幅

  使用できる設定は、有効なテーマによって異なります。
- ページのコンポーネントを個別に追加、変更、調整してエクスペリエンスを完成します。

テーマを切り替えて後から再有効化した場合でも、テーマ用に作成したカスタマイズは記憶されています。

カスタマイズの内容が気に入らない場合はどうしたらよいでしょうか?簡単です。最初からやり直してください。



1. エクスペリエンスビルダーの設定 (1) で [テーマ] を選択します。
2. 現在のテーマの [リセット] (2) をクリックします。

3. 警告を読んで確認後、[リセット] をクリックします。
4. または、[テーマを変更] パネルで [置き換えてやり直す] を選択して、次回に再有効化するときにテーマをデフォルトにリセットできます。

メモ: [リセット] または [置き換えてやり直す] のいずれかを使用すると、すべてのカスタマイズが削除されます。

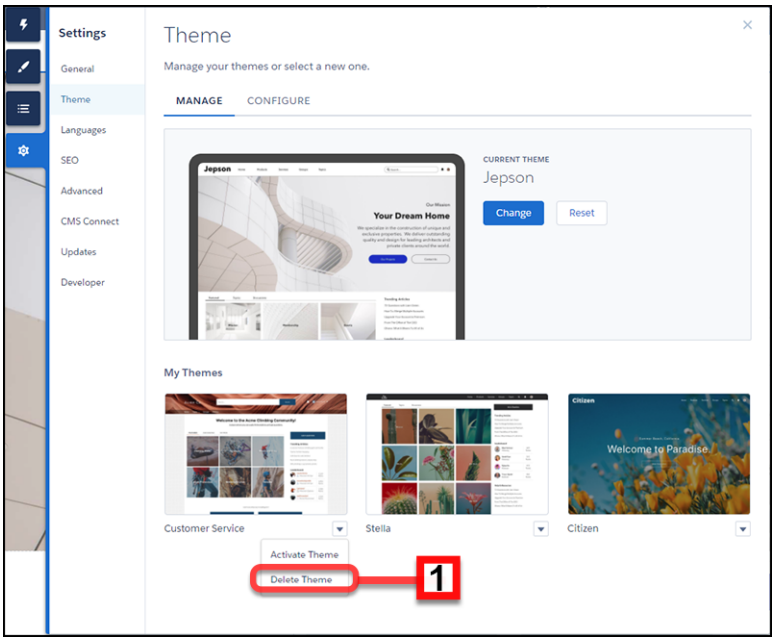
- ブランドセット
- テーマ範囲 (ヘッダーなど、すべてのページに共通の要素の設定)
- テーマの設定
- カスタムテーマレイアウト
- ページのカスタムテーマレイアウトの割り当て
- カスタム CSS の上書き

これらの設定は取得できないので、[リセット] または [置き換えてやり直す] のいずれかを選択する場合は注意してください。

多くの場合、事前作成済みのテーマには、ホームページ、ログインページ、コンテンツページなどの複数のレイアウトがあります。

テーマを変更してもコンテンツは保持されますが、新しいテーマではコンテンツの表示が役に立たない、あるいは想定とは異なる場合があります。変更後もサイトが適切に動作することを常に再確認してください。

[テーマ] パネルの [管理] セクションには、現在有効で設定済みのテーマが表示されます。



すべてのテーマを使用していることはないでしょうから、ここで不要なものを削除 (1) できます。テーマを削除すると、[リセット]と同様、カスタマイズがすべて削除されます。ただし、[テーマ]パネルの[テーマを変更]セクションから新しいテーマを追加できます。

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コンポーネント
- エクスペリエンスビルダーサイトのテーマのカスタマイズ

エクスペリエンスビルダーでのブランドセットの使用

ブランドセットを使用して、さまざまな利用者に合わせて自動的にサイトのデザインを変更し、キャンペーンまたはイベントのブランドやプレゼンテーションをすばやく切り替えることができます。

ブランドセットは、サイトのデザインを大幅かつ動的に変更できる、画像、フォント、色がバンドルされたコレクションです。ブランドセットはエクスペリエンスビルダーの [テーマ] パネルで管理します。事前作成済みのテーマを使用している場合、ブランドセットはサイトのヘッダー領域とヒーロー領域には影響しません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

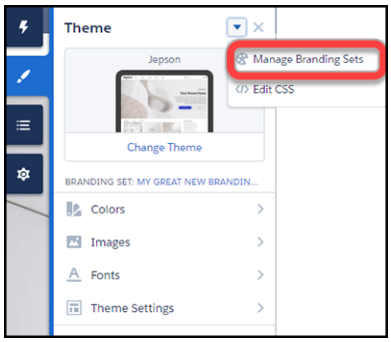
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

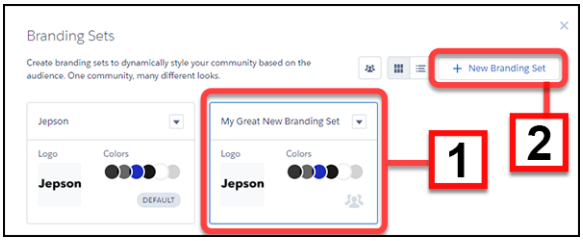
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



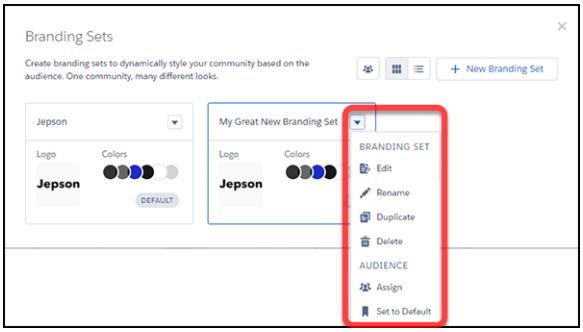
メモ: ブランドセットは、色、画像、フォントにのみ適用されます。特定のグループへのレイアウトまたはコンテンツのターゲティングについての詳細は、「Aura サイトでの利用者ターゲティングを使用したパーソナライズ」 を参照してください。



サイト用に複数のブランドセットを維持、管理することができます。それぞれのセット (1) は、[利用者] を使用して、手動またはプログラムで適用できる色やその他の要素のコレクションです。また、新しいセット (2) を最初から作成することもできます。

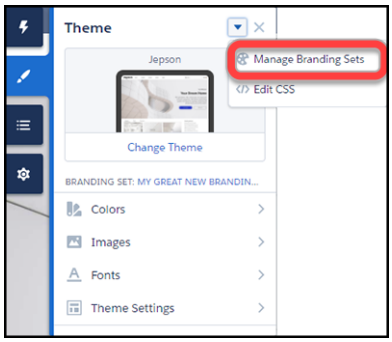
メモ: 利用者への自動応答を多数作成できますが、動的ブランド設定 (アクションの色の宣言など) は事前作成済みのテーマでは機能しません。

メニューから各セットを管理します。

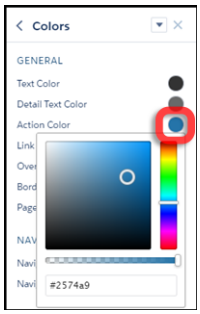


ブランドセットを作成または編集するには、バンドルするブランドセットと属性を選択します。

1. [テーマ] パネルを開き、[ブランドセットを管理] を選択します。



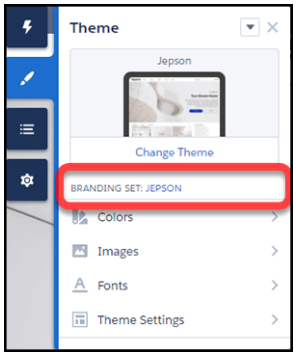
2. 編集するブランドセットを選択するか、セットを新たに作成します。変更内容はすべて選択されているブランドセットに関連付けられます。
3. (省略可能) [色] パネルで [画像からパレットを生成] を選択するときに、エクスペリエンスビルダーで配色を生成できます。
   a. [色] パネルで、[画像からパレットを生成] をクリックします。
   b. 以前にアップロードした会社のロゴや別の画像 (パレットの画像など) を選択します。エクスペリエンスビルダーは、画像からメインの色を抽出し、配色を生成します。
   c. 色を変更するには、色見本をクリックします。色を調整するには、スライダーを使用するか、16進数値を入力します。



4. ブランドセットの属性を設定するには、[テーマ] パネルで、フォント、画像、色を選択または調整します。変更内容は自動的に保存され、すぐにページに表示されます。結果をプレビューするには、[ページ] メニューからさまざまなページ種別を選択します。

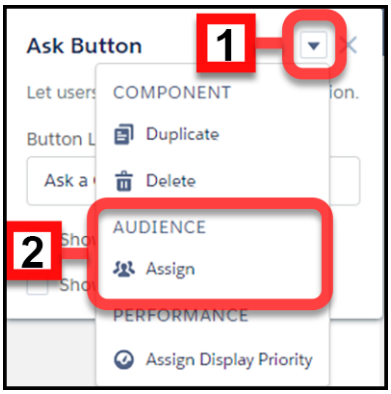
   メモ: エクスペリエンスビルダーのページまたはサイトレベルで公開アクセスが有効になっている場合、[管理] > [詳細] で [サイトで使用できるアセットファイルおよび CMS コンテンツをゲストユーザーが表示できるようにする] 設定が有効になっています。この設定は、公開アクセスが有効になっている限り、有効になっています。サイトのログインページで使用する画像をアップロードする場合、この個人設定が有効になっていることを確認してください。画像を初めてサイトに追加するときには、アセットファイルが自動的に作成され、組織アセットライブラリに保存されます。

[テーマ] パネルを確認すれば、いつでもブランドセットが有効かどうかを判断できます。



ブランドセットは、色、画像、フォントにのみ適用されます。レイアウトまたはコンテンツによる特定グループのターゲティングについての詳細は、「Aura サイトでの利用者ターゲティングを使用したパーソナライズ」を参照してください。

メモ: 事前作成済みのテーマのすべてのコンポーネントで利用者ターゲティングがサポートされているわけではありません。コンポーネントのターゲティングが可能かどうかは、コンポーネントのプロパティパネルのメニュー (1) で [利用者] (2) セクションを見て確認できます。このセクションが表示されない、またはコンポーネントのプロパティパネルにメニューがない場合、そのコンポーネントでは利用者ターゲティングがサポートされていません。



[テーマ] パネルまたはコンポーネントのプロパティで、サイトの外観を制御する方法が見つからない場合は、独自の CSS 上書きを作成できます。この上書きは、現在有効なテーマに適用され、保存されます。独自の CSS スタイルを使用するには、[テーマ] 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 CSS カスタマイズがすべてはサポートされない場合もあるため、CSS は必要な場合に限り慎重に使用してください。

関連トピック:

Aura サイトでの利用者ターゲティングを使用したパーソナライズ

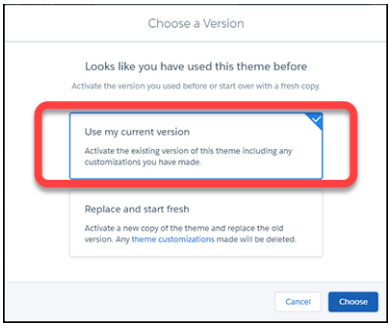
開発者ガイド: Dynamic Branding with Login Pages (ログインページでの動的ブランド設定)

エクスペリエンスビルダーサイトのテーマのカスタマイズ

ヘッダーとフッターのサイズと色から、アクティブなテキストのフォントと色まで、すべてを調整して、エクスペリエンスビルダーサイトのテーマをカスタマイズします。コミュニティテーマはすぐに使い始めることができますが、最終的な調整を行い独自のテーマを作成できます。

すべての事前作成済みのテーマには、求めているスタイルを実現するのに役立つオプションが多数含まれており、コードを一切記述する必要がありません。また、各テーマの設定は保存されるため、別のテーマに簡単に変更することができます。

以前に事前作成済みのテーマをカスタマイズした場合、再有効化するときに、現在の設定を使用するか、それらの設定を置き換えて最初からやり直すかを決定できます。



メモ: [リセット]または[置き換えてやり直す]のいずれかを使用すると、すべてのカスタマイズが削除されます。

- ブランドセット
- テーマ範囲 (ヘッダーなど、すべてのページに共通の要素の設定)
- テーマの設定
- カスタムテーマレイアウト
- ページのカスタムテーマレイアウトの割り当て
- カスタム CSS の上書き

これらの設定は取得できないので、[リセット]または[置き換えてやり直す]のいずれかを選択する場合は注意してください。

テーマを変更してもコンテンツは保持されますが、新しいテーマではコンテンツの表示が役に立たない、あるいは想定とは異なる場合があります。変更後もサイトが適切に動作することを常に再確認してください。

サイトテーマのスタイルとレイアウトの調整

エクスペリエンスビルダーサイトには、簡単に変更できる事前作成済みのテーマがいくつか含まれています。レイアウトをカスタマイズできるだけでなく、多数のオプションおよび手段を使用して、色、フォント、画像、サイズ、アクションを設定できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

テーマの案内: ヘッダーコンポーネント
ヘッダーは、コンテキストを提供し、サイト内の移動を容易にします。

テーマの案内: ヒーローコンポーネント
ヒーローの画像とは、ページの視野の大部分を占める、注意を引くための大きな画像です。

テーマの案内: 検索コンポーネント
複数の検索コンポーネントと配置のオプションで、顧客向けの適切な環境を柔軟に設計することができます。

カスタムテーマレイアウトとテーマレイアウトコンポーネント
テーマレイアウトとテーマレイアウトコンポーネントの組み合わせによって、サイト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うようにレイアウトのヘッダーおよびフッターをカスタマイズします。テーマレイアウトプロパティを設定します。または、カスタム検索バーとユーザー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、すばやくレイアウトを変更できます。コンサルティングパートナーであるかISVであるか、または単に独自のサイト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。

関連トピック:

開発者ガイド: Build a Condensed Theme Layout Component (集約されたテーマレイアウトコンポーネントの作成)

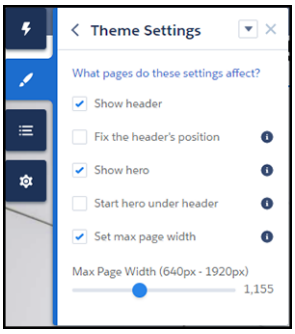
Trailhead: Create a Custom Theme Layout Component (カスタムテーマレイアウトコンポーネントの作成)

サイトテーマのスタイルとレイアウトの調整

エクスペリエンスビルダーサイトには、簡単に変更できる事前作成済みのテーマがいくつか含まれています。レイアウトをカスタマイズできるだけでなく、多数のオプションおよび手段を使用して、色、フォント、画像、サイズ、アクションを設定できます。

これらの制御は、どれから始めればよいのでしょうか?

まず、広範囲に適用される設定から始めます。[テーマ]パネルの[テーマの設定]セクションには、テーマ全体に影響する一般設定があります。これらの設定は、サイトの有効なテーマによって異なります。



設定	説明
ヘッダーを表示	ヘッダーを表示または非表示にします。
ヘッダーの位置を固定	長いページをスクロールするときにヘッダーが表示されたままになるように、スクロール領域上部にヘッダーを固定します。これが機能することを確認するには、サイトを公開してプレビューします。変更はエクスペリエンスビルダーには表示されません。
ヒーローを表示	テーマのヒーローの画像を表示または非表示にします。
ヘッダーの下でヒーローを開始	ページ上部のヘッダーの下にヒーローの画像を配置し、シームレスな外観にします。
最大ページ幅を設定	ページのコンテンツの最大幅を設定します。同様の設定がいくつかのコンポーネントパネルにあります。最大幅は、ヘッダーまたはヒーローの全体的な表示サイズより狭い場合があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

異なるページに異なるレイアウトを作成するには、エクスペリエンスビルダーで、[設定]>[テーマ]>[設定]に移動します。

コンポーネントの各種類には異なる属性があり、これはプロパティパネルで調整できます。コンポーネントを選択してそのプロパティパネルを開き、オプションを設定します。いろいろな設定を試して、どのような効果が得られるのか確認してください。レイアウトを変更しても、表示のされ方が変わるだけで、コンテンツには直接影響しません。変更したレイアウトが気に入らない、あるいは使用できないなどで元に戻すときに、戻し方がわからなくなった場合は、最初からやり直すことができます。

1. エクスペリエンスビルダーの設定 (1) で [テーマ] を選択します。
2. 現在のテーマの [リセット] (2) をクリックします。
3. 警告を読んで確認後、[リセット] をクリックします。
4. または、[テーマを変更] パネルで [置き換えてやり直す] を選択して、次回に再有効化するときにテーマをデフォルトにリセットできます。

メモ: [リセット] または [置き換えてやり直す] のいずれかを使用すると、すべてのカスタマイズが削除されます。

- ブランドセット
- テーマ範囲 (ヘッダーなど、すべてのページに共通の要素の設定)
- テーマの設定
- カスタムテーマレイアウト
- ページのカスタムテーマレイアウトの割り当て
- カスタム CSS の上書き

これらの設定は取得できないので、[リセット] または [置き換えてやり直す] のいずれかを選択する場合は注意してください。

テーマの案内: ヘッダーコンポーネント

ヘッダーは、コンテキストを提供し、サイト内の移動を容易にします。

1 つのヘッダー、多数のコントロール

ヘッダーには、ページのデザインを変更するための多数のオプションとコントロールがあります。オプションとコントロールには、高さ、色、透明度、さらにスクロール中に画面の上部に固定したままにするかどうかなどが含まれます。ヘッダーの調整とヒーローセクションの調整 (使用する場合) の組み合わせにより、操作性、バリエーション、視覚的に関心を引く要素が提供されます。ヘッダーのコンポーネントプロパティパネルと [テーマ] パネルの [テーマの設定] でいろいろと試してみてください。

同じサイトの異なるページ種別に異なるヘッダー

ログインページのレイアウトが異なるのは、よくあることです。多くの事前作成済みのテーマには、ログインページ、ホームページ、その他のページ用に異なるオプションがあります。たとえば、ホームページのヘッダーで行った変更は、コンテンツページやログインページには適用されない場合があります。異なるテーマレイアウトを使用する場合は、以前のリリースと同様に、バリエーションごとに変更を設定します。

ロゴの変更

すでにサイトにロゴを設定してある場合、そのロゴは事前作成済みのテーマで認識、使用されます。今までにロゴを設定したことがない、または現在の選択を更新する場合は、[テーマ] パネルの [画像] 領域を使用します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

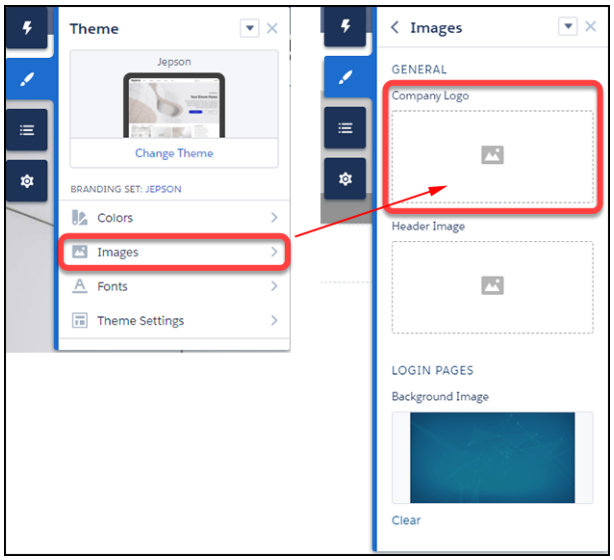
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

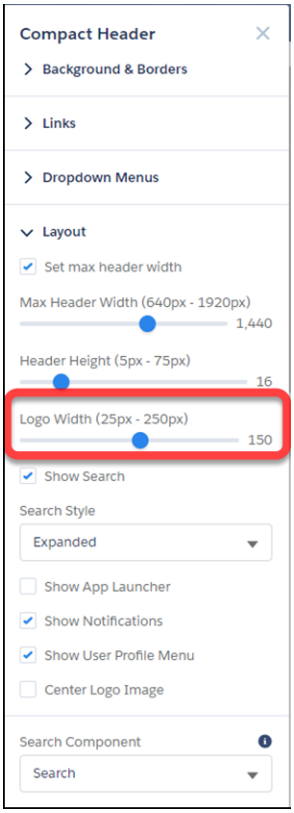
  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



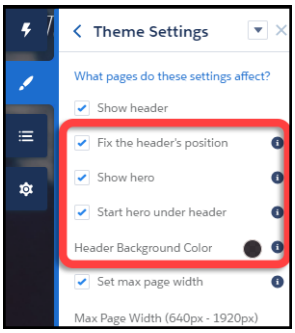
ブランドセットでは、サイトのさまざまなバリエーション、またはさまざまな利用者や機会に、異なるロゴを適用できます。

メモ: ヘッダー内に収まるようにロゴのサイズは変更されます。ただし、ヘッダーコンポーネントのプロパティパネルで、[レイアウト]セクションの[ロゴの幅]を使用して手動でサイズを調整することができます。ロゴのサイズは、選択した幅に比例して変更されます。



ヘッダーとヒーローのインタラクション

- [テーマの設定]で[ヘッダーの位置を固定]と[ヘッダーの下でヒーローを開始]の両方を有効にする場合、最適な可視性を得るための背景色を選択します。背景を透明にすると、ページをスクロールしたときにメニュー項目が非表示になる可能性があります。メニュー項目が非表示になるのは、ヒーローの画像が表示範囲外になるためです。この問題は背景色を単色の塗りつぶしにすると回避されます。



利用者ターゲティング

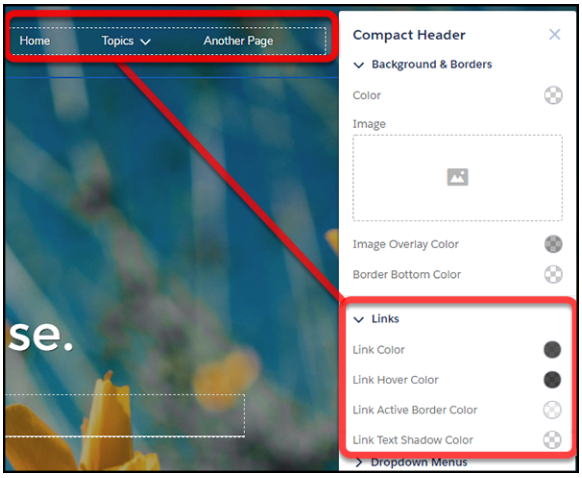
新しいテーマのコンポーネント(コンパクトヘッダーなど)では、現在コンポーネントレベルのターゲティング(表示)はサポートされていません。ただし、簡単にターゲティングを設定することができます。

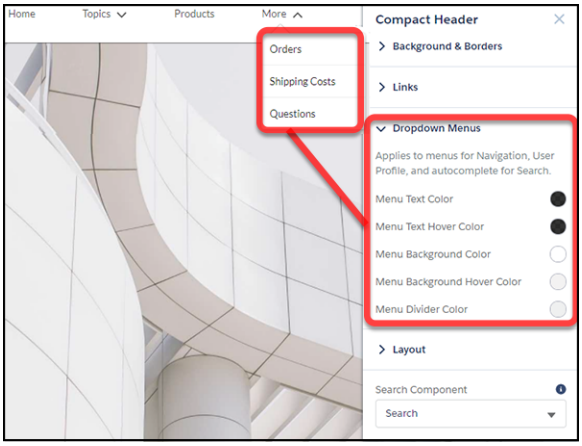
- エクスペリエンスビルダーの[設定]>[テーマ]>[設定]で、カスタムテーマレイアウトを作成します。
- ページのバリエーションを作成します。
- ページのバリエーションに([ページのプロパティ]で)新しいテーマレイアウトを割り当てます。

適切なコントロールの検索

たくさんのオプションがあるので、どのコントロールがヘッダーのどの部分に影響するのかを簡単に見落としてしまう場合があります。

メニューテキストの色によって、プロファイルメニュー、ナビゲーションメニュー、検索デフレクションなどのドロップダウンメニューの書式が設定されます。リンクの色によって、ヘッダーに表示されるリンクテキストとアイコンの書式が設定されます。





モバイル表示

テーマコンポーネントのプロパティの特定の要素(ヘッダーの高さなど)は、Salesforce Lightning Design の $mq-small media-query を使用してモバイルデバイス用にハードコードされます。その結果、最大幅は 47.9375 em に設定されます。

テーマの案内: ヒーローコンポーネント

ヒーローの画像とは、ページの視野の大部分を占める、注意を引くための大きな画像です。

ヒーローのレイアウトでは、視覚的なインパクトが重要です。ヒーローは、ページの大部分を占める、テーマ、スタイル、目的を意識させる画像です。ヒーローのレイアウトは、雰囲気やスタイルを設定するのに優れていますが、スペースを使いすぎます。そのため、多くの機能を必要とするページには向いていません。

検索と行動要請の焦点

事前作成済みのテーマには、異なるニーズに焦点を合わせた 2 種類 (ヒーローの検索と行動要請) があります。

- ヒーローの検索に使用
  - 最上位レベル組織に容易に提供する方法がない多種多様な情報への入口として機能するサイト。
  - 顧客のニーズを予測することが難しいサイト、または顧客の情報に関するニーズが大幅に異なるサイト。
- ヒーローの行動要請に使用
  - 資金調達や特定のイベントの支援など、明確な目的を持つサイト。

ヒーローコンポーネントの選択と交換

[ウェブスター]、[ジェプソン]、[市民]の各テーマには、事前設定済みのヒーローのテーマコンポーネント ([検索] または [行動要請]) が含まれています。これらのテーマはそのまま使用することもでき、エクスペリエンスビルダーのコンポーネントのプロパティで簡単に交換することもできます。

テーマは気に入ったけれども、ヒーローのスタイルレイアウトを使用したくない場合は、どうしたらよいでしょうでしょうか?簡単です。[テーマ] パネルの [テーマの設定] タブで [ヒーローを表示] をオフにします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

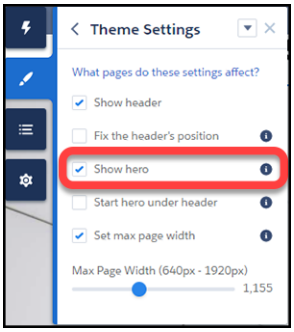
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

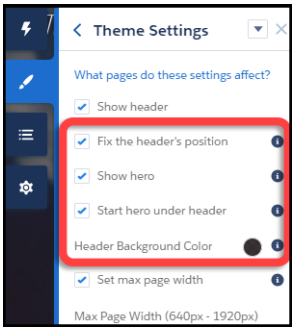
  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



ヘッダーとヒーローのインタラクション

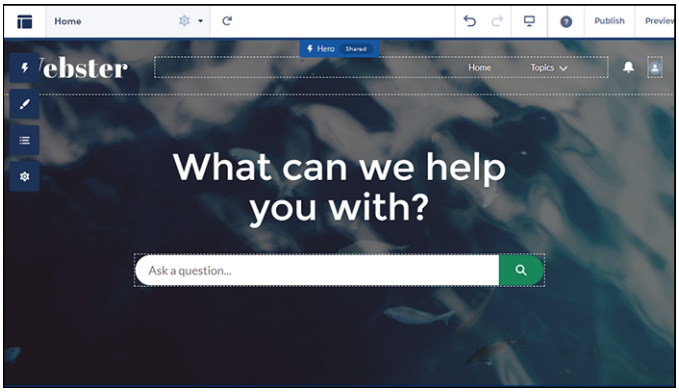
- [テーマの設定]で[ヘッダーの位置を固定]と[ヘッダーの下でヒーローを開始]の両方を有効にする場合、最適な可視性を得るための背景色を選択します。背景を透明にすると、ページをスクロールしたときにメニュー項目が非表示になる可能性があります。メニュー項目が非表示になるのは、ヒーローの画像が表示範囲外になるためです。この問題は背景色を単色の塗りつぶしにすると回避されます。



テーマの案内: 検索コンポーネント

複数の検索コンポーネントと配置のオプションで、顧客向けの適切な環境を柔軟に設計することができます。

事前作成済みのテーマでは、検索優先アプローチを柔軟に使用できます。このアプローチでは、いろいろなメニューやページにアクセスする代わりに、まず質問を入力して回答を見つけることを推奨します。



ただし、ヘッダーで検索することもできます。検索をオンにしたヒーローを使用している場合は、混乱と乱雑さを避けるために、ヘッダーの検索はオフにして非表示にします。ヒーローを使用するテーマにはホームページ以外のページ用に 2 番目のレイアウトがあります。そのため、ログインページ以外のページのヘッダーでは検索がデフォルトでオンになります。

メモ: ログインページには、固有のレイアウトがあります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

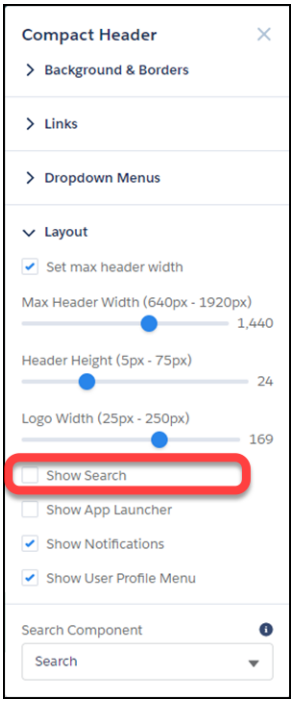
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

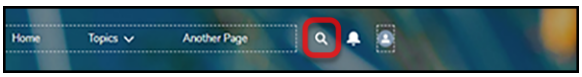
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること



折りたたみと展開ができる検索コンポーネントの選択



検索コンポーネントが折りたたまれている場合、それを直接選択することができません。検索アイコンをクリックして展開後、選択し、プロパティエディターを表示します。または、ページ構造パネルで[検索]を選択してプロパティエディターを表示します。ページ構造パネルで[検索]を選択した場合、エディターで行う変更を表示することはできません。変更を表示できないのは、検索コンポーネントがページに表示されないためです。

カスタム検索コンポーネントのエクスポート

Lightning Bolt ソリューションを使用して、事前作成済みのテーマを使用したサイトをエクスポートするとします。このテーマはグローバル検索、ピアツーピアコンポーネント、またはカスタム検索コンポーネントを使用します。このソリューションには、カスタム検索コンポーネントは含まれません。検索コンポーネントがエクスポートされないのは、Lightning Bolt ソリューションにプロパティ値 `commThemeSearch` が含まれないためです。

カスタムテーマレイアウトとテーマレイアウトコンポーネント

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

テーマレイアウトとテーマレイアウトコンポーネントの組み合わせによって、サイト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うようにレイアウトのヘッダーおよびフッターをカスタマイズします。テーマレイアウトプロパティを設定します。または、カスタム検索バーとユーザー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、すばやくレイアウトを変更できます。コンサルティングパートナーであるかISVであるか、または単に独自のサイト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。

テーマレイアウトコンポーネントは、サイトのテンプレートページの最上位のテンプレート (1) です。テーマレイアウトコンポーネントは、テーマレイアウトを使用してページに整理および適用されます。テーマレイアウトコンポーネントには、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、およびユーザー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、ページのコンテンツ範囲を定義します。2 列のコンテンツレイアウトを次に示します。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

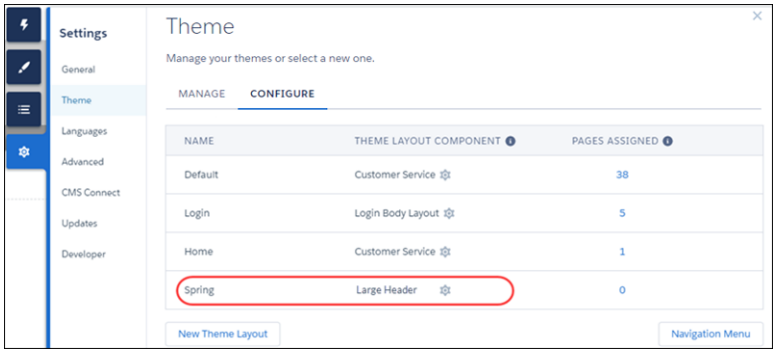
  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

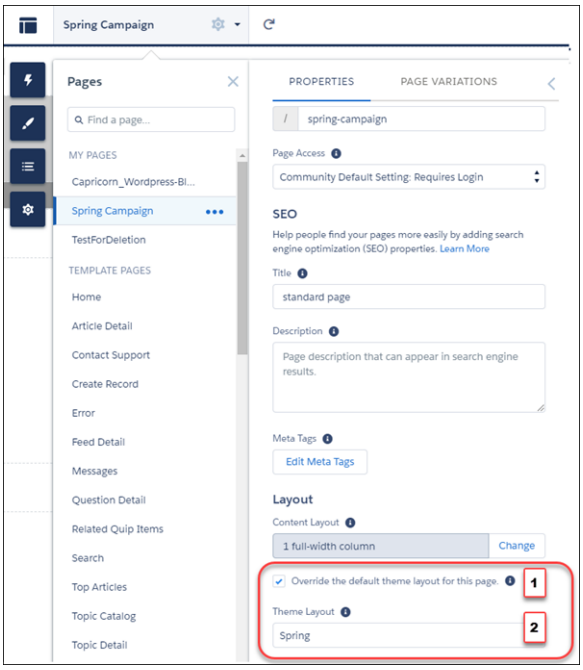
テーマレイアウトは、テーマレイアウトコンポーネントを共有するサイトページごとに分類します。テーマレイアウトに、テーマレイアウトコンポーネントを割り当てることができます。ページのプロパティでテーマレイアウトを適用します。

メモ: 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するには、`forceCommunity:themeLayout` インターフェースを実装します。事前作成済みのテーマはすべてこのインターフェース上で開発されており、エクスペリエンスビルダーではデザインプロパティインターフェース(カラーピッカー、画像ピッカー、スライダー)も使用します。また、事前作成済みのテーマではテーマの交換も利用します。元のページ、ページレイアウト、コンポーネントに影響を与えることなく、サイトの全体的なデザインをすばやく変更できます。

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)] テーマレイアウトコンポーネントを使用するようにしたいと考えています。**[設定]** > **Theme** 領域で、[Spring (春)] というカスタムテーマレイアウトを追加してこれらのページを分類し、それに [Large Header (大きなヘッダー)] レイアウトコンポーネントを割り当てます。



次に、[Spring (春)] テーマレイアウト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。

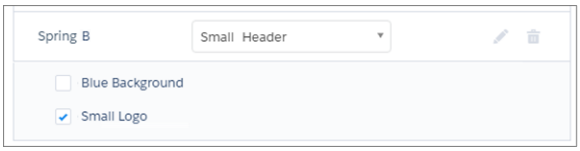


テーマレイアウトを適用するには、[このページのデフォルトのテーマレイアウトを上書きします] (1) を選択します。この選択により、[テーマレイアウト] オプションが表示されます。次に、使用可能なオプションから新しいレイアウト (2) を選択します。

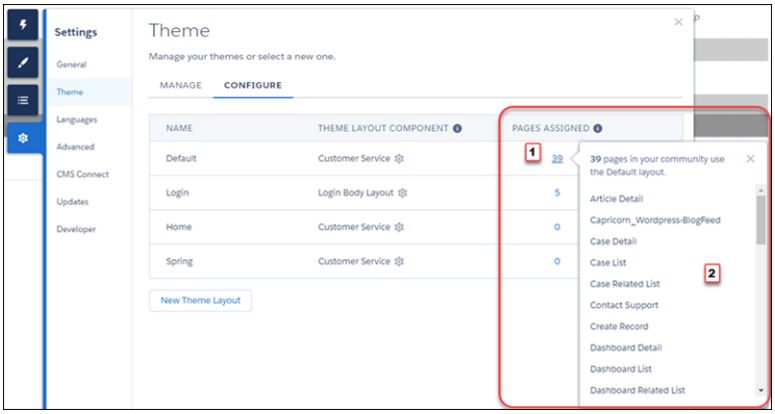
うまくいっているように見えましたが、マーケティングの統括責任者がヘッダーが場所を取りすぎると判断しました。テーマレイアウトを変更するために各ページのプロパティを更新する必要がないため、簡単に修正できます。[テーマ] パネルで 1 回クリックするだけで、[Spring (春)] を [Small Header (小さなヘッダー)] レイアウトコンポーネントに切り替えて、3 つのページすべてをすぐに更新できます。

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、[Blue Background (青い背景)] と [Small Logo (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を作成し、それに [Small Header (小さなヘッダー)] レイアウトコンポーネントを割り当て、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)] テーマをページに適用します。



テーマレイアウトにどのページが関連付けられているか不明な場合は、どうしたらよいでしょう。



テーマレイアウトに関連付けられているページ数とページを 1 クリックで瞬時に把握できます。[設定] > [テーマ] から、テーマレイアウトの列に表示されている [割り当てられたページ] の合計数 (1) をクリックします。この値をクリックすると、そのテーマレイアウトに関連付けられているページのリスト (2) が開きます。

テーマレイアウトを使用すると、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コンポーネン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:

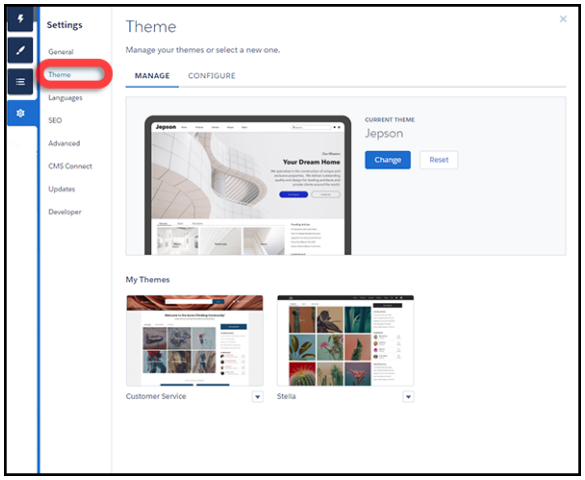
- Experience Cloud サイトのページのテーマレイアウトの変更
- *Experience Cloud 開発者ガイド*: エクスペリエンスビルダーのカスタムテーマレイアウトコンポーネントの作成
- *Experience Cloud 開発者ガイド*: 交換可能な検索およびプロファイルメニューコンポーネントの設定
- 開発者ガイド: Build a Condensed Theme Layout Component (集約されたテーマレイアウトコンポーネントの作成)
- Trailhead: Create a Custom Theme Layout Component (カスタムテーマレイアウトコンポーネントの作成)

Experience Cloud サイトのページのテーマレイアウトの変更

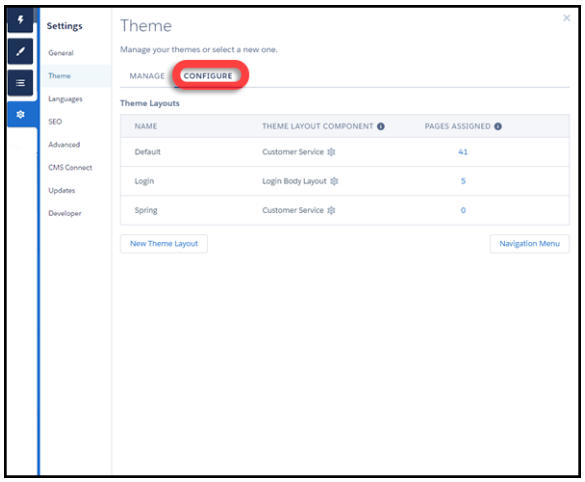
テーマレイアウトでは、ヘッダーとフッター、ナビゲーション、検索、ユーザープロファイルメニューなど、ページの最上位の範囲を定義します。テーマレイアウトコンポーネントは、サイト内でテーマレイアウトを共有するページを分類します。

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。ユーザーはこれをエクスペリエンスビルダーの [テーマ] パネル領域で設定できます。カスタムレイアウトコンポーネントが利用可能な場合、テーマレイアウトに割り当てると、そのレイアウトを使用するページにすぐに変換されます。

1. エクスペリエンスビルダーで、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. テーマレイアウトを表示および設定するには、[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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

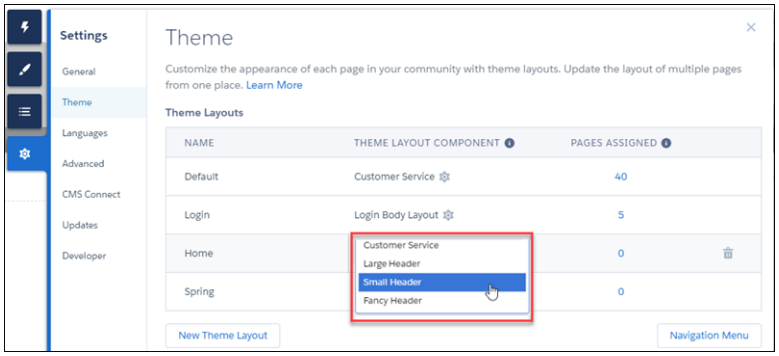
Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

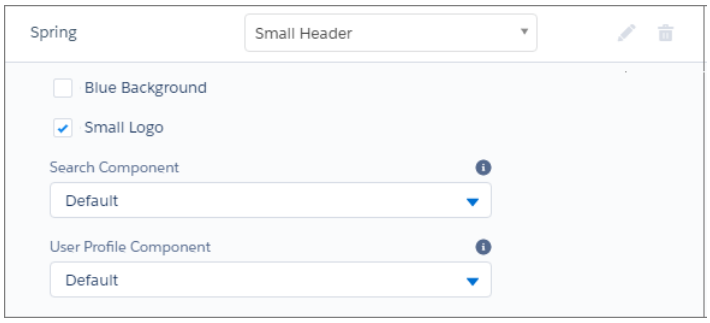
  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

3. 必要に応じて、[新しいテーマレイアウト] を作成します。
4. テーマレイアウトのテーマレイアウトコンポーネントを選択します。



5. 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コンポーネントの設定によって異なります。



たとえば、[カスタマーサービス] テーマのデフォルトのレイアウトコンポーネントには、次のヘッダー領域のオプションが含まれます。

ヘッダー領域とナビゲーションを非表示
: すべてのサイトページでデフォルトのサイトヘッダーを非表示にします。デフォルトのサイトヘッダーには、ヘッダー画像、検索ボックス、サイトメニュー、ユーザープロファイルナビゲーションメニューが含まれます。デフォルトのヘッダーをカスタムヘッダーに置換するには、このオプションを選択します。

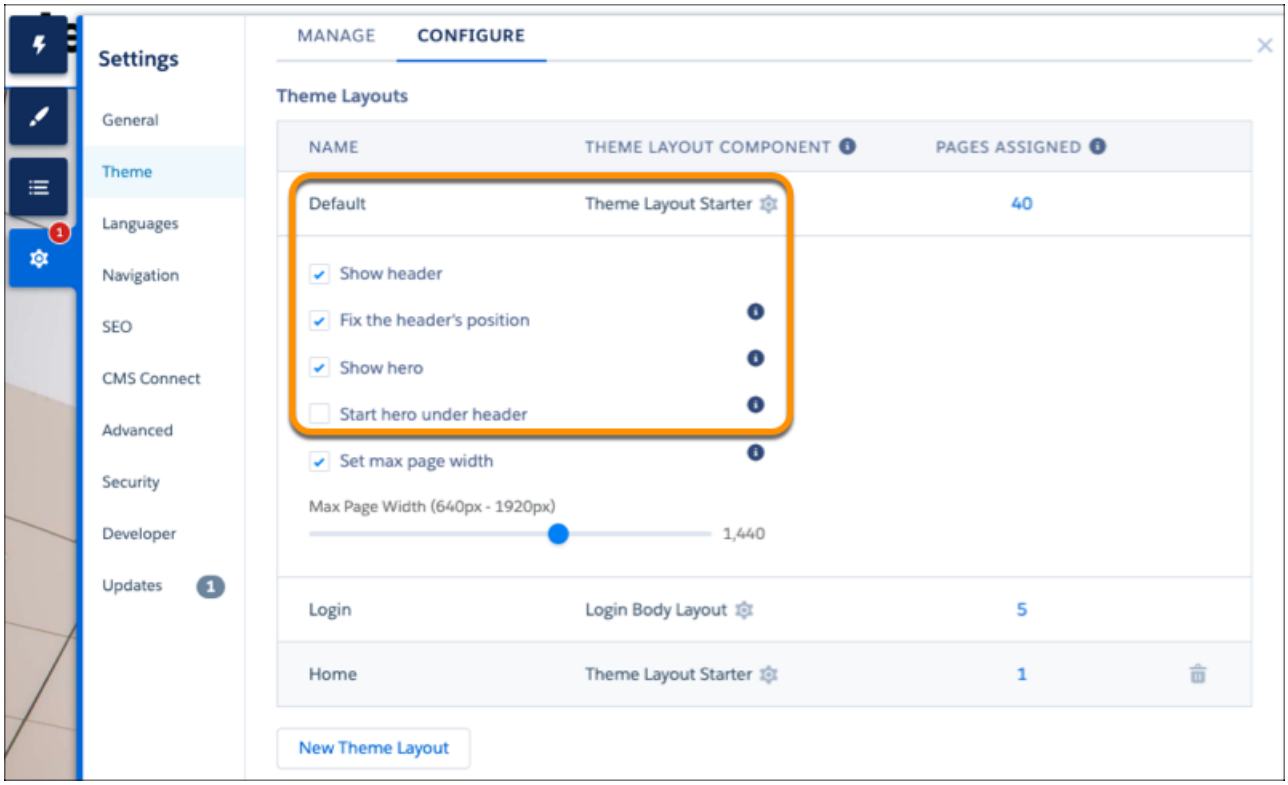
サイトヘッダーの通知アイコンを非表示
: 通知アイコンを非表示にします。カスタムヘッダーを使用している、または通知を使用しない場合に便利です。

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。

ユーザープロファイルコンポーネント
: 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。

最大ページ幅を設定
ページのコンテンツの最大幅を設定します。最大幅は、ヘッダーまたはフッターの全体的な表示サイズより狭い場合があります。

ただし、[ジェプソン]テーマのデフォルトのレイアウトコンポーネントには異なるオプションがあります。



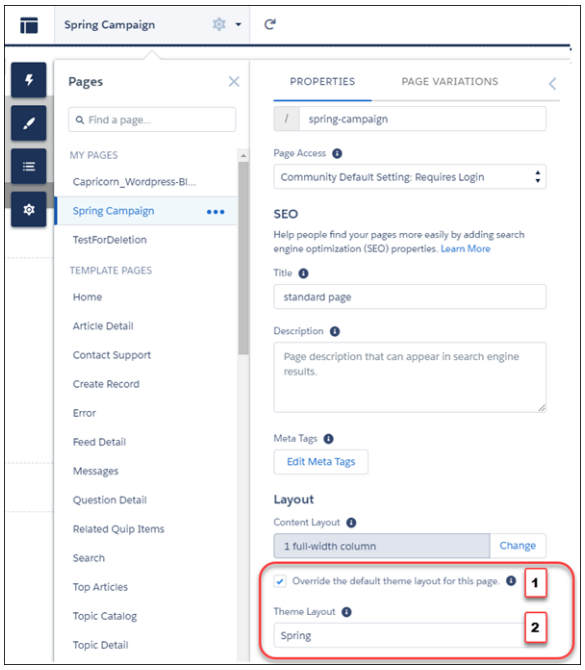
ヘッダーを表示
ヘッダーを表示または非表示にします。

ヘッダーの位置を固定
長いページをスクロールするときにヘッダーが表示されたままになるように、スクロール領域上部にヘッダーを固定します。これが機能することを確認するには、サイトを公開してプレビューします。変更はエクスペリエンスビルダーには表示されません。

ヒーローを表示
テーマのヒーローの画像を表示または非表示にします。

ヘッダーの下でヒーローを開始
ヘッダーは視覚的にヒーローに重なります。このヘッダーには透明の背景色を使用することをお勧めします。

6. テーマレイアウトを適用するには、[このページのデフォルトのテーマレイアウトを上書きします] (1) を選択します。このオプションを選択すると、[テーマレイアウト] オプションが表示されます。次に、新しいレイアウト (2) を選択します。



関連トピック:

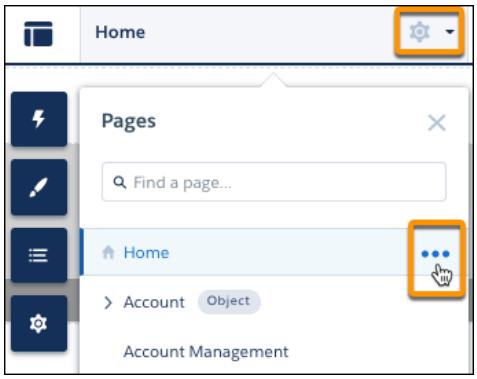
- カスタムテーマレイアウトとテーマレイアウトコンポーネント
- エクスペリエンスビルダーでのページプロパティと種別
- *Experience Cloud 開発者ガイド*:エクスペリエンスビルダーのカスタムテーマレイアウトコンポーネントの作成
- *Experience Cloud 開発者ガイド*: 交換可能な検索およびプロファイルメニューコンポーネントの設定

エクスペリエンスビルダーでのコンテンツレイアウトの変更

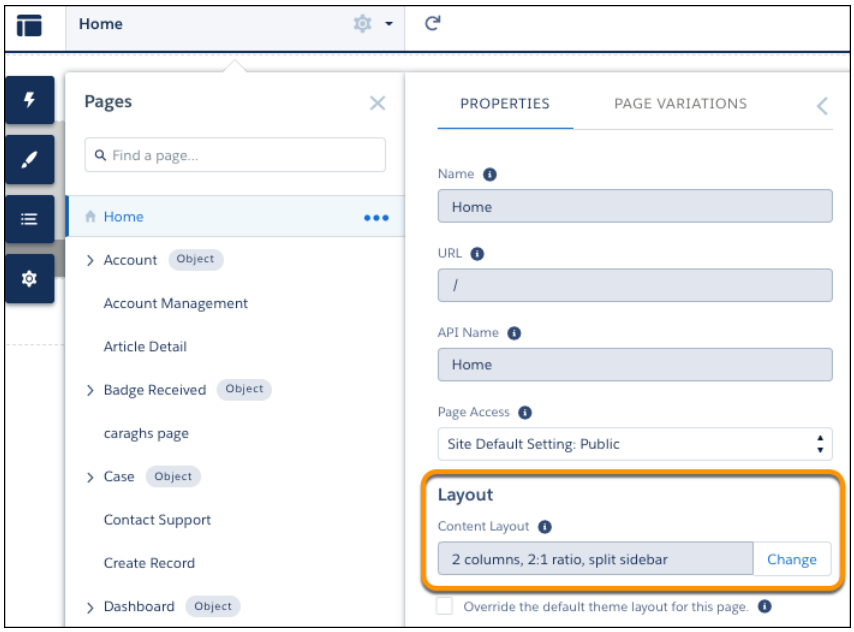
別のコンテンツレイアウトに切り替えて、エクスペリエンスビルダーサイトページの外観をすばやく変更します。開発者コンソールで独自のカスタムコンテンツレイアウトコンポーネントを作成し、インポートしてサイトで使用することもできます。

ヒント: 新しいページまたはページのバリエーションを設定する場合は、柔軟なレイアウトを使用します。この高度にカスタマイズ可能なレイアウトは標準レイアウトよりも適応性があるため、柔軟なレイアウトを使用してほとんどの固定レイアウトを再作成できます。

1. エクスペリエンスビルダーで、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 [•••] > [ページの設定] をクリックします。



2. [ページのプロパティ] の [レイアウト] セクションで、[変更] をクリックします。



エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

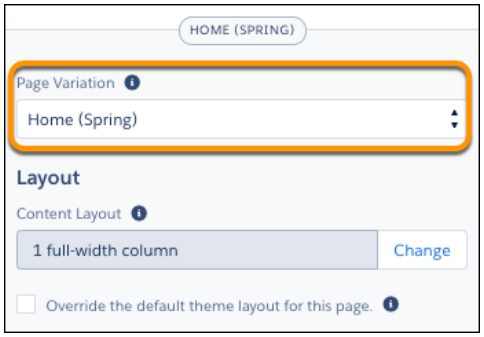
Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

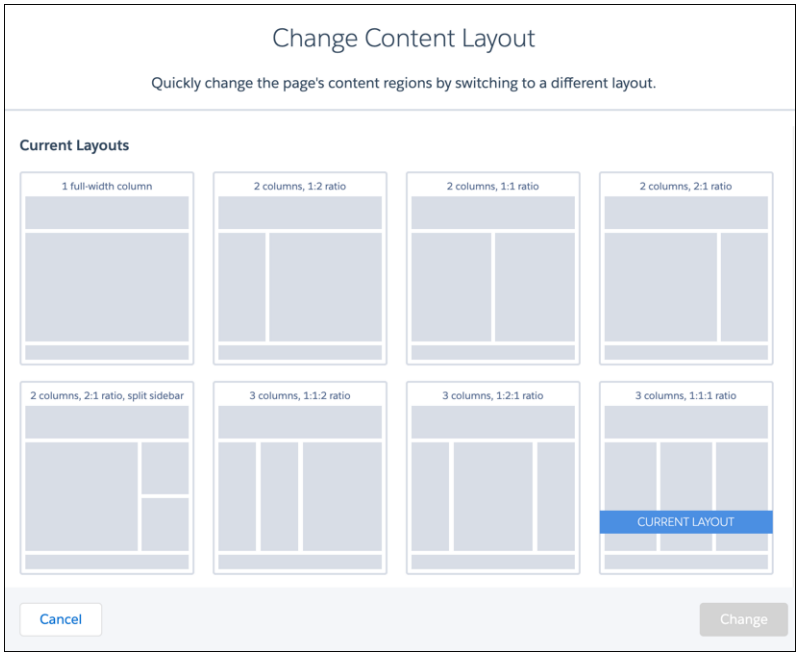
  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

ページのバリエーションを使用できる場合は、ページのバリエーションを選択して有効なページにすることができます (1)。その後、必要に応じてコンテンツレイアウトを変更できます。



3. 新しいレイアウトを選択します。カスタムコンテンツレイアウトコンポーネントを作成している場合は、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。



2 列、比率 2:1、分割サイドバーの固定レイアウトを持つ Lightning Web コンポーネントは使用できません。このレイアウトを使用して Lightning Web コンポーネントをページに組み込むには、柔軟なレイアウトを使用して、同様に配置されたページまたはページのバリエーションを作成します。

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。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。

関連トピック:

Experience Cloud 開発者ガイド:エクスペリエンスビルダー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

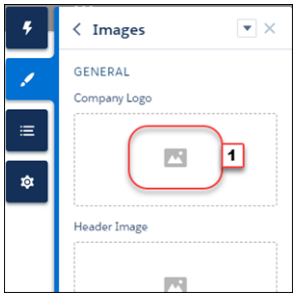
柔軟なレイアウトの作成

エクスペリエンスビルダーでのアセットファイルの検索と作成

エクスペリエンスビルダーでファイルセレクターを使用して、ヘッダー、ロゴ、リッチコンテンツエディター、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。アップロードの完了後、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。

メモ: Salesforce システム管理者およびコミュニティマネージャーは、デフォルトでアセットライブラリへのアクセス権を持っています。アセットライブラリのメンバーである標準ユーザーは自分で所有するアセットファイルを編集および削除できます。自分で所有していないアセットファイルを編集および削除できるのはシステム管理者のみです。標準ユーザーがエクスペリエンスビルダーにコンテンツをアップロードできるようにするには、標準ユーザーがアセットライブラリのメンバーであることを確認します。

1. エクスペリエンスビルダーから、[テーマ] パネルを開き、[画像] を選択します。画像アイコン (1) をクリックし、統合ファイルセレクターを開きます。



ファイルセレクター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 組織とすべてのサイト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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

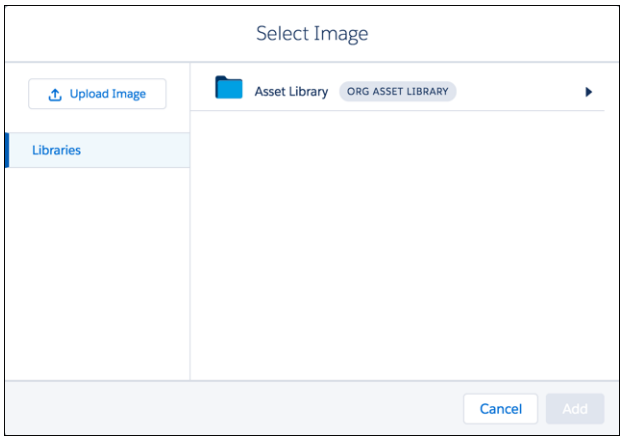
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズまたは公開する
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」
- または
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者

エクスペリエンスビルダーまたは Salesforce CMS でアセットファイルを編集または削除するか、デフォルトでアセットライブラリにアセットファイルを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」



画像を初めてサイト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。

ユーザーにライブラリアクセス権を付与するには、そのユーザー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ー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。

エクスペリエンスビルダーのページまたはサイトレベルで公開アクセスが有効になっている場合、[管理]>[詳細] で [サイトで使用できるアセットファイルおよび CMS コンテンツをゲストユーザーが表示できるようにする] 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。サイト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:

アセットファイル

エクスペリエンスビルダーの設定

[設定] 領域を使用して、使用しているテンプレートの追跡、サイトの状況の表示、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注目のトピックの設定に簡単にアクセスできます。

エクスペリエンスビルダーの [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。すべての設定がすべてのサイトで使用できるわけではありません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

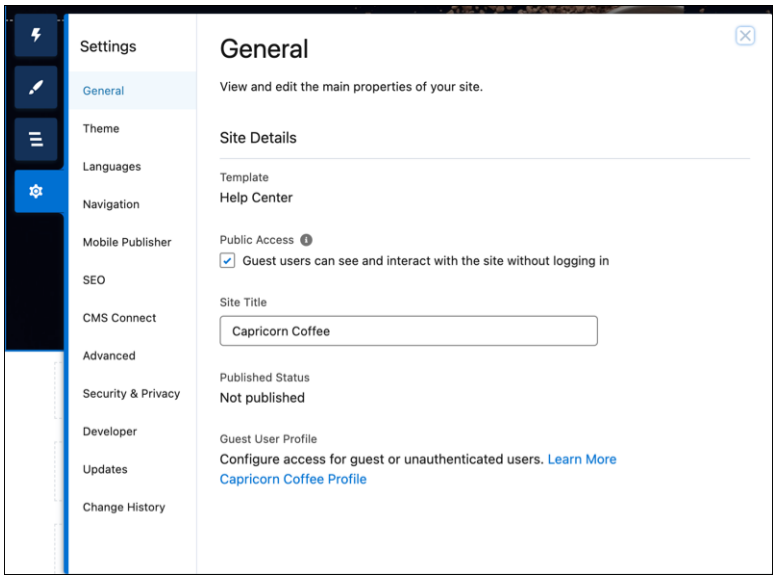
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること



全般

[全般] 領域の設定には、次の設定が含まれます。

テンプレート

サイトで使用するテンプレートの名前とバージョンを表示します。

公開アクセス

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、ゲストユーザー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。ただし、プロファイルの設定がより制限されたユーザーは、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 [ゲストユーザー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。

サイトタイトル (Aura サイトのみ)

サイトのタイトルを設定できます。サイトのホームページを読み込む前に、ブラウザー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

サイト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、別のブラウザータブにライブのサイトが開きます。

優先ドメイン

サイト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。同じサイト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] でサイトのカスタムドメインを設定した後にのみ表示されます。HTTPS 優先ドメインのみを設定できます。

ゲストユーザープロファイル

関連付けられたゲストユーザープロファイルを表示します。このリンクをクリックすると、Salesforce の [設定] の [プロファイル] ページに移動し、ゲストユーザーに付与する権限など、プロファイルの設定を変更できます。ゲストユーザープロファイルの設定についての詳細は、「ゲストユーザープロファイルを使用した認証されていないユーザーへの安全なアクセス権の付与」を参照してください。

注目の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テンプレートのみ)
注目のトピックとナビゲーションに使用されるトピックをエクスペリエンスワークスペースまたは [エクスペリエンス管理] で定義します。

テーマ
[テーマ] 領域では、サイト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、サイトのマルチ言語プロパティを設定します。マルチ言語プロパティを設定すると、[言語セレクター]コンポーネントでそのプロパティが使用され、ゲストユーザーがサイトのページで希望言語を選択できるようになります。

ナビゲーション
[ナビゲーション]領域で、サイトのナビゲーションメニューを作成して管理します。[ナビゲーション]、[タイルメニュー]、[プロファイル]、およびカスタムメニューコンポーネントでメニューを使用できます。

Mobile Publisher
Mobile Publisher アプリケーションのナビゲーションオプションと設定を定義します。

SEO (Aura サイトのみ)
[SEO] 領域では、外部サービスによるインデックス付けが可能な、オンライン検索を通じて検出できる情報を定義できます。[ゲストユーザープロファイル]から、オブジェクトのレコードを公開し、SEO インデックス付けができるようにします。サイトのサイトマップの手動更新を生成することもできます。

メモ: エクスペリエンスビルダーの [SEO] 設定にアクセスするには、[設定] の [全般] 領域からサイトの公開アクセスを有効にします。

検索 (拡張 LWR サイトのみ)
[検索]領域で、サイトまたは接続されたCMSワークスペースに最新のコンテンツを公開した後に、インデックスを再構築できます。その後、サイト訪問者の検索結果に新しいコンテンツが表示されます。この機能は、標準の検索ページを設定した後でのみ使用できます。

CMS Connect (Aura サイトのみ)
サイトに接続された CMS ソースからヘッダーとフッターを追加します。

高度な検索
[詳細]領域では、ページビューを追跡し、IPアドレスをマスクし、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にのみ、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ー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ー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ーを手動で設定する必要があります。

たとえば、パラメーターとして `{!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。

インテグレーション (LWR サイトのみ)
Google アナリティクスなどの機能をサイトに追加します。

セキュリティおよびプライバシー
クリックジャック保護、コンテンツセキュリティポリシー (CSP)、サイトの Cookie の使用状況など、Experience Cloud サイトのセキュリティおよびプライバシー設定を管理します。

更新
[更新] 領域では、サイト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 (Aura サイトのみ)
[開発者] 領域では、カスタマイズしたエクスペリエンスビルダーテンプレートとページをエクスポートできます。これらのテンプレートとページを Lightning Bolt ソリューションに追加し、他の組織に配布したり AppExchange で公開したりできます。

変更履歴
[変更履歴] 領域には、サイトの公開日の時系列リストが表示され、サイトに関連付けられたドメインの設定への変更が記録されます。パネルには、各更新を行ったユーザーも表示されます。

エクスペリエンスビルダーサイト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るため、エクスペリエンスビルダーサイトを最新の状態に保つことをお勧めします。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、最新機能をサイト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: テンプレートの改善はすべて、最新バージョンに加えられています。テンプレートを最新の状態にしてこれを見逃さないようにしてください。

Koa および Kokua テンプレートは段階的に廃止されます。Summer '17 から、サイトの作成にこれらを使用できなくなっています。このため、Salesforce サポートと協力して、既存の Koa および Kokua サイトを置き換えることをお勧めします。最新のテンプレートを利用してください。このテンプレートでは、ナレッジとケース管理のサポートが強化されているだけでなく、他の多くの新機能が提供されています。

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テンプレートのサポートが終了します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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
- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「エクスペリエンスの管理」

テンプレートの更新による影響は、サイトで使用しているバージョンによって異なります。テンプレートの手動更新が利用できるようになると、設定アイコンに赤い通知アイコン ( ) が表示されます。

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。サイト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。

現在使用しているテンプレートの種類とバージョン	Spring '19 への更新時に想定される影響
Winter '19 のテンプレートと Lightning Bolt ソリューション	• 次のコンポーネントのアクセシビリティとパフォーマンスの改善: – ナビゲーションメニュー – 評価ランキング表 – 関連レコード – トピック別トレンド記事 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コンポーネントに移行します。 CSS の上書きは推奨されません。コンポーネントのスタイル設定を更新する最善の方法は、エクスペリエンスビルダーで [テーマ] パネルを使用することです。既存の CSS 上書きを変更するには、更新されたコンポーネントの CSS の対応付けを参照してください。
Summer '18 のテンプレートと Lightning Bolt ソリューション	サイトは、Winter '19 リリースのすべての機能で自動的に更新されます。手動で更新する必要ありません。
Spring '18 のテンプレートと Lightning Bolt ソリューション	• ツールチップの位置の改善。共有コンテナを使用するようにいくつかのパネル、ダイアログ、ツールチップが変更されています • 言語セレクターの機能と外観の更新 (現在の設定は維持されます) • プロパティエディターコンテナの改善 • 後続の更新に適用されるすべての変更

現在使用しているテンプレートの種類とバージョン	Spring '19 への更新時に想定される影響
	• 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コンポーネントに移行します。 CSS の上書きは推奨されません。既存の CSS 上書きを更新するには、更新されたコンポーネントの CSS の対応付けと「Standard Design Tokens for Sites (サイトの標準設計トークン)」を参照してください。
Winter '18 のテンプレートと Lightning Bolt ソリューション	• コンポーネントレベルで利用者を設定するためのドロップダウンメニュー • フォントのサイズ設定など、標準の UI の機能強化 • アップグレードされた評価ランキング表、トピック別トレンド記事、および関連記事。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コンポーネントに移行します。 CSS の上書きは推奨されません。コンポーネントのスタイル設定を更新する最善の方法は、エクスペリエンスビルダーで [テーマ] パネルを使用することです。既存の CSS 上書きを変更するには、更新されたコンポーネントの CSS の対応付けを参照してください。 • 更新されたテンプレート内の [プロファイルヘッダー] コンポーネントを自動的に置き換える新しい [ユーザープロファイルメニュー] コンポーネント • カスタムオブジェクトのレコード詳細ページにある基本コンポーネントは、デスクトップビューモードの新しいバージョンに置き換えられます。レコードレイアウトに現在 CSS の上書きがある場合、そのままにしておき、*「CSS Overrides Migration for the Record Layout Component (レコードレイアウトコンポーネントの CSS 上書きの移行)」*を参照して新しいコンポーネントにスタイルとカスタマイズを追加します。 • エクスペリエンスビルダーの [ブランド] パネルを再設計した新しい [テーマ] パネル。 • テーマレイアウトに関連付けられたページを簡単に確認するのに役立つ [テーマ] 設定への追加機能 • SEO を介したページの検出を向上するためのメタデータオプションの追加 • サイト URL のクエリパラメーターは、言語を除き、サイト内の移動では保持されなくなりました。 • CMS Connect (JSON) の更新では、Winter '18 リリースで作成された接続の手動更新が必要です。 – CMS Connect (JSON) では、詳細ページが自動作成されるようになりました。手動で作成したページを参照するクエリパラメーターを使用する URL は、引き続き機能します。ただし、エクスペリエン

現在使用しているテンプレートの種類とバージョン	Spring '19 への更新時に想定される影響
	スビルダーの CMS Connect (JSON) プロパティエディターからはアクセスできません。 より優れた SEO と管理には、新しい自動的に作成されたページを使用するのが最善の方法です。 • エクスペリエンスワークスペースで、ID とタイトルの両方のコンテンツタイプと JSON パスを追加します。 • エクスペリエンスビルダーで、既存の CMS Connect (JSON) コンポーネントを選択し、プロパティエディターを開きます。 • [保存]をクリックし、新しい詳細ページを作成および自動設定します。 ナビゲーションのために Winter '18 で作成した標準ページは、自動的に削除されません。他のどのコンポーネントからも参照されていない場合は、[ページ]メニューから手動で削除できます。 – CMS Connect (JSON) には新しい設定項目があります。 • 既存の JSON 接続を編集すると、接続種別はデフォルトで [公開] になり、コンテンツタイプ、タイトル、ID は空になります。タイトルと ID を入力しないと、接続を再度保存できません。 コンテンツ項目はタイプごとに1つのみで、ナビゲーションをサポートするにはコンテンツ項目を定義する必要があります。 – 既存の接続に複数のコンテンツリストと 1 つのコンテンツ項目がある場合、CMS 接続を編集すると、JSON セクションに、コンテンツ項目とコンテンツリストが割り当てられたコンテンツタイプが 1 つ作成されます。 – 複数のコンテンツ項目とコンテンツリストがある場合、CMS 接続を編集すると、1 つのコンテンツタイプに 1 つのコンテンツ項目、その下にすべてのコンテンツリストが割り当てらます。残りのコンテンツ項目は、それぞれ別個のコンテンツタイプになります。 • 後続の更新に適用されるすべての変更。
Spring '17 および Summer '17 のカスタマーサービス、Partner Central、および Lightning Bolt ソリューション	• サイトヘッダーから検索ボックスが切り離され、サイト内に独自の検索環境を挿入しやすくなる。 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。サイ

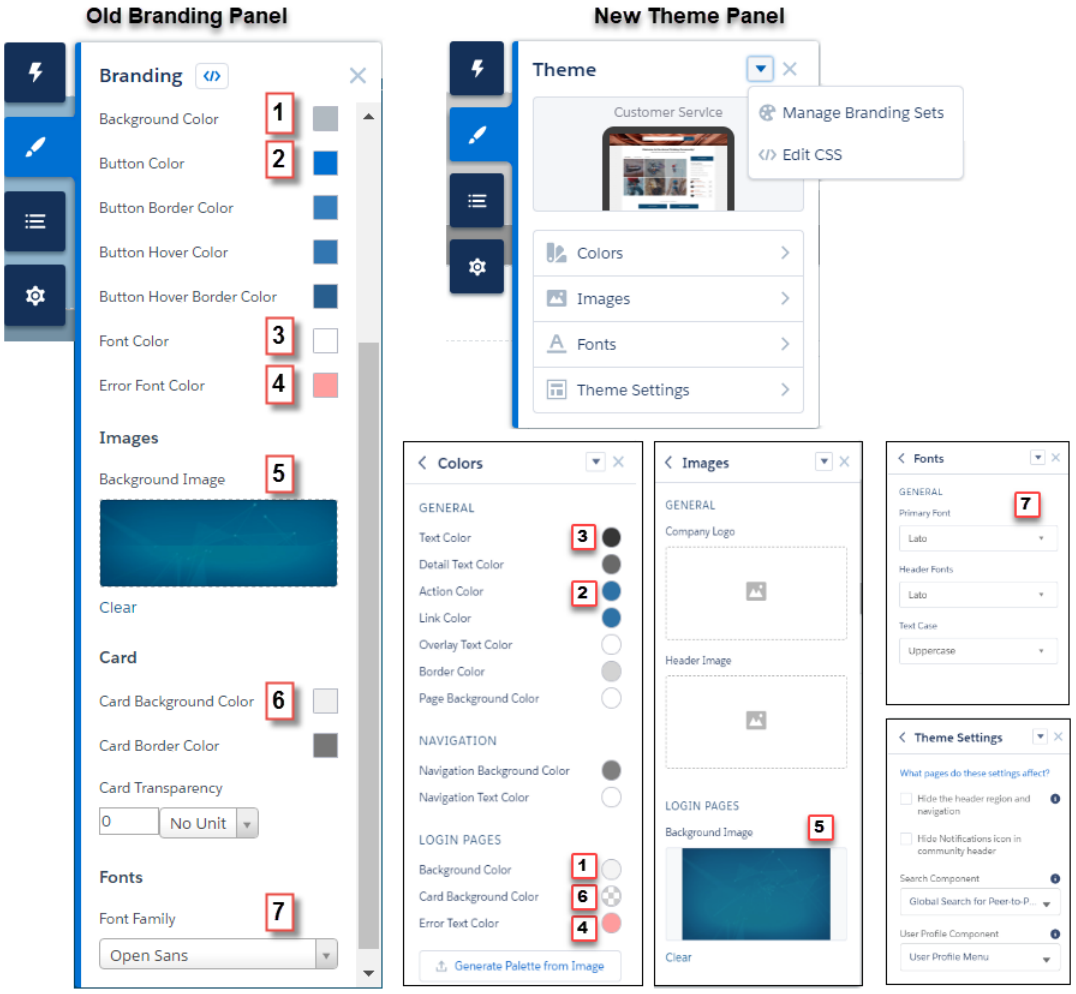
現在使用しているテンプレートの種類とバージョン	Spring '19 への更新時に想定される影響
	トの検索ページに見出しコンポーネントが含まれている場合は、アップグレードの一環として削除されます。 • すっきりとした見出しコンポーネントで、サイトのモバイル環境が改善され、サイトで重要なことを表示する領域が確保される。 • テキスト項目のスペースの改善など、標準の UI の機能強化。 • ピアツーピアサイトの合理化された新しいグローバル検索。 • スタイル設定オプションが追加され、CSS を上書きする必要がなくなった、アップグレードされた高性能ナビゲーションメニュー。CSS カスタマイズを適用した場合は、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。 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、エクスペリエンスビルダーで [テーマ] パネルを使用することです。既存の CSS 上書きを変更するには、更新されたコンポーネントの CSS の対応付けを参照してください。 • 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)。 • 後続の更新に適用されるすべての変更。
Winter '16 から Spring '17 までのカスタマーサービス (Napili)	• 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。 • 後続の更新に適用されるすべての変更。
Winter '16 より前の Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili)	ほとんどのコンポーネントのカスタマイズとプロパティは上書きされます。ただし、 • Koa および Kokua の場合は、一般設定 (カテゴリグループ名、最上位カテゴリ、会社名など) が継承されます。 • 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す。 • 後続の更新を適用するすべての変更。
Spring '16 より前の Aloha テンプレート	エクスペリエンスビルダーのブランドエディター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、サイト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 を使用したサイトのテンプレート更新は、エクスペリエンス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、「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. エクスペリエンスビルダーで、 > [更新] をクリックします。
2. 促されたら、[更新] をクリックして、更新内容を確認します。
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. サイトを公開して、テンプレートの更新を適用します。

Winter '18 より前のテンプレートからアップグレードする場合は、古いブランドプロパティの一部は再編成されますが、無くなってはいません。その他は、異なるプロパティに対応付けられます。変更内容を詳しく見てみましょう。



Winter '18 より前の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)

Winter '18 より前の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
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)
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	—
フォントファミリー (7)	主要フォント (7)

関連トピック:

- エクスペリエンスビルダーの設定
- エクスペリエンスビルダーを使用したサイトのカスタマイズ
- テンプレートの変更に関する考慮事項

エクスペリエンスビルダーサイトのプレビュー

エディション

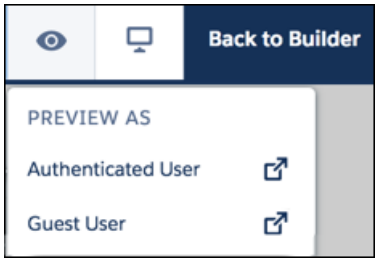
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

エクスペリエンスビルダーの運用を開始する前にプレビューを行って、デスクトップブラウザーウィンドウやモバイルデバイスでどのように表示されるかを確認できます。

- ブラウザーウィンドウでサイト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独自のブラウザータブにサイトを表示するには、次の操作を行います。
  - ログインユーザーの場合、 > [認証済みユーザー] をクリックします。
  - 認証されていない訪問者の場合、 > [ゲストユーザー] をクリックします。サイトに 1 つの公開ページ (ホームページなど) が含まれていれば、[ゲストユーザー] オプションを使用できます。



- さまざまなデバイスでサイト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。

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーを使用したサイトのカスタマイズ
エクスペリエンスビルダーサイトのカスタマイズの公開

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

エクスペリエンスビルダーサイトのカスタマイズの公開

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

エクスペリエンスビルダーでサイトを公開し、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サイトのメンバーが使用できるようにします。

エクスペリエンスビルダーサイトを初めて公開すると、サイトの URL が有効になり、サイトメンバーのログインアクセスが有効になります。Salesforce タブ + Visualforce サイトとは異なり、SEO の設定とお知らせメールの送信を行わない限り、エクスペリエンスビルダーサイトを有効化する必要はありません。

1. エクスペリエンスビルダーでサイトをプレビューし、更新が想定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。

   重要: 最後に公開されてからサイトに対して行われたすべての変更が含まれます。

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:

- エクスペリエンスビルダーを使用したサイトのカスタマイズ
- エクスペリエンスビルダーサイトのプレビュー

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

エクスペリエンスビルダーでのサイトのページとそのプロパティの管理

[ページ] メニューと [ページアクション] メニューで、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、ページを検索したり、ページを追加したり (2)、 ••• をクリックして、[ページアクション] メニューにアクセスします (3)。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

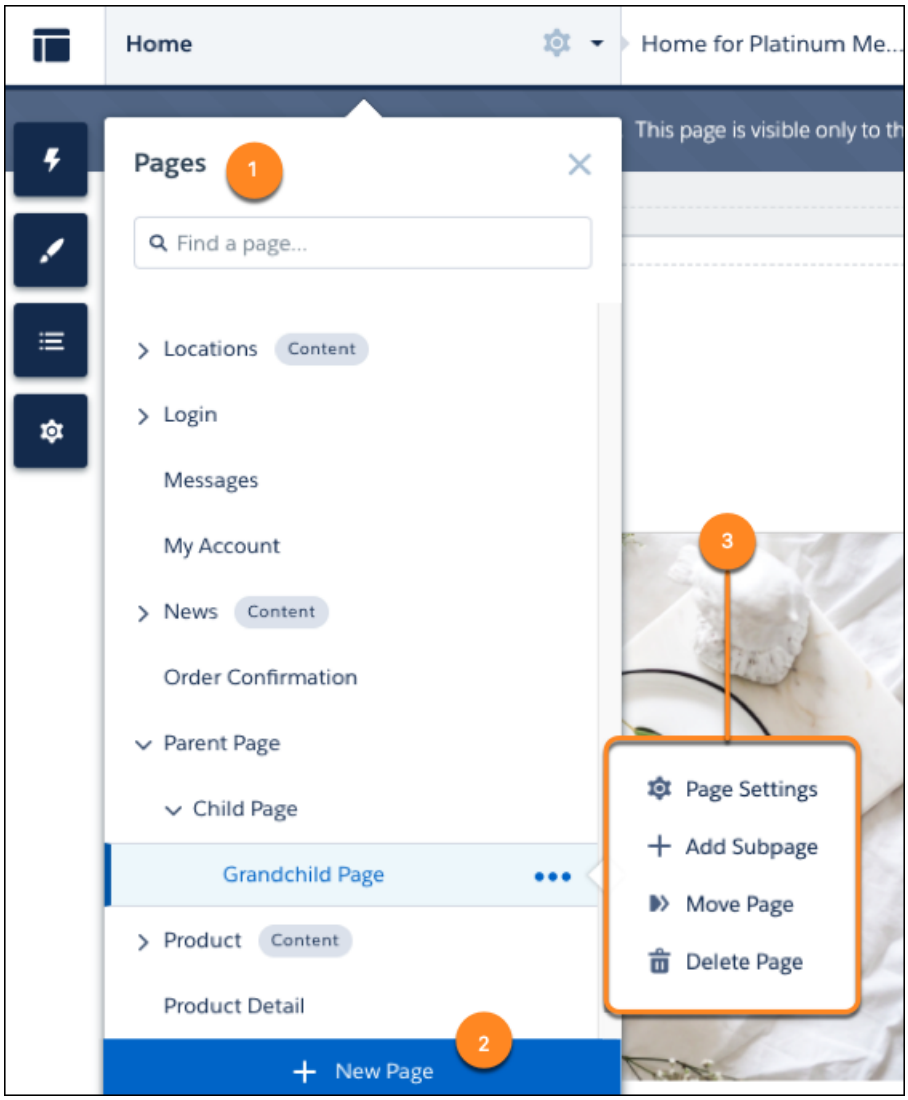
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

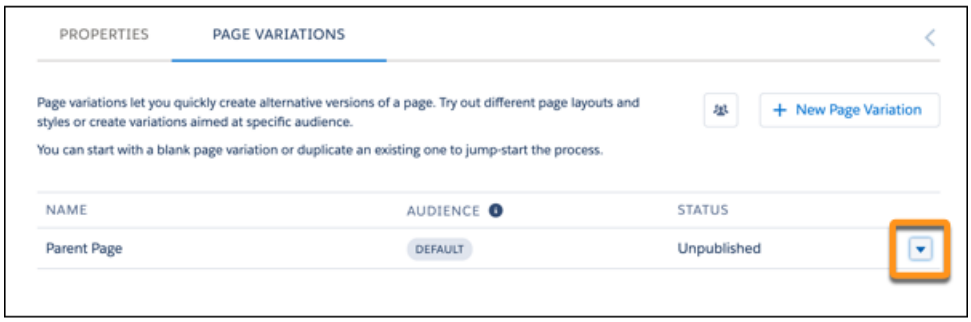
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



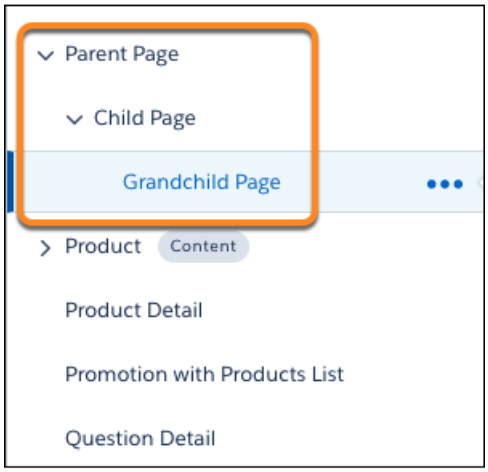
[ページアクション] メニューから、次の操作を実行できます。

- [ページの設定]をクリックして、URL、レイアウト、バリエーションなどのページのプロパティを編集します。

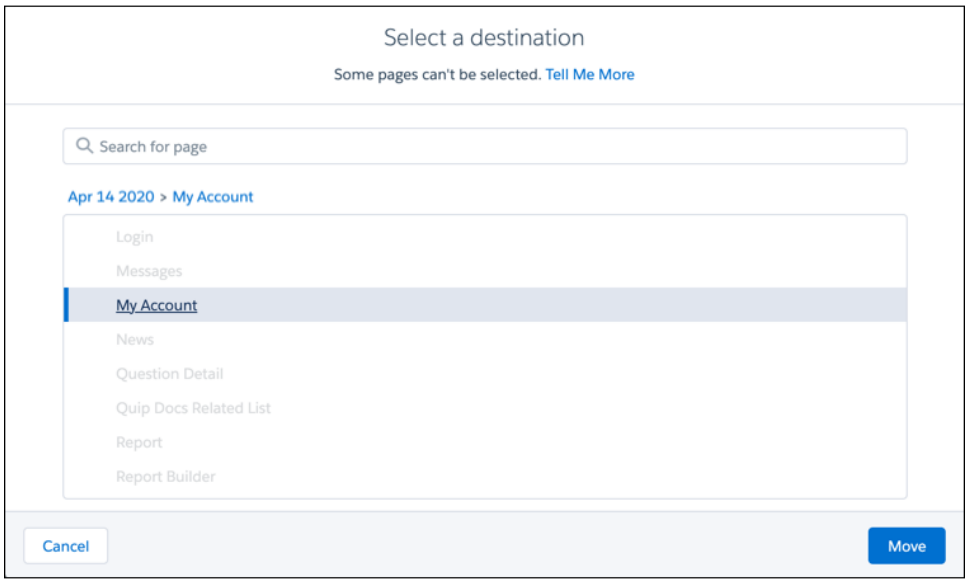
  [ページの設定]から、[ページのバリエーション]をクリックし、ページの代替バージョンを作成して、ページの表示に関する利用者の条件を設定します。選択したページがテンプレートページでなければ、そのページとバリエーションを 1 回のクリックで削除できます。



- [サブページを追加] をクリックし、標準ページ、オブジェクトページ、またはコンテンツページを既存のページの下にネストして、最大 6 つのページレベルでサイトの階層を作成します。

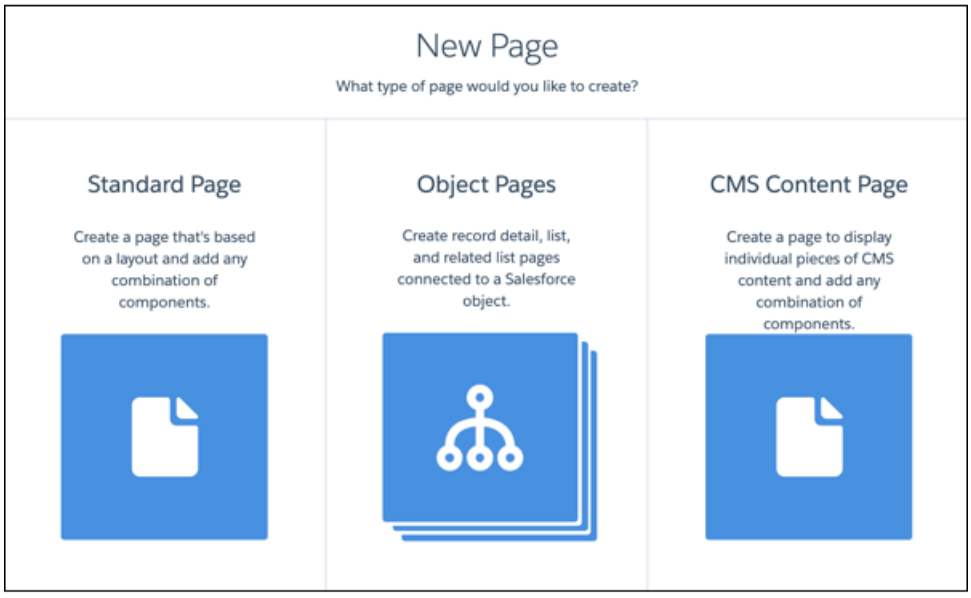


- [ページを移動] をクリックして、ページ階層を変更し、ページとそのサブページを新しい場所に移動します。親ページを移動すると、そのサブページの URL は変更を反映して自動的に更新されます。



- [ページを削除] をクリックして、ページを [ページ] メニューから削除します。親ページを削除すると、そのサブページも削除されます。
- メモ: 一部のページでは、[ページアクション] メニューに [ページを移動]、[サブページを追加]、および [ページを削除] オプションが用意されていません。「エクスペリエンスビルダーのページ階層と URL の競合に関する考慮事項」を参照してください。

[ページ] メニューの下部の [+新規ページ] をクリックして、標準ページ、オブジェクトページ、またはカスタムページを作成します。



エクスペリエンスビルダーでのページプロパティと種別

[ページアクション]メニューを使用して、エクスペリエンスビルダーサイトを構成するページのプロパティを表示および編集します。

エクスペリエンスビルダーのページ階層と URL の競合に関する考慮事項

エクスペリエンスビルダーサイトのページを作成して整理する場合、一部のページは他のページと動作が異なります。[ページアクション] メニューを使用するときに、次のページ管理に関する考慮事項に留意してください。

エクスペリエンスビルダーサイトでのアプリケーションランチャーの有効化

エクスペリエンスビルダーサイトにアプリケーションランチャーを表示して、メンバーがサイトと 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、エクスペリエンスビルダーサイトテンプレートまたは Lightning Bolt ソリューションに基づくサイトで使用できます。

ユーザーへのエクスペリエンスビルダーサイトの使用可能状況の通知

エクスペリエンスビルダーサイトにすぐにアクセスできない場合にユーザーに最新の情報を提供します。カスタマイズ可能な使用可能状況ページにより、ユーザーはサイトの読み込みを待っているときに何が起こっているのかがわかります。[サービスは利用できません] ページでは、サイトが停止していることがわかります。サイトの需要が通常より多い場合、[要求が多すぎます] ページが表示されます。

エクスペリエンスビルダーでのページおよびコンポーネントの編集

各ページには、ケースを開いたり記事を検索したりするなど、作業や機能を基に整理された一連のコンポーネントがあります。各エクスペリエンスビルダーテンプレートで構成されるページは、ほとんど設定をしなくてもすぐに使用できます。新しいコンポーネントをサイト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、必要のないコンポーネントを削除したりします。

エクスペリエンスビルダーを使用したカスタムサイトページの作成

エクスペリエンスビルダーテンプレートを拡張するには、カスタムサイトページを作成します。Salesforce データを最大限に活用するには、カスタムのレコード詳細ページ、リストページ、および関連リストページを追加します。コンポーネントの組み合わせと共に個々のコンテンツを表示するには、CMS コンテンツページを使用します。

ページの <head> へのマークアップの追加によるエクスペリエンスビルダーサイトのカスタマイズ

エクスペリエンス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 meta タグを含めたり、お気に入りアイコンを追加したり、Adobe Analytics や Google タグマネージャーのカスタムコードを追加したりできます。

拡張 LWR サイトでの式ベースのコンポーネントのバリエーション

サイト訪問者は自社のビジネスにとって重要です。したがって、サイト訪問者には、できるだけカスタマイズされたエクスペリエンスを提供すべきです。式ベースのコンポーネントのバリエーションでは、コンポーネントのバージョンを複数作成し、スタイルと表示設定を変更して、それぞれを独自のバージョンにすることができます。対象グループに対するバリエーションは 1 つのみにすることも、複数にすることもできます。複数にした場合は、各バリエーションをユーザーのサブセットに幅広く適用できます。各バリエーションに表示ルールを適用して、該当するサイト訪問者に表示することができます。また、同じコンポーネントに複数のバリエーションがある場合、各バリエーションに優先順位を付ければ、そのバリエーションがいつどのユーザーに表示されるかがわかります。

拡張 LWR サイトの式ベースの表示

式ベースの表示を使用して、拡張 LWR サイトにコンポーネントを表示するタイミングと対象ユーザーを決定する一連のルールを作成できます。ユーザーおよび商品オブジェクトの項目 (場所、言語、バイヤーグループなど) に基づいて表示設定を選択します。式に基づいて表示条件を作成すると、サイトのアジリティが向上します。

Aura サイトでの利用者ターゲティングを使用したパーソナライズ

特定の利用者向けにカスタマイズされたパーソナライズ済みの関連コンテンツを提供して、ユーザーのエンゲージメントを維持します。利用者を作成するには、ユーザーのセグメントを定義する一連の条件を組み合わせます。その後、複数のユーザーのセグメントのニーズを満たすように 1 つのサイトをカスタマイズできます。たとえば、各利用者にデザインの異なる同じサイトを表示したり、利用者ごとに異なるページ、コンポーネント、またはデータを表示できます。

エクスペリエンスビルダーサイトでの Visualforce の使用

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートベースのサイトに 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、エクスペリエンスビルダーサイトでそれらを使用できます。

エクスペリエンスビルダーサイトへのストリームの追加

サイトユーザ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、プロファイルのほか、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。

エクスペリエンスビルダーでのページプロパティと種別

[ページアクション]メニューを使用して、エクスペリエンスビルダーサイトを構成するページのプロパティを表示および編集します。

ページ種別

エクスペリエンスビルダーサイトは、標準ページ、オブジェクトページ、コンテンツページ、およびログインページで構成されます。

- 標準ページは、エクスペリエンスビルダーテンプレートに付属するか、ユーザーが作成するデフォルトページです。
- オブジェクトページには、オブジェクトのレコード詳細、リスト、関連リストページなどのオブジェクトプロパティが表示されます。汎用オブジェクトページには、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が表示されます。
- コンテンツページとは、Salesforce CMS コンテンツを表示するために作成したページです。
- ログインページは、エクスペリエンスビルダーテンプレートに付属するデフォルトのページです。

ページのプロパティ

ページのプロパティを編集するには、エクスペリエンスビルダーで [ページ] メニューを開きます。次に、[...] をクリックして[ページアクション]メニューを開き、[ページの設定]を選択します。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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

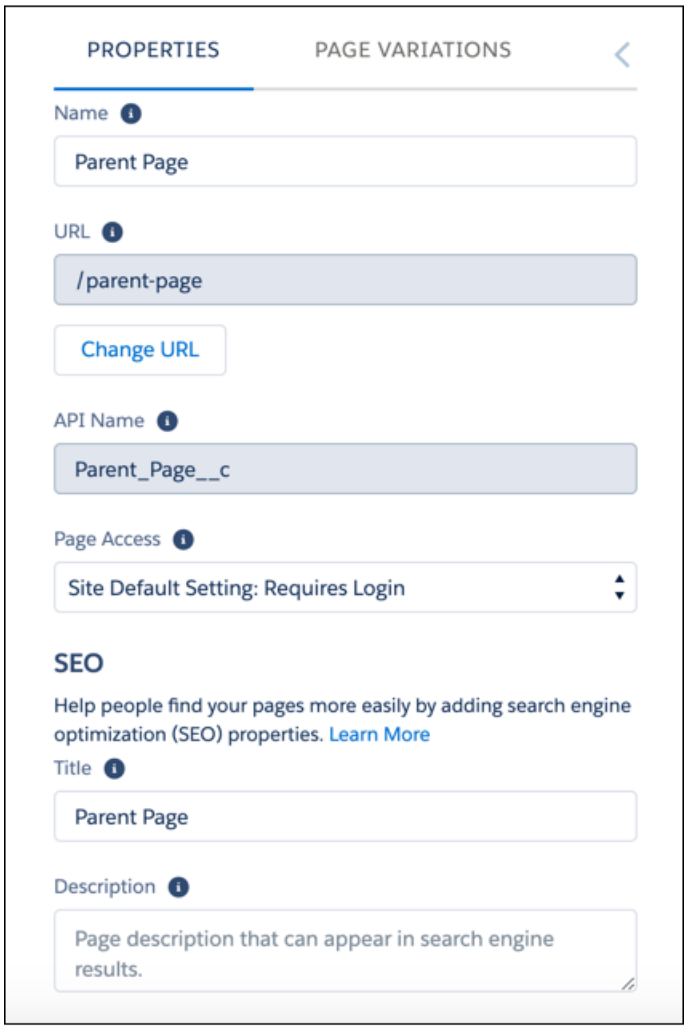
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

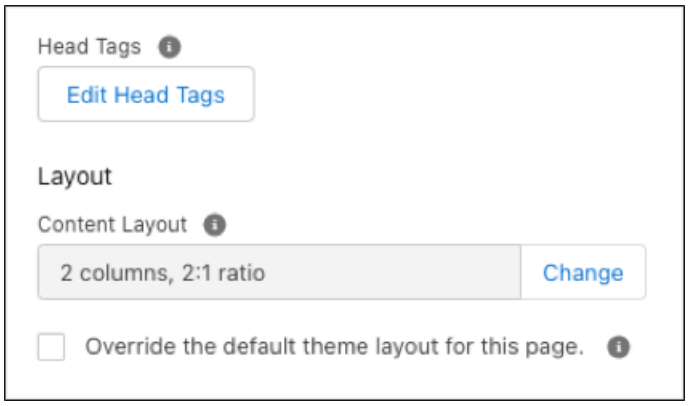
Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること





ページのプロパティ	Description
名前	ページの名前。エクスペリエンスビルダーにこのとおり表示されます。ユーザーが作成した標準ページでのみ編集できます。

ページのプロパティ	Description
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。 ページ階層を作成したら、各ページの URL を管理します。ページを移動して、サイト内のページ階層を変更するたびに、サブページの URL は変更を反映して自動的に更新されます。移動できないページもあります。「エクスペリエンスビルダーのページ階層と URL の競合に関する考慮事項」を参照してください。 各ページのサイト URL は、ライブサイトをユーザーと共有したときにエクスペリエンスビルダーで設定した構造を反映します。
API 参照名	ページの作成時に定義した一意の名前。
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、ゲストユーザー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を厳しくすると、[公開] を選択した場合でも、特定のユーザーがこのページを表示できなくなる可能性があります。[マイアカウント] などの一部のページのページアクセスは、ユーザーにログインを要求するように自動的に設定され、変更することができません。 公開アクセスを有効にすると、[管理]>[詳細]の[サイトで使用できるアセットファイルおよび CMS コンテンツをゲストユーザーが表示できるようにする] 設定が自動的に有効化されます。
タイトル	ページの SEO タイトル。検索エンジン結果、ブラウザーのタブまたはウィンドウタイトル、およびブックマークに表示されます。 オブジェクトページやコンテンツページなど、データに基づくページでは、タイトルは動的に設定されます。

ページのプロパティ	Description
説明	ページの SEO の説明。検索エンジンの結果に表示され、検索者はこれが目的のページであるかどうかを判断できます。 オブジェクトページやコンテンツページなど、データに基づくページでは、説明は動的に設定されます。
Head タグ	サイトの検索エンジンの最適化を支援する、ページの特定の `meta` タグを入力することができます。 オブジェクトページやコンテンツページなど、データに基づくページでは、ページに関連付けられているレコードの値(名前、タイトル、特定の項目の値など)にアクセスする式を入力できます。
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	[このページのデフォルトのテーマレイアウトを上書きします]を選択して、ページに異なるテーマレイアウトを適用できます。

関連トピック:

- Experience Cloud サイトのページのテーマレイアウトの変更
- エクスペリエンスビルダーでのコンテンツレイアウトの変更
- エクスペリエンスビルダーサイトの SEO
- *Experience Cloud 開発者ガイド*:エクスペリエンスビルダー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

エクスペリエンスビルダーのページ階層と URL の競合に関する考慮事項

エクスペリエンスビルダーサイトのページを作成して整理する場合、一部のページは他のページと動作が異なります。[ページアクション]メニューを使用するときに、次のページ管理に関する考慮事項に留意してください。

ページレベルの制限

[ページアクション]メニューを使用してサブページを追加したりページを移動したりする場合、使用できるページは最大 6 レベルです。この制限のため、[ページアクション]メニューでは、サブページを追加したりページ階層内でページを移動したりするオプションが無効になっています。

オブジェクトページを作成すると、ページベース (1) が第 1 レベルに作成され、[詳細]、[リスト]、[関連リスト]サブページ (2) が第 2 レベルに作成されます。コンテンツページを作成すると、その[コンテンツの詳細]サブページも第2レベルになります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

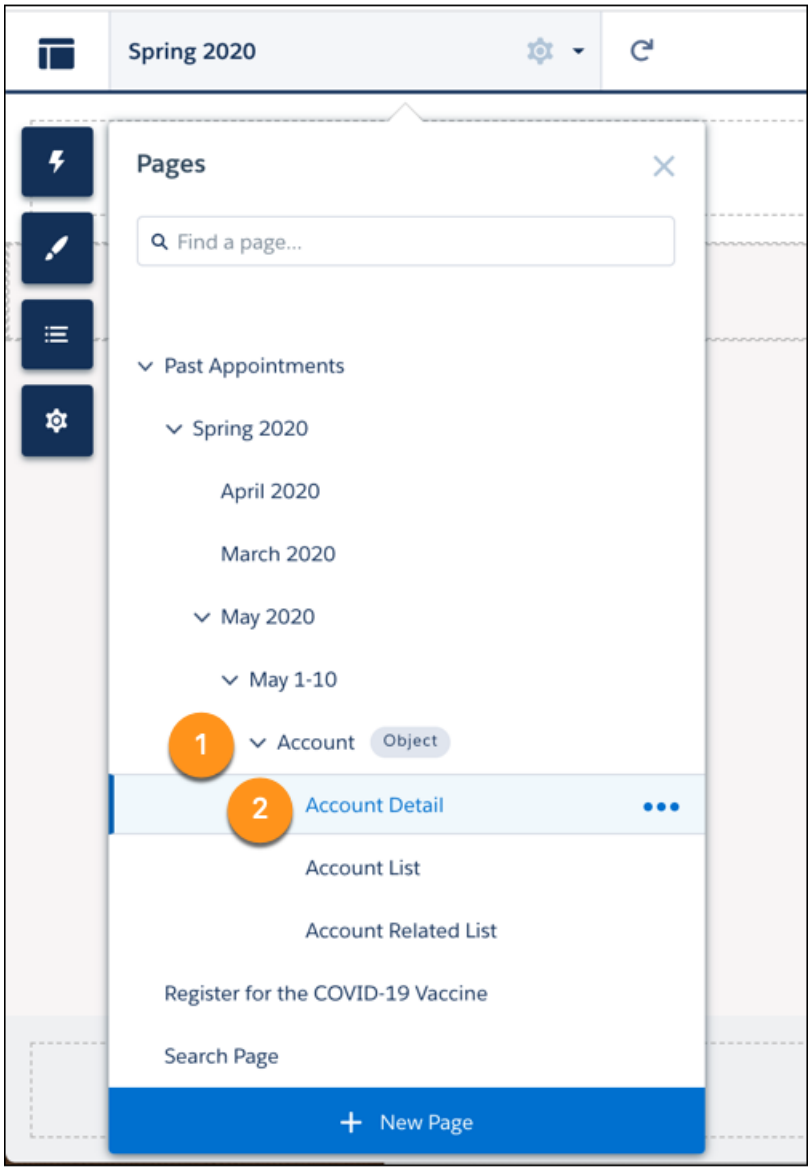
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

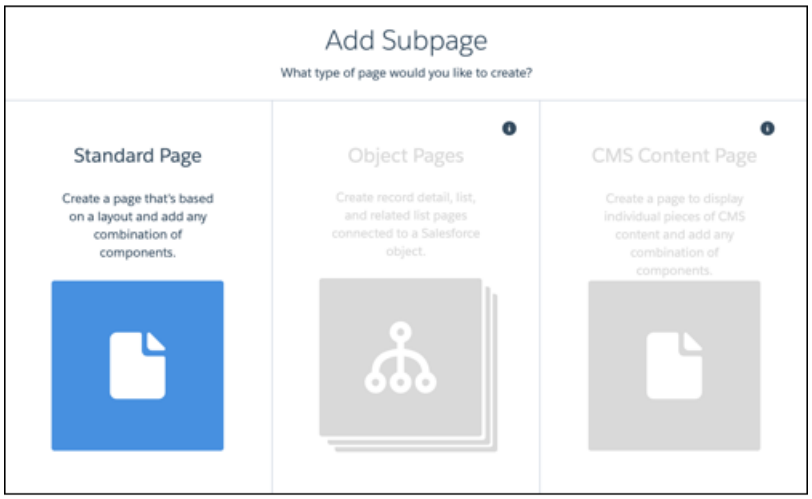
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

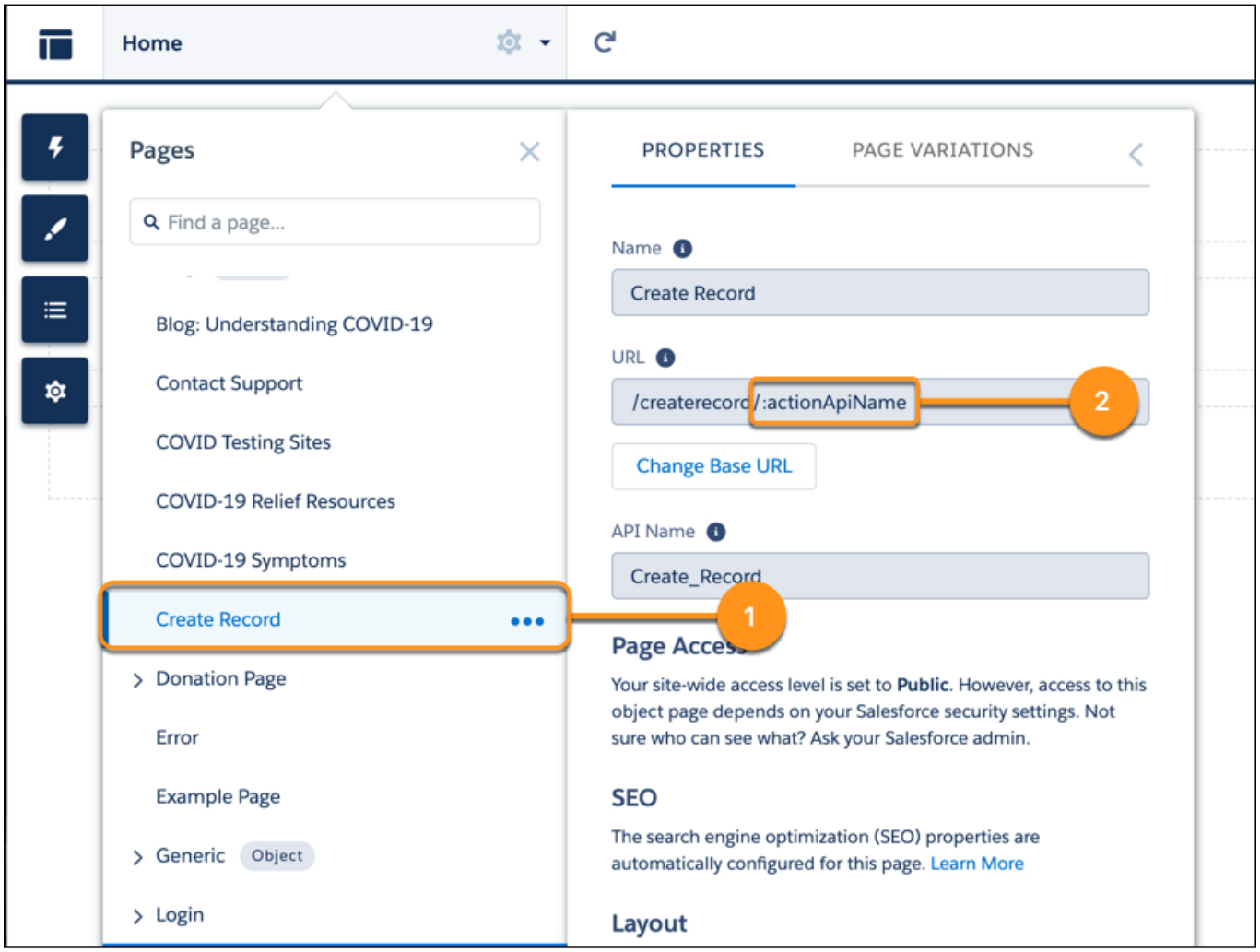


オブジェクトページとコンテンツページには 2 つのレベルがあるため、既存の階層の第 5 レベルにそれらを追加すると、6 ページのレベル制限を超えます。ページがページ階層の第 5 レベルにある場合は、標準ページをサブページとして追加することしかできません。オブジェクトページとコンテンツページは無効になり、追加できなくなります。



動的 URL の競合

サイトの一部の事前設定されたページ (1) には、特定のパラメーター (2) で示される動的な部分がページ URL に含まれています。



URL の競合を避けるために、これらのページの [サブページを追加] オプションは常に無効になっており、他のページをその下に移動することはできません。

サイト間の URL の競合

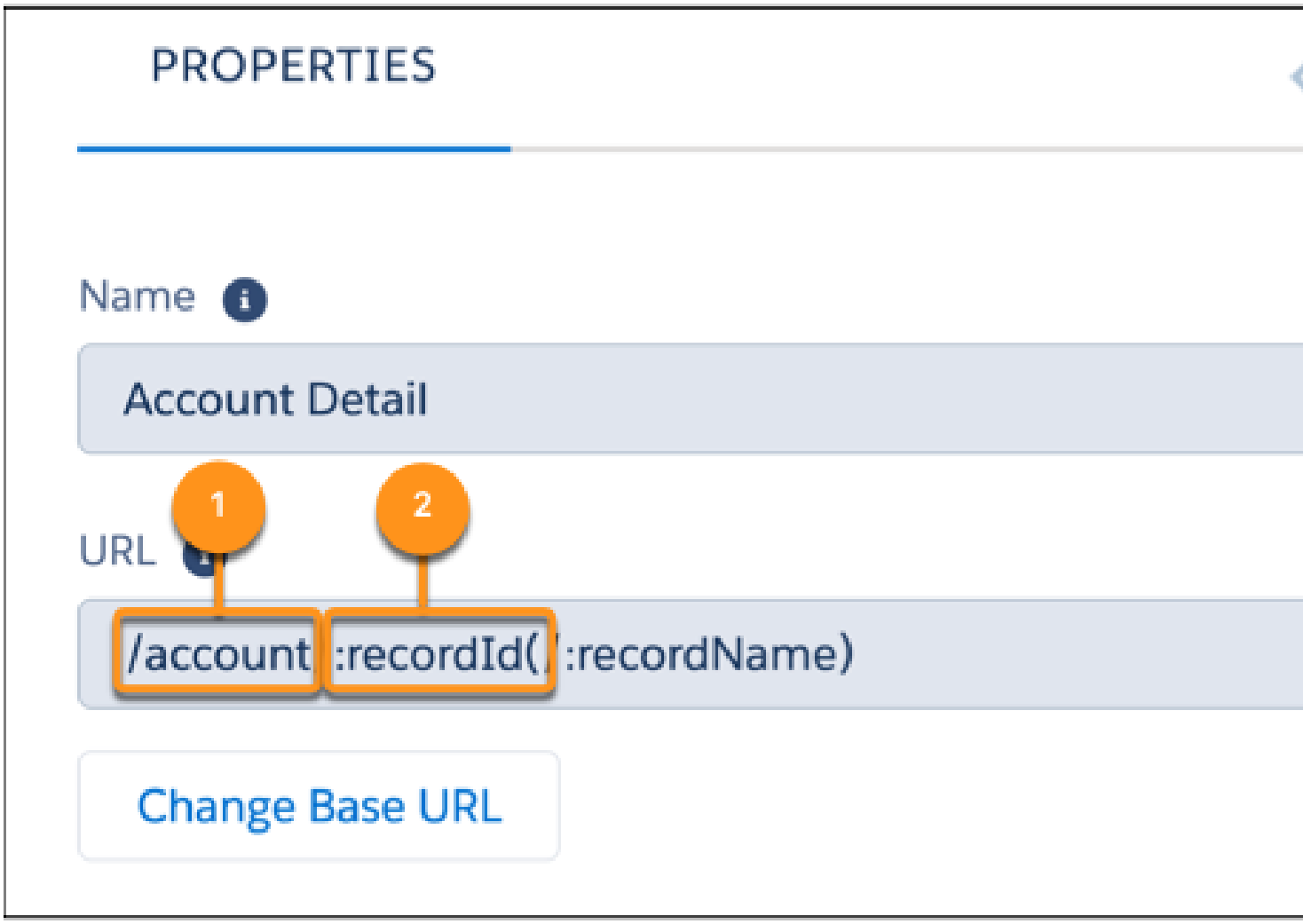
同じ Salesforce 管理ドメインで複数のサイトをホストしている場合、2 つの異なるサイトに同じ URL を設定できるようにするため、サイトの URL が競合しているかどうかを確認してください。

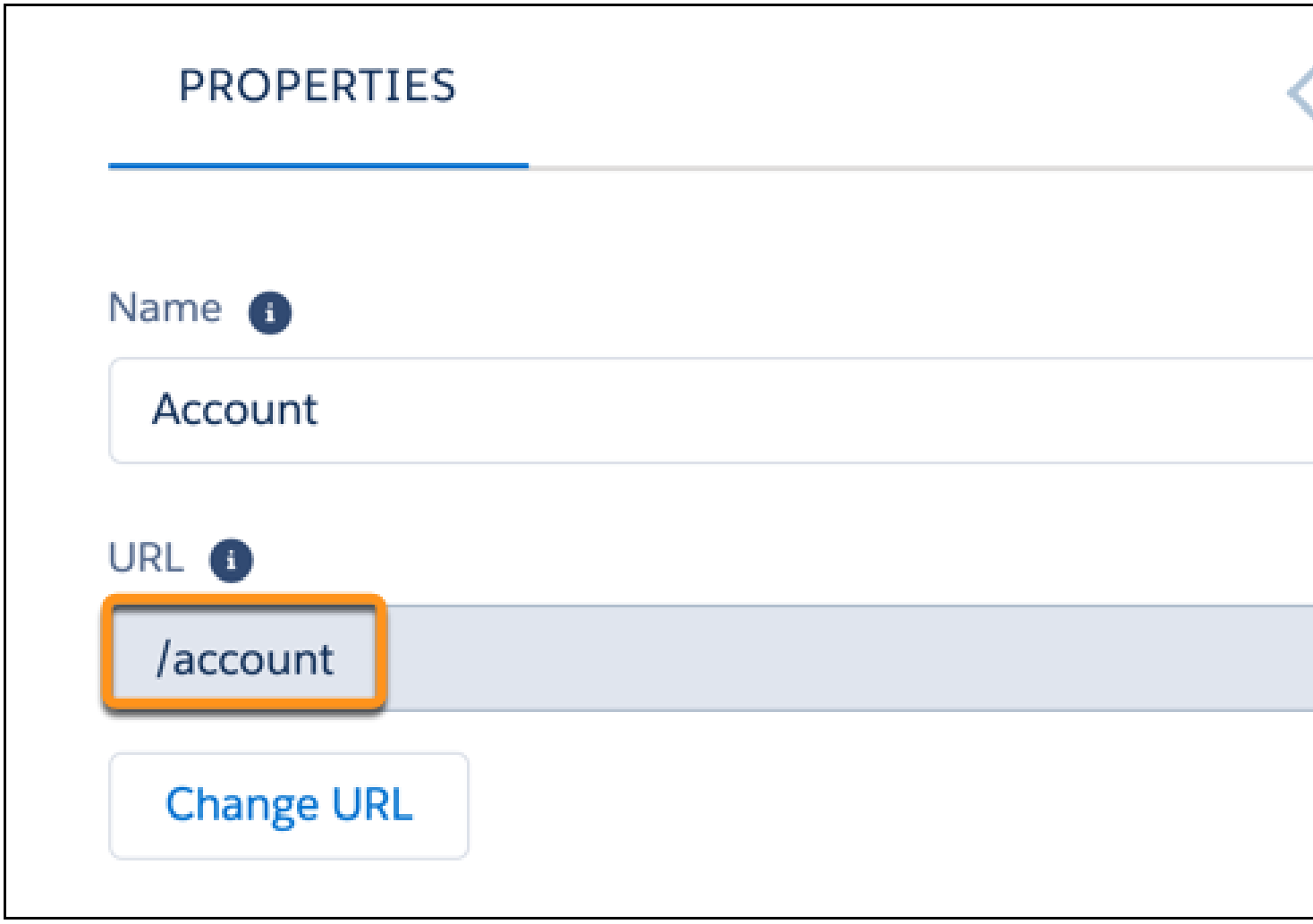
たとえば、サイト A のホームページには `https://ExperienceCloudSitesSubdomain.force.com`、サイト B のホームページには `https://ExperienceCloudSitesSubdomain.force.com/products` を使用します。サイト A でサブパス `/products` を使用するページを作成すると、そのページとサイト B のホームページの両方で `https://ExperienceCloudSitesSubdomain.force.com/products` の URL が使用されます。

このシナリオでは、サイト訪問者はサイト A のナビゲーションメニューからのみサイト A ページにアクセスできます。サイト訪問者が `http://ExperienceCloudSitesSubdomain.force.com/products` に移動した場合、サイト B のホームページに移動します。

一般的な URL の競合

ベース URL (1) が同じで別のページと同じレベルに存在するページに動的 URL (2) がある場合、サブページを持つことはできません。



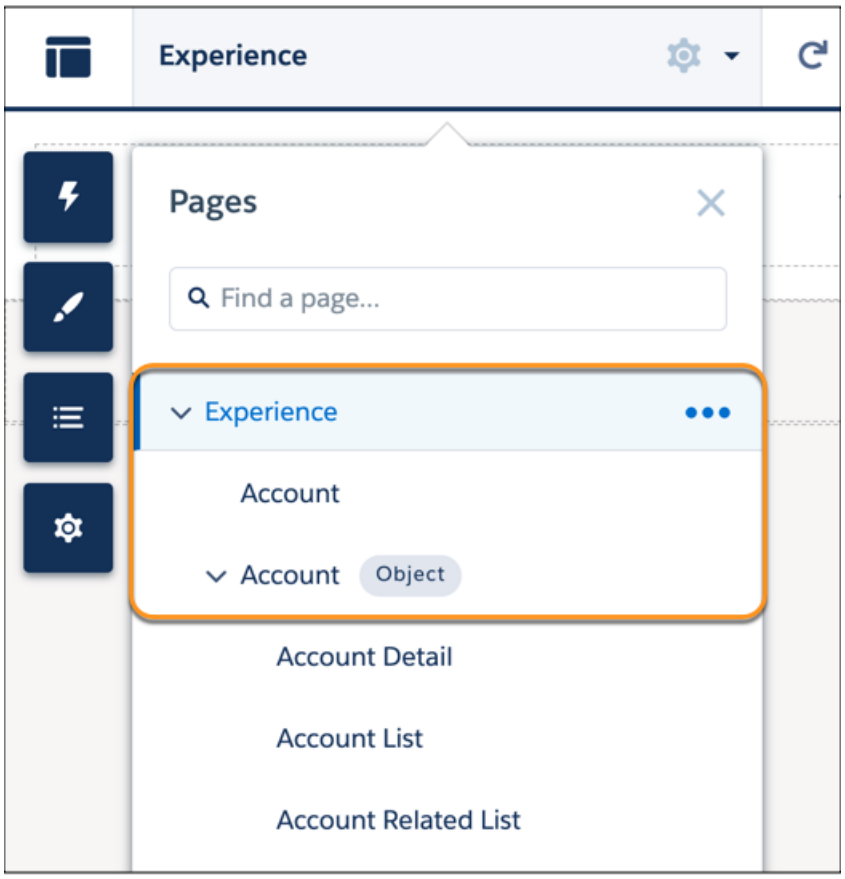


この例では、[取引先] 標準ページと [取引先] オブジェクトページのベース URL (/account/) が同じです。URL の競合を回避するために、[取引先] 標準ページの [サブページを追加] 機能は無効になっています。

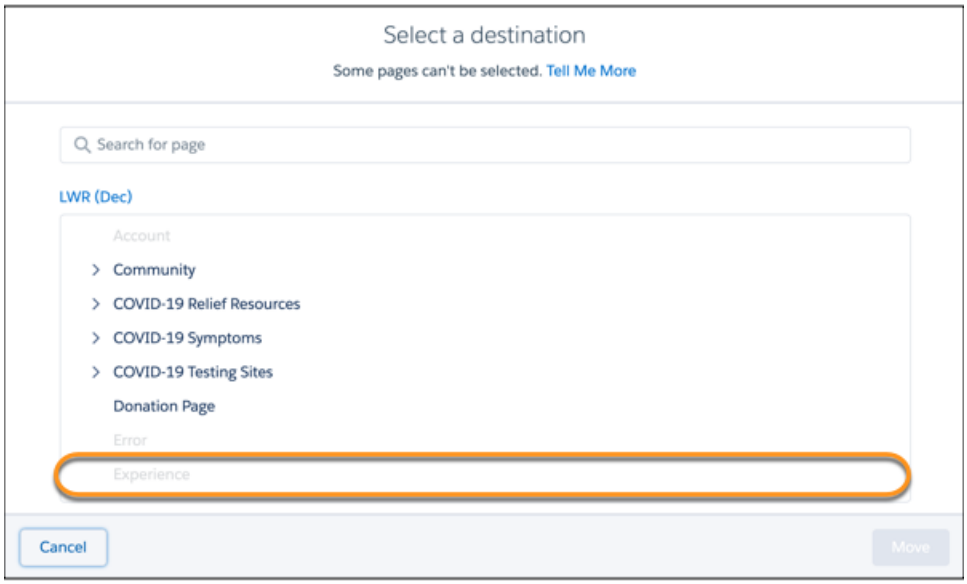
ヒント: 標準ページでこの機能が無効になっている場合にサブページを追加するには、いずれかのページのベースURLを変更します。標準ページのベースURLを変更するには、最初に[ページアクション]メニューから[ページの設定]に移動し、[URLの変更]をクリックします。関連するすべてのサブページが新しいURLで更新されるため、競合する他のページの URL を変更することもできます。

ここで、[取引先] 標準ページがサイト内の別の標準ページのサブページであるとします。

[取引先] 標準ページに独自のサブページがない場合、[取引先] オブジェクトページを直下のサブページとしてエクスペリエンスページの下に移動できます。この場合、[取引先] 標準ページと [取引先] オブジェクトページを 1 つのページ階層内の同じレベルに存在させることができます。



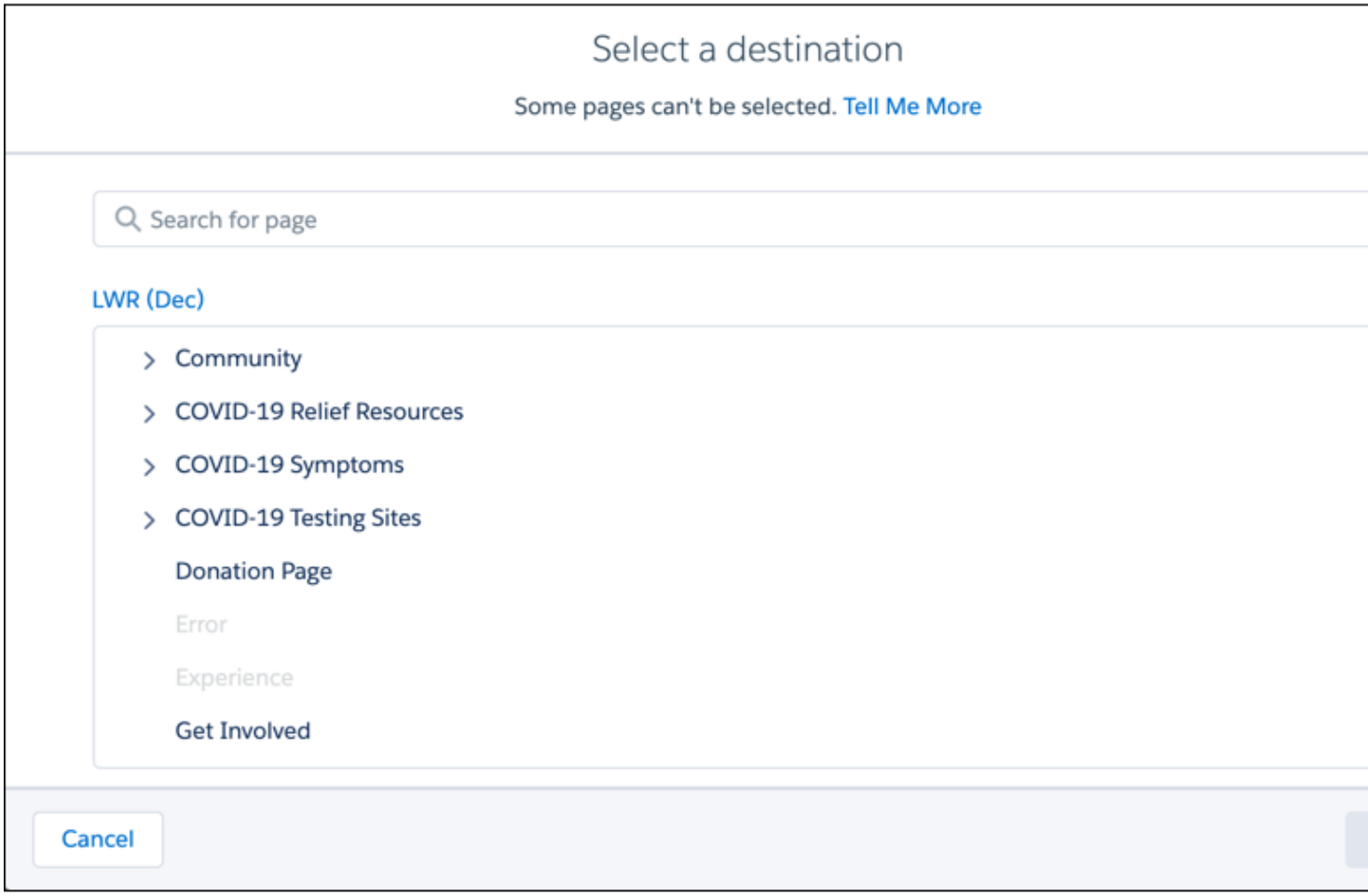
ただし、[取引先]標準ページにサブページがある場合は、[取引先]標準ページと同じレベルのページ階層に[取引先]オブジェクトを含めることはできません。この場合、両方のページのベース URL が競合しているため、エクスペリエンスページの下にある[取引先]オブジェクトページを移動できません。[取引先]オブジェクトページの[ページを移動]をクリックすると、対象としてエクスペリエンス標準ページとそのサブページが無効になります。



オブジェクトページやコンテンツページなどの動的URLを使用するページでは、デフォルトのサブページとのURLの競合を回避するため、[サブページを追加] オプションは常に無効になっています。

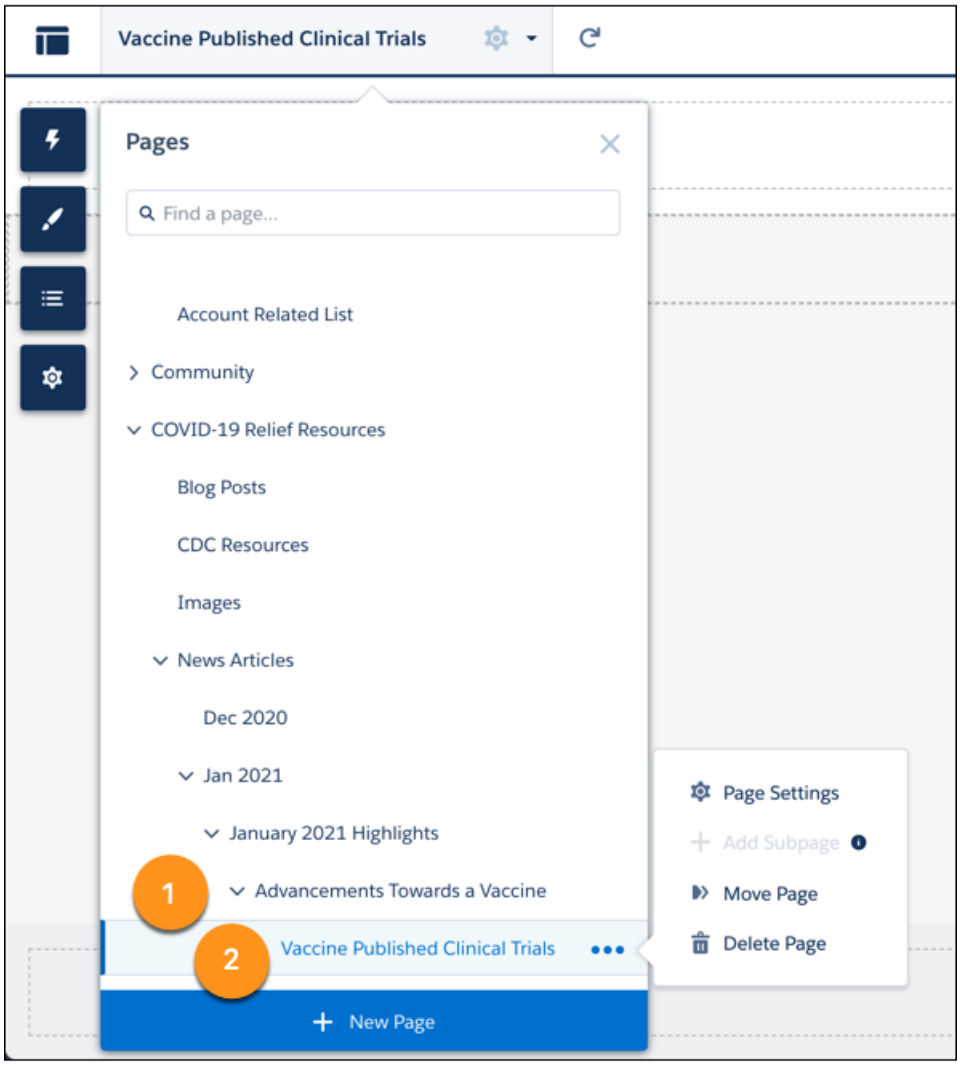
ページ移動の競合

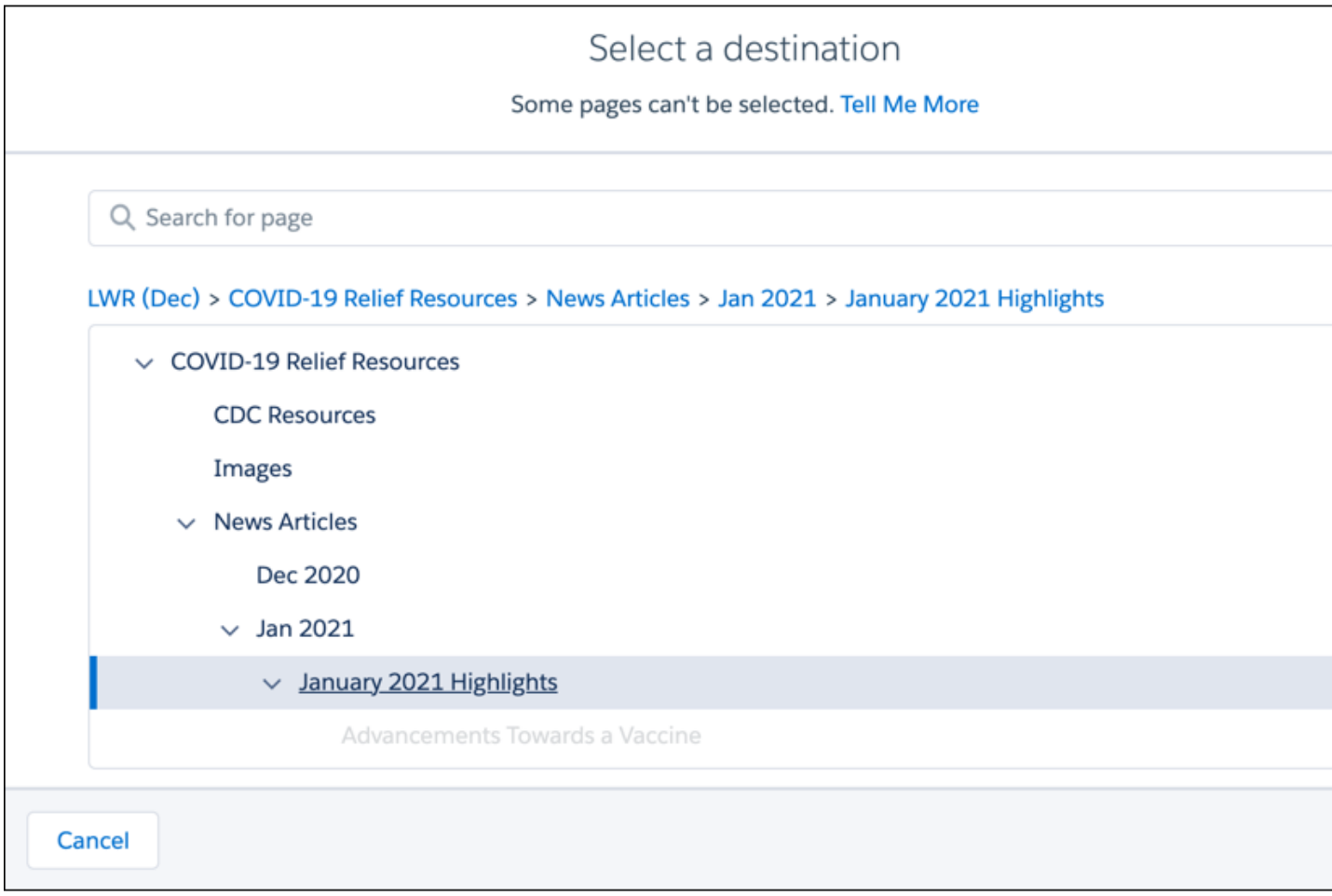
[対象を選択] ダイアログから、選択したページの移動先となる親ページを選択できます。一部のページは、移動するページの親ページにすることができないため無効になります。



次のような理由が考えられます。

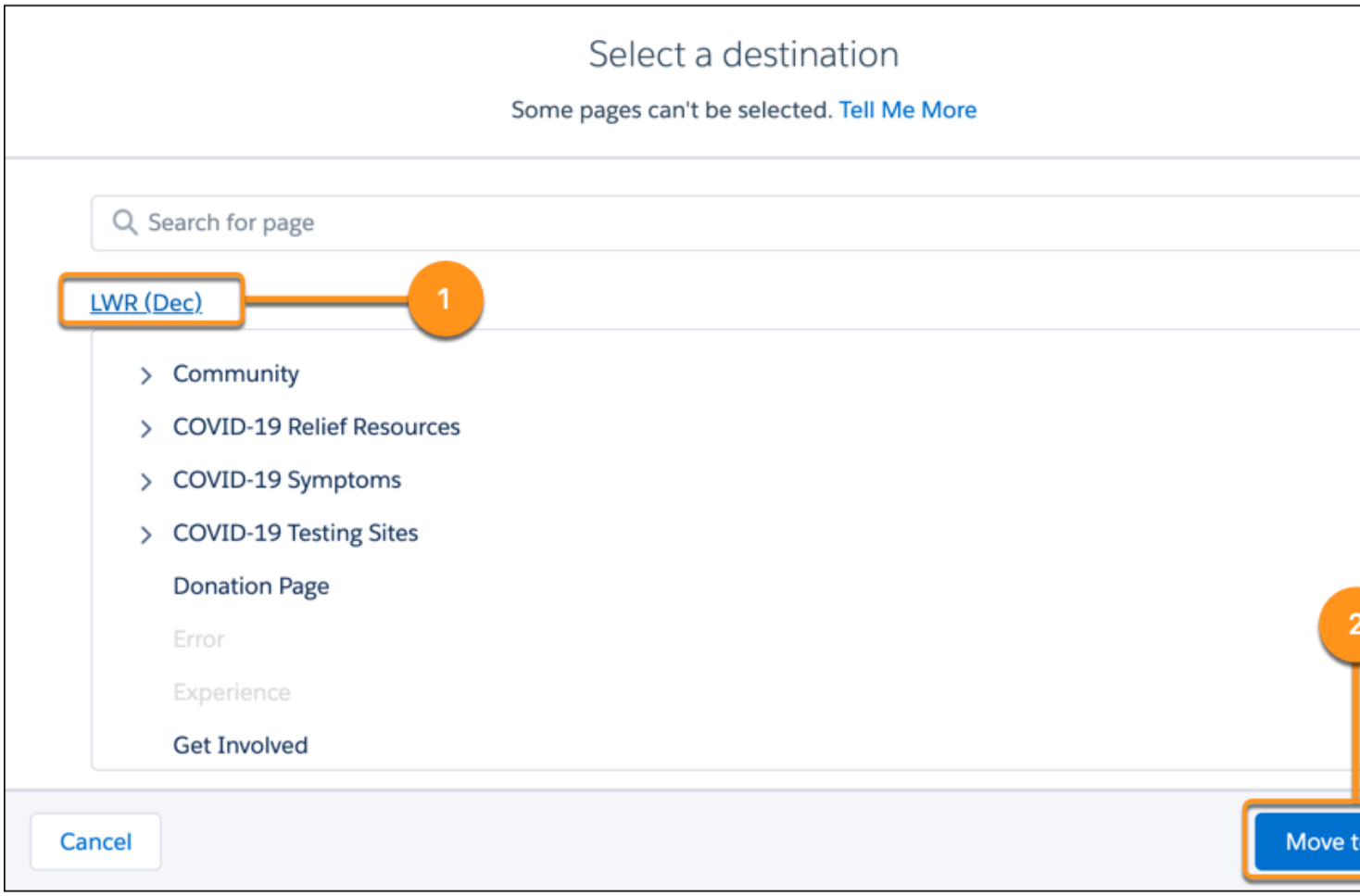
- ページレベルの制限: ページ階層が 6 レベルを超えることになる親ページの下にページを移動することはできません。たとえば、新しい親ページの下に、オブジェクトページなどのサブページがあるページを移動するとします。オブジェクトページの現在のページ階層は 2 つのページで構成されているため、選択できる対象ページは第 4 レベルのみです。第 5 (1) または第 6 (2) レベルのページに移動すると、新しい親ページの階層の 6 レベルの制限を超えます。


Vaccine Published Clinical Trials
Pages
Find a page...
Account Related List
Community
COVID-19 Relief Resources
Blog Posts
CDC Resources
Images
News Articles
Dec 2020
Jan 2021
January 2021 Highlights
Advancements Towards a Vaccine
Vaccine Published Clinical Trials
New Page
Page Settings
Add Subpage
Move Page
Delete Page
1
2



- URL競合:サイトのページを簡単に移動できるように、動的URLと一般的なURLの競合の提案を確認します。
- 一部のページは常に最上位であり、サブページを持つことはできません。たとえば、[ホーム]、[ログイン]、[フロー] ページ、および B2B テンプレートの [チェックアウト]、[フロー]、[注文]、[確認] ページなどがあります。これらのページを移動したり、その下に他のページを移動したりすることはできません。

[対象を選択] ダイアログから、サイト名 (1) をクリックして [ルートに移動] (2) をクリックすると、ページを最上位に移動できます。



[ルートに移動]ボタンは、ページがすでにページ階層の最上位にある場合は無効になります。移動するページのURLが既存の最上位ページと競合している場合にも無効になります。ページを最上位に移動するには、「一般的なURLの競合」の提案を確認してください。

エクスペリエンスビルダーサイトでのアプリケーションランチャーの有効化

エクスペリエンスビルダーサイトにアプリケーションランチャーを表示して、メンバーがサイトと 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、エクスペリエンスビルダーサイトテンプレートまたは Lightning Bolt ソリューションに基づくサイトで使用できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

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」

ユーザー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
- 「エクスペリエンスビルダーサイトでアプリケーションランチャーの表示」

エクスペリエンスビルダーサイトを作成、カスタマイズ、公開する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

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サイトのタイルが表示されます (タブと Visualforce およびエクスペリエンスビルダーサイトの両方)。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。ユーザーに表示されるのは、プロファイ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サイトのみです。

アプリケーションランチャーは、新しいサイトで自動的に有効になりますが、古いサイトでは手動で有効にする必要がある場合があります。

1. エクスペリエンスビルダーで、設定しているページの [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. 既存のサイトでアプリケーションランチャーを表示するには、[サイトヘッダーにアプリケーションランチャーを表示しない] がオフになっていることを確認します。
3. ユーザ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には、[設定] のユーザープロファイルで [エクスペリエンスビルダーサイトでアプリケーションランチャーを表示] 権限が有効になっていることを確認します。デフォルトでは、このユーザー権限はすべての標準プロファイルで有効になっていますが、カスタムプロファイルでは無効になっています。カスタムプロファイルでこのユーザー権限を有効にするか、権限セットを作成します。

アプリケーションランチャーは、Salesforce タブと Visualforce サイトでは使用できません。Salesforce タブと Visualforce サイトおよび 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サイトと 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 Experience Cloud サイトの切り替え
- Salesforce タブ + Visualforce サイトのグローバルヘッダーの有効化

ユーザーへのエクスペリエンスビルダーサイトの使用可能状況の通知

エクスペリエンスビルダーサイトにすぐにアクセスできない場合にユーザーに最新の情報を提供します。カスタマイズ可能な使用可能状況ページにより、ユーザーはサイトの読み込みを待っているときに何が起こっているのかがわかります。[サービスは利用できません]ページでは、サイトが停止していることがわかります。サイトの需要が通常より多い場合、[要求が多すぎます]ページが表示されます。

この機能は、Salesforce CDN を使用するすべてのサイトで使用できます。拡張ドメインを使用するサイトでは、Salesforce CDN はデフォルトで有効になっています。Salesforce CDN オプションを使用するようにカスタムドメインを設定することもできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR およびAura サイト

エクスペリエンスビルダーの使用可能状況ページのカスタマイズ

レイアウトをカスタマイズし、ページの色、フォント、画像、サイズを設定できます。HTML エディターとリッチコンテンツエディターを使用して、コンテンツ (言語を含む) と画像を更新します。[サービスは利用できません] ページには、カスタマイズ可能なヘッダーとフッターを備えた独自のテーマがあります。[サービスは利用できません]ページのテーマは、[要求が多すぎます] ページと共有されます。これらのページでは一部の標準のエクスペリエンスビルダー機能 (SEO 設定、公開ページ設定、順次表示など) は使用できません。これらのページではカスタムコンポーネントは使用できません。

Aura サイトを使用するのか、LWR サイトを使用するのかに応じて、異なる設定オプションがあります。LWR サイトを使用している場合、ページレイアウトを 1 列から更新できます。Aura サイトを使用している場合、レイアウトには 1 列のみを使用できます。このページでは、Aura サイトの利用者およびページのバリエーション機能は使用できません。

エクスペリエンスビルダーの使用可能状況ページにアクセスする手順は、次のとおりです。

- [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*デジタルエクスペリエンス*」と入力し、[すべてのサイト]を選択します。
- アクセスするサイトの横にある [ビルダー] をクリックします。
- [ページ] メニューをクリックし、[サービスは利用できません] または [要求が多すぎます] を選択します。ページを使用できるようにするには、[公開] をクリックします。

エクスペリエンスビルダーサイトに対するカスタムの [サービスは利用できません] ページの使用

エクスペリエンスビルダーの [サービスは利用できません] ページを使用して、顧客とのビジネス継続性を維持し、サイトが停止しているときにケースを登録できるようにします。

エクスペリエンスビルダーサイトのカスタムの [要求が多すぎます] ページの使用

サイトのパフォーマンスが高トラフィックの影響を受けている場合、[要求が多すぎます] ページでまもなくリダイレクトされることをユーザーに知らせるためのカスタマイズ可能なメッセージが表示されます。このページは、サイトがいつ機能するようになるのかをチェックするために自動的に更新され、サイトが使用可能になったときにユーザーはリダイレクトされます。

エクスペリエンスビルダーサイトに対するカスタムの [サービスは利用できません] ページの使用

エクスペリエンスビルダーの [サービスは利用できません] ページを使用して、顧客とのビジネス継続性を維持し、サイトが停止しているときにケースを登録できるようにします。

この機能は、デジタルエクスペリエンスの Salesforce CDN を使用するほとんどのサイトで使用できます。拡張ドメインを使用するサイトでは、Salesforce CDN はデフォルトで有効になっています。Salesforce CDN オプションを使用するようにカスタムドメインを設定することもできます。

エディション

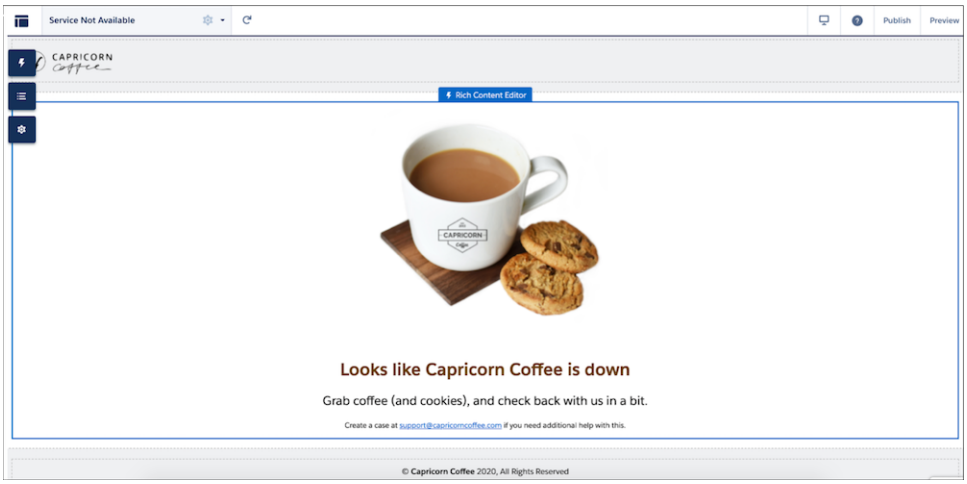
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

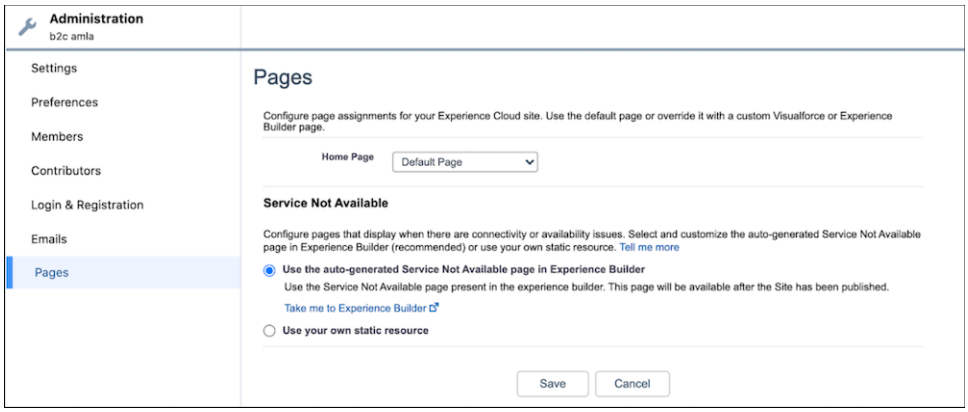
エクスペリエンスビルダーの [サービスは利用できません] ページ

[サービスは利用できません] ページはオフラインページです。サイトが使用できない場合にのみ表示されます。サイトが稼働している場合、[サービスは利用できません] ページはサイトのユーザーエクスペリエンスに影響しません。



独自の静的リソースを使用していない限り、[サービスは利用できません] ページはデフォルトで有効になっています。独自の静的リソースを使用する代わりに [サービスは利用できません] ページを有効にする手順は、次のとおりです。

1. 環境メニューアイコンをクリックします。
2. [管理] > [ページ] を選択します。
3. [エクスペリエンスビルダーの自動生成された [サービスは利用できません] ページを使用] の横にあるラジオボタンをオンにして、変更を保存します。
4. ページを使用できるようにするには、ページを公開します。



メモ: [サービスは利用できません] という名前のカスタムページにより、Salesforce の標準 [サービスは利用できません] ページが自動的に組織に移行されなくなります。[サービスは利用できません] という名前のカスタムページを Salesforce の標準 [サービスは利用できません] ページに置き換えるには、競合するカスタムページの名前を変更してください。その他のサポートが必要な場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

ExperienceBundle の [サービスは利用できません] ページ

[サービスは利用できません] ページは、ExperienceBundle の service-not-available ルート種別としても存在します。このルート種別が欠落している場合にエラーが発生しないようにするには、開発者がファイルを更新する必要があります。

[サービスは利用できません] ページのメール-to を使用したビジネス継続性の維持

サイトが停止しているときにユーザーがケースを登録できるようにするには、[サービスは利用できません] ページでメール-to-ケースを有効にします。最初にメール-to-ケースを設定してから、エクスペリエンスビルダーの [サービスは利用できません] ページを使用して、設定済みのメールを使用してケースを送信するようにユーザーに促します。AppExchange にあるメール-to-パッケージを使用して、[サービスは利用できません] ページからケース以外の追加レコードをユーザーが作成可能にすることもできます。

エクスペリエンスビルダーと Visualforce サイトの一貫性の確保

エクスペリエンスビルダーサイトと Salesforce タブ + Visualforce サイトに同じ [サービスは利用できません] ページを表示できます。エクスペリエンスビルダーでページをカスタマイズしてサイトに公開すると、そのページは自動的に組織の静的リソースになります。

[サービスは利用できません] 静的リソース

- 5 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。
- ファイル拡張子を持つファイルだけを含む必要があります。

Visualforce サイトでこのページを使用する手順は、次のとおりです。

1. エクスペリエンスワークスペースまたは [エクスペリエンス管理] を開きます。

2. [管理] > [ページ] に移動します。
3. エクスペリエンスビルダーサイトで生成された[サービスは利用できません]静的リソースを検索するには、[サービスは利用できません] の横にある をクリックします。それを静的リソースとしてアップロードします。
4. 変更内容を保存します。

Salesforce Edge ネットワークでの [サービスは利用できません] ページ

サイトで Salesforce Edge ネットワークを使用している場合、拡張ドメインを有効にしているかどうかに関係なく、Salesforce サーバーが停止すると [サービスは利用できません] ページが表示されます。ただし、サイトを無効化したり、メンテナンスの目的でサイトを停止したりすると、拡張ドメインを使用していないサイトで [Visualforce Maintenance (Visualforce メンテナンス)] ページが表示されます。

関連トピック:

- メール-to-ケースの設定
- Salesforce タブ + Visualforce サイトでの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

エクスペリエンスビルダーサイトのカスタムの [要求が多すぎます] ページの使用

サイトのパフォーマンスが高トラフィックの影響を受けている場合、[要求が多すぎます]ページでまもなくリダイレクトされることをユーザーに知らせるためのカスタマイズ可能なメッセージが表示されます。このページは、サイトがいつ機能するようになるのかをチェックするために自動的に更新され、サイトが使用可能になったときにユーザーはリダイレクトされます。

この機能は、デジタルエクスペリエンスの Salesforce CDN を使用するほとんどのサイトで使用できます。拡張ドメインを使用するサイトでは、Salesforce CDN はデフォルトで有効になっています。Salesforce CDN オプションを使用するようにカスタムドメインを設定することもできます。

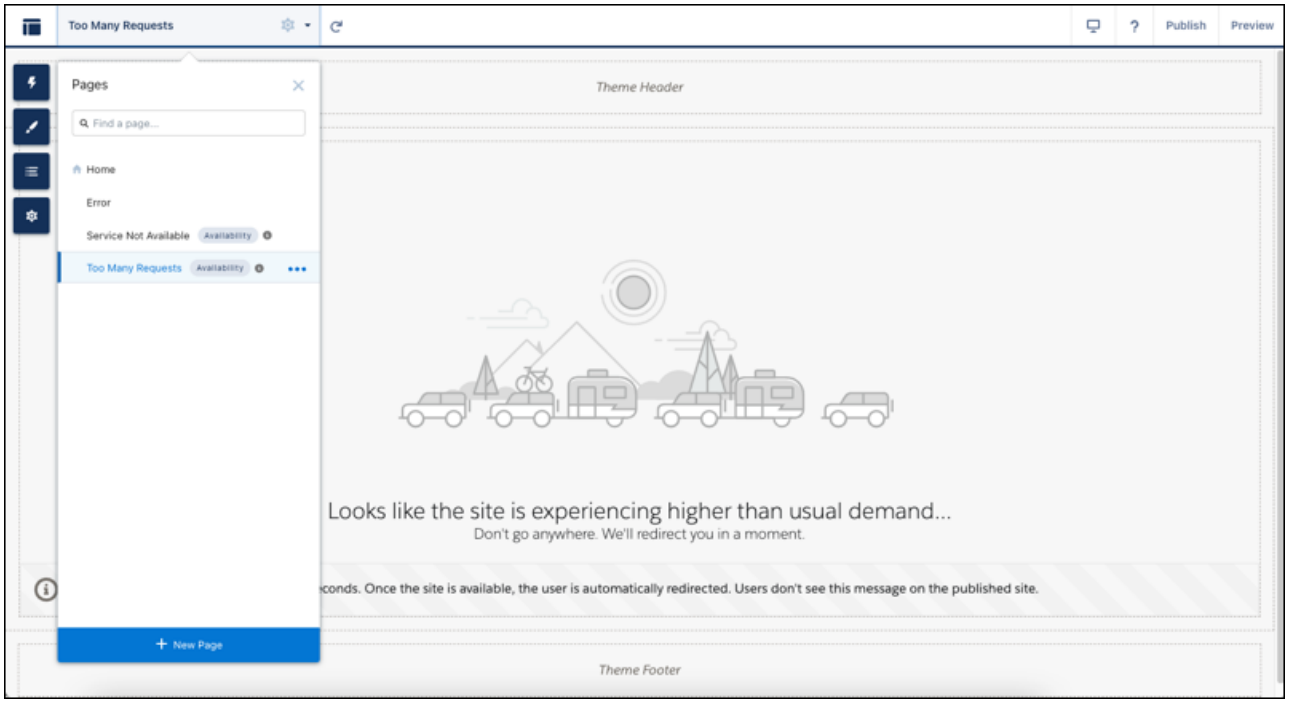
[要求が多すぎます] ページでは、テーマレイアウトを [サービスは利用できません] ページと共有します。HTML エディターコンポーネントとリッチコンテンツエディターコンポーネントを使用してページをカスタマイズします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト



ページの更新コンポーネントでは、ユーザー向けにページが自動的に更新されます。このコンポーネントは、デフォルトでページに組み込まれています。

関連トピック:

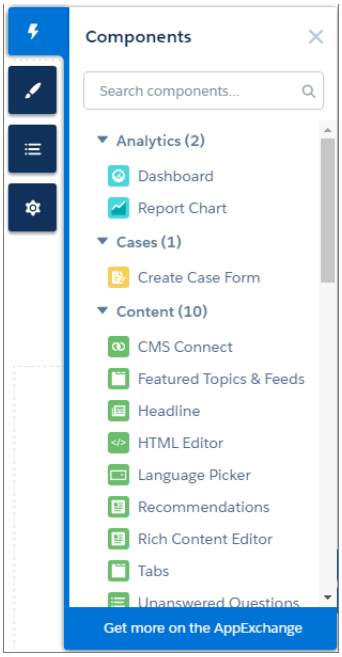
- エクスペリエンスビルダーでのページおよびコンポーネントの編集
- HTML エディター
- リッチコンテンツエディター
- ページの更新
- エクスペリエンスビルダーサイトに対するカスタムの [サービスは利用できません] ページの使用

エクスペリエンスビルダーでのページおよびコンポーネントの編集

各ページには、ケースを開いたり記事を検索したりするなど、作業や機能を基に整理された一連のコンポーネントがあります。各エクスペリエンスビルダーテンプレートで構成されるページは、ほとんど設定をしなくてもすぐに使用できます。新しいコンポーネントをサイト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、必要のないコンポーネントを削除したりします。

ヒント: コンポーネントを新しいカスタムページに追加する場合、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。



[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、ユーザー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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

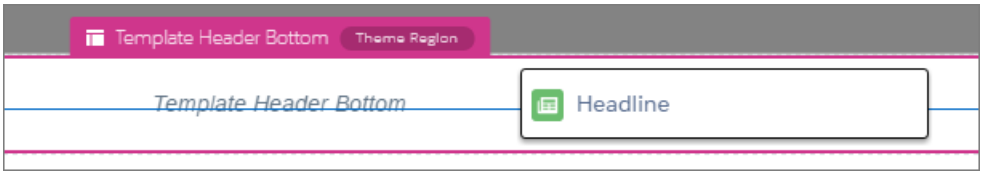
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

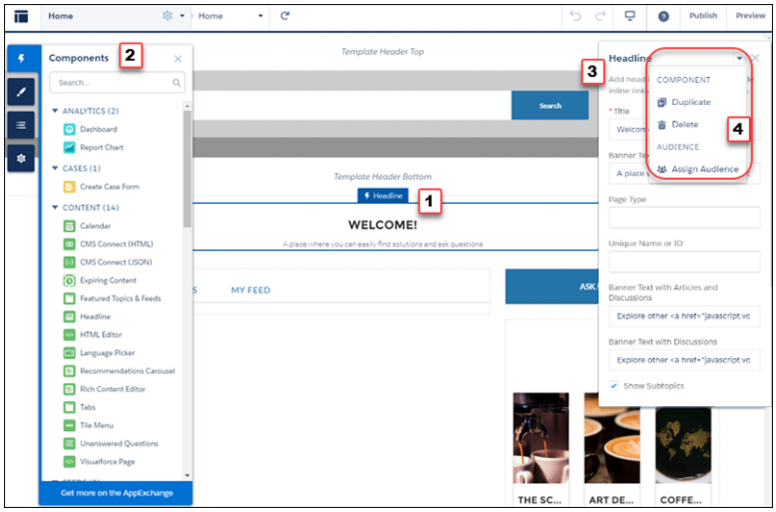
  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること



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、エクスペリエンス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ー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。コンポーネントの複製、削除、または利用者の割り当てをすばやく行い、コンポーネントの表示を制御することもできます (4)。



- AppExchange で一連のカスタム Lightning コンポーネントを参照し、エクスペリエンスビルダーから直接組織に追加できます。[コンポーネント] パネルで **[AppExchange で追加コンポーネントを取得]** をクリックします。エクスペリエンスビルダー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サイトの [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エクスペリエンスビルダー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エクスペリエンスビルダーでの有効化についての詳細は、『Experience Cloud 開発者ガイド』を参照してください。

拡張 LWR サイトのカスタムコンポーネントでの画面応答プロパティ値の割り当て

拡張 LWR サイトでは、カスタム Lightning Web コンポーネントの文字列プロパティ種別または整数プロパティ種別に対してデスクトップ、モバイル、タブレット表示で異なる値を指定します。画面応答プロパティでは、コンポーネントはエンドユーザーの画面サイズに基づいて正しいプロパティ値を使用します。

拡張 LWR サイトのモバイル、タブレット、デスクトップでのコンポーネントの表示または非表示

不要なコンポーネントを非表示にすることで、サイトの読みやすさが向上します。拡張 LWR サイトでは、サイト作成者はデバイス種別 (モバイル、タブレット、デスクトップ) ごとに表示または非表示にするコンポーネントをカスタマイズできます。コンポーネントはデフォルトで表示されます。

Aura サイトのエクスペリエンスビルダーを使用したモバイルデバイスでのコンポーネントの非表示

モバイルデバイスでビジネスには重要でないコンポーネントを非表示にすることで、ページの読み込み時間を短縮し、モバイル画面をすっきりさせます。モバイルモードを使用してビルダーで Aura サイトを表示し、非表示にするコンポーネントを選択します。

エクスペリエンスビルダーでのデータがないページのエラーメッセージ

エクスペリエンスビルダーで Lightning コンポーネントを使用してテンプレートベースのページを作成すると、ページが正しく読み込まれないことがあります。このエラーが発生する理由と修正方法について確認します。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。

拡張 LWR サイトのカスタムコンポーネントでの画面応答プロパティ値の割り当て

拡張LWRサイトでは、カスタムLightning Webコンポーネントの文字列プロパティ種別または整数プロパティ種別に対してデスクトップ、モバイル、タブレット表示で異なる値を指定します。画面応答プロパティでは、コンポーネントはエンドユーザーの画面サイズに基づいて正しいプロパティ値を使用します。

画面応答型プロパティは、コンポーネント開発者がそのプロパティを画面応答型としてプログラムで宣言した場合にのみ使用できます。

1. エクスペリエンスビルダーで、カスタムコンポーネントを選択します。コンポーネントのプロパティパネルでは、アイコンで画面応答型プロパティが示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: 拡張 LWR サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

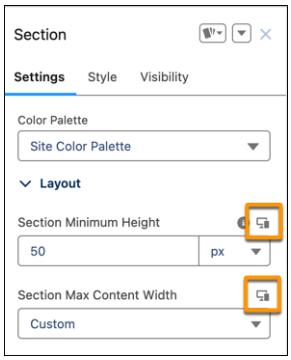
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

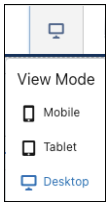
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



2. 現在の画面サイズにプロパティ値を指定します。
   デフォルトでは、小さい画面サイズは、大きい画面サイズに指定したプロパティ値を継承します。
3. 異なる画面サイズにプロパティ値を指定するには、ナビゲーションバーのメニューを使用して、別のビューモードを選択します。



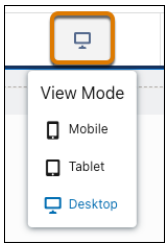
関連トピック:

LWR Sites for Experience Builder (エクスペリエンスビルダー用の LWR サイト): Make a Custom LWR Component Screen-Size Responsive (画面サイズ応答型のカスタム LWR コンポーネントの作成)

拡張 LWR サイトのモバイル、タブレット、デスクトップでのコンポーネントの表示または非表示

不要なコンポーネントを非表示にすることで、サイトの読みやすさが向上します。拡張 LWR サイトでは、サイト作成者はデバイス種別 (モバイル、タブレット、デスクトップ) ごとに表示または非表示にするコンポーネントをカスタマイズできます。コンポーネントはデフォルトで表示されます。

1. エクスペリエンスビルダーの上部のナビゲーションバーで [ビューモード] をクリックします。



2. カスタマイズするビューを選択します。
3. キャンバスで、コンポーネントを選択します。選択したビューモードのコンポーネントプロパティパネルが開きます。
4. [表示] タブをクリックします。
5. [コンポーネントを表示] を有効にして、表示または編集します。コンポーネントを非表示にするには、無効にします。
   選択内容は、選択したビューモードにのみ適用されます。他のビューモードには影響しません。
6. カスタマイズするすべてのコンポーネントと、該当するビューモードごとに、これらの手順を繰り返します。
7. コンポーネントが期待どおりに表示されるか非表示になるように、サイトをプレビューします。
8. [公開] をクリックします。

[ページ構造] パネルでコンポーネントをクリックすると、エクスペリエンスビルダーのキャンバスがそのコンポーネントまでスクロールして、コンポーネントのプロパティパネルが開きます。キャンバス上でコンポーネントをクリックすると、[ページ構造] パネルがそのコンポーネントまでスクロールします。

[ページ構造] パネルで非表示のコンポーネントを特定するには、[表示] ドロップダウンリストから [非表示のコンポーネント] を選択します。パネルのコンポーネント名の横にある眼のアイコンをクリックすると、直接コンポーネントを再表示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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

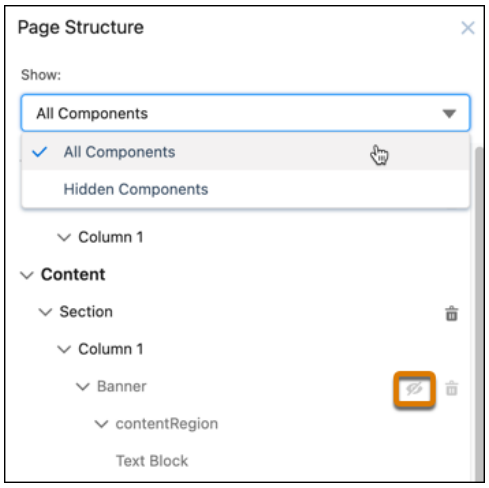
Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

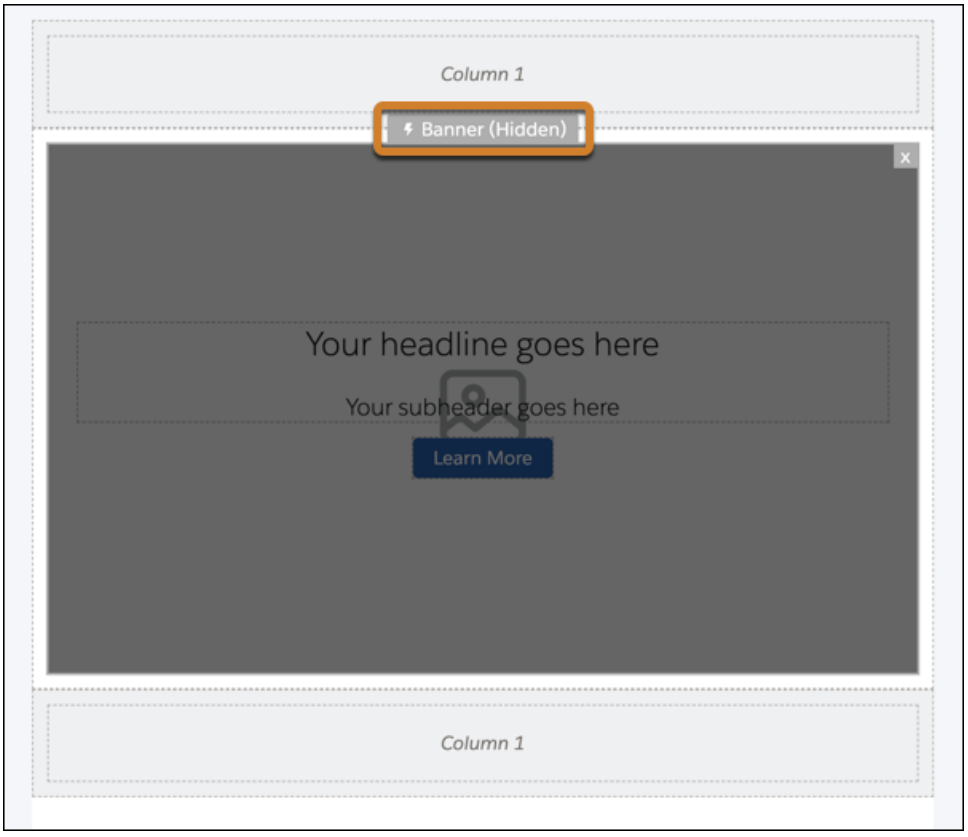
  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

メモ: [表示] ドロップダウンリストの [非表示のコンポーネント] オプションと眼のアイコンは、コンポーネントプロパティパネルの[コンポーネントを表示]切り替えで非表示にされたコンポーネントに適用されます。これらのインジケーターは、式ベースの表示設定によって非表示にされたコンポーネントには適用されません。



コンポーネントを非表示にすると、キャンバスにコンポーネントのオーバーレイが表示され、コンポーネントが非表示として識別されます。



式ベースの表示設定を使用して、コンポーネントを非表示にすることもできます。

関連トピック:

- 拡張 LWR サイトの式ベースの表示

Aura サイトのエクスペリエンスビルダーを使用したモバイルデバイスでのコンポーネントの非表示

モバイルデバイスでビジネスには重要でないコンポーネントを非表示にすることで、ページの読み込み時間を短縮し、モバイル画面をすっきりさせます。モバイルモードを使用してビルダーでAuraサイトを表示し、非表示にするコンポーネントを選択します。

1. エクスペリエンスビルダーで、ビューを [モバイル] に変更します。
2. 非表示にするコンポーネントをクリックし、プロパティペインを開きます。
3. ページの下部までスクロールし、[モバイルで非表示] をクリックします。

メモ:

- [ページ構造] をクリックし、コンポーネントの横にある眼のアイコンをクリックして、コンポーネントを非表示にしたり表示したりできます。[ページ構造] ボタンには、非表示コンポーネントの数も表示されます。
- コンポーネントを非表示にするように選択した場合でも、サイトのさまざまなページで共有されている領域のコンポーネントを非表示にすることはできません。サイトでデフォルトのテーマを使用しており、ヘッダーがすべてのページで共有されているとします。ヘッダーに含まれているコンポーネントは、一部のページでコンポーネントを非表示に設定した場合でも、すべてのサイトページに表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

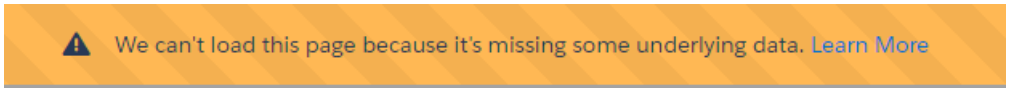
エクスペリエンスビルダーでのデータがないページのエラーメッセージ

エクスペリエンスビルダーで Lightning コンポーネントを使用してテンプレートベースのページを作成すると、ページが正しく読み込まれないことがあります。このエラーが発生する理由と修正方法について確認します。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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

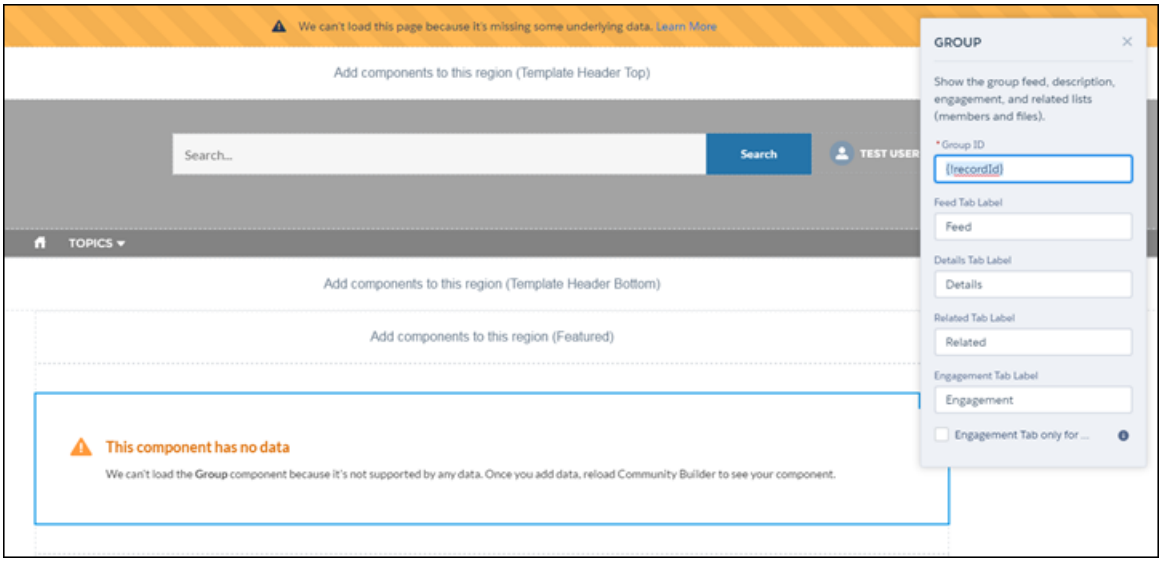
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



次の 3 つのいずれかの場合にサイト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の 1 つ以上に基盤となるデータがない
- 組織で SEO 対応 URL が有効になっており、オブジェクト種別で URL スラッグが指定されていない

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合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、新しいサイト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。

SEO 対応 URL に関するエラーを修正するには、コンポーネントで参照しているオブジェクトに URL スラッグを追加します。これにより、コンポーネントで正しいデータが読み込まれます。`ObjectRelatedUrl` オブジェクトの URL スラッグをプログラム (Apex の使用など) で追加できます。

修正方法

カスタマーサービステンプレートはトピックを使用してサイト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 [サイト管理] 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**: サイトのグループを作成します。

エクスペリエンスビルダーを使用したカスタムサイトページの作成

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

エクスペリエンスビルダーテンプレートを拡張するには、カスタムサイトページを作成します。Salesforce データを最大限に活用するには、カスタムのレコード詳細ページ、リストページ、および関連リストページを追加します。コンポーネントの組み合わせと共に個々のコンテンツを表示するには、CMS コンテンツページを使用します。

サイトのページは、[ページ] メニューにアルファベット順に表示されます。オブジェクトページとコンテンツページは、標準ページと区別するために表示ラベルが付けられます。Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) を使用するサイトの使用可能状況ページなど、他のページ種別では表示ラベルも識別されます。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

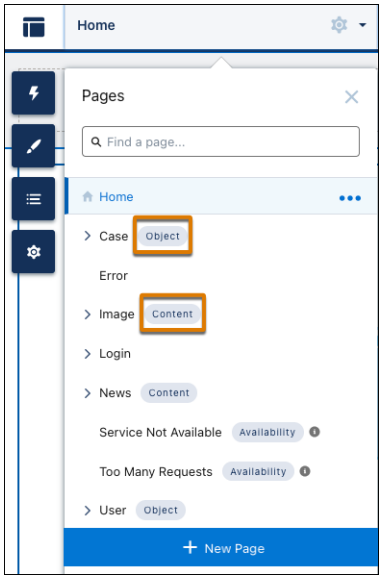
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

事前設定されたページまたはインストール済みオブジェクトページからサイトページを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」



柔軟なレイアウトの作成

柔軟なレイアウトを使用して、高度にカスタマイズされたページを作成します。各セクション内で列を作成およびサイズ変更し、セクションの追加と積み上げを行ってページを作成します。背景の画像と色を使用してあらゆるデザインを可能にします。

エクスペリエンスビルダーでのページの削除

必要のなくなったサイトページやページのバリエーションを削除するには、[ページアクション] メニューから実行します。

関連トピック:

- Aura サイトでの利用者ターゲティングを使用したパーソナライズ
- LWR または Aura サイトへの Salesforce CRM データの追加
- エクスペリエンスビルダーサイトへの Salesforce CMS コンテンツの追加

標準ページの作成

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) に基づいて標準ページを作成します。標準ページは、エクスペリエンスビルダーテンプレートに付属するか、ユーザーが作成するデフォルトのページです。

1. エクスペリエンスビルダーで、[ページ] メニューを開き、[新規ページ] をクリックします。
2. [標準ページ] をクリックし、レイアウトを選択します。
   - Auraサイトの場合、固定レイアウトまたは柔軟なレイアウトを選択します。または、カスタムページをエクスポートまたはインポートしたことが原因で、事前設定されたページを使用可能な場合は、ページを選択するか、[新規空白ページ] をクリックして、固定ページまたは柔軟なレイアウトを選択します。次に、[次へ] をクリックします。
   - LWRサイトでは、カスタムコンテンツレイアウトを選択できる場合を除き、ページでデフォルトで柔軟なレイアウトが使用されます。

3. ページに名前を付けて、ページの URL の静的部分を指定し、API 参照名 (省略可能) を指定します。[作成] をクリックします。
4. 新しいページにページコンポーネントを追加して設定します。
5. サイトをプレビューして公開します。

オブジェクトページの作成

Salesforce データに接続するオブジェクトページを作成します。オブジェクトページを作成すると、レコード詳細ページ、レコードリストページ、関連リストページの 3 つの新しいページ、実際には作成したものになります。各ページには、オブジェクトのデータに関する異なるビューと詳細が表示されます。汎用オブジェクトページには、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が表示されます。

1. エクスペリエンスビルダーで、[ページ] メニューを開き、[新規ページ] をクリックします。
2. [オブジェクトページ] をクリックし、ページに関連付けるオブジェクトを選択します。

   すべてのオブジェクトページとインストール済みオブジェクトページを切り替えるには、[オブジェクトを表示] ドロップダウンメニューを使用します。インストール済みオブジェクトページは、組織からエクスポートされたページ、または組織にインポートされたページです。
3. [作成] をクリックし、指示メッセージが表示されたら [作成] を再度クリックします。
4. 新しいページにページコンポーネントを追加して設定します。
5. サイトをプレビューして公開します。

コンテンツページの作成

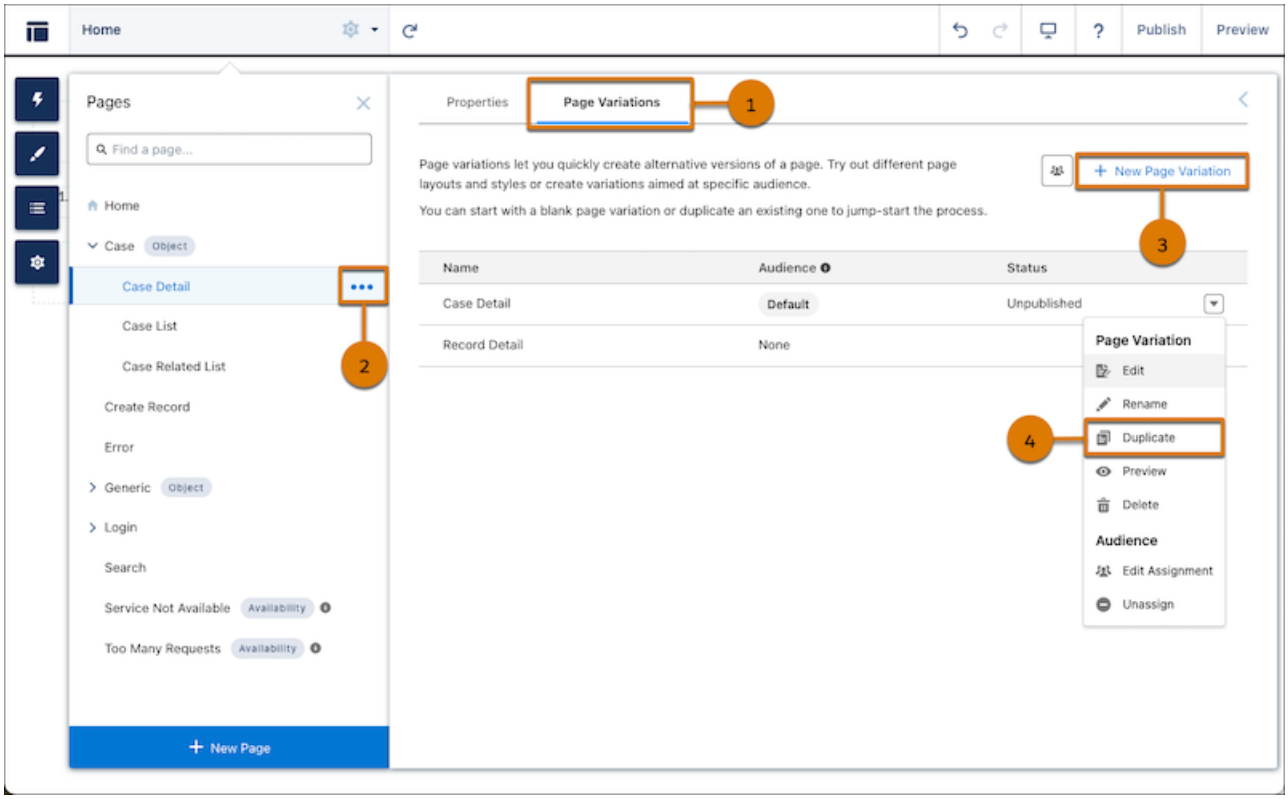
Salesforce CMS コンテンツの個別の部分を表示するコンテンツページを作成します。ページで使用できるコンテンツタイプは、サイトに対して以前に作成したコンテンツページと、サイトに接続されている CMS ワークスペースに含まれているコンテンツタイプによって異なります。たとえば、以前にサイト用のニュースコンテンツページを作成している場合、ニュースコンテンツタイプは使用できません。

コンテンツページを作成する前に、エクスペリエンスビルダーサイトを Salesforce CMS ワークスペースのチャネルとして追加します。このステップでは、サイトと CMS コンテンツ間の接続が作成されます。次に、サイトで表示するすべてのコンテンツがワークスペースに公開されていることを確認します。Aura サイトまたは LWR サイトでコンテンツを使用するには、事前にそのコンテンツを公開しておく必要があります。

1. エクスペリエンスビルダーで、[ページ] メニューを開き、[新規ページ] をクリックします。
2. [CMS コンテンツページ] をクリックし、ページのコンテンツタイプを選択します。[作成] をクリックします。
3. 新しいコンテンツページに移動し、ページコンポーネントを追加して設定します。
4. サイトをプレビューして公開します。

ページのバリエーションの作成

Auraサイトでは、ページバリエーションを使用して、異なる利用者を対象にした、同じページのパーソナライズされたバージョンを作成できます。たとえば、2つの異なるページを作成する代わりに、ホームページの地域固有のバリエーションを作成できます。



1. ページの [ページのバリエーション] タブ (1) にアクセスするには、[ページ] メニューから ••• (2) > [ページの設定] をクリックします。
2. 既存のページバリエーションを複製するには、▼ > 重複 (4) をクリックします。
   ページのバリエーションのコピーがページバリエーションリストに表示されます。重複ページのバリエーションの名前をカスタマイズするには、▼ > [名前を変更] をクリックします。
3. ページバリエーションを作成するには、[新しいページのバリエーション] (3) をクリックしてレイアウトを選択します。
   - 一意のレイアウトを作成するには、[新規空白ページ] をクリックします。レイアウトオプションを選択してから、[次へ] をクリックします。ページバリエーションに名前を付けて [作成] をクリックします。
   - 事前設定されたレイアウトを使用するには、使用可能なオプションのいずれかを選択してから [次へ] をクリックします。ページバリエーションに名前を付けて Create をクリックします。
4. 新しいページのバリエーションにページコンポーネントを追加して設定します。
5. ページのバリエーションを利用者に割り当てる 。
6. サイトをプレビューして公開します。

Auraサイトで、利用者にページのバリエーションが割り当てられておらず、オブジェクトのデフォルトページのバリエーションが削除された場合、ユーザーがレコードにアクセスしようとすると汎用レコードレイアウトが表示されます。汎用レコードレイアウトには、レコード詳細、レコードリスト、レコード関連リストページを含めることができます。

柔軟なレイアウトの作成

柔軟なレイアウトを使用して、高度にカスタマイズされたページを作成します。各セクション内で列を作成およびサイズ変更し、セクションの追加と積み上げを行ってページを作成します。背景の画像と色を使用してあらゆるデザインを可能にします。

1. 柔軟なレイアウトを使用して、カスタムページを作成します。
   - 既存のページで柔軟なレイアウトを使用するには、ページバリエーションを作成してください。
   - ページを端から端まで拡大して、[最大ページ幅を設定]設定を使用して全画面幅のセクションを表示できます。まず、[設定] > [テーマ] > [設定] からテーマレイアウトを作成します。次に、[プロパティの編集] で、[最大ページ幅を設定]を選択解除します。これで、画面の幅まで拡大されるセクションを含むこのテーマレイアウトからページを作成できます。
   - ページの柔軟なレイアウトを選択した場合は、レイアウト種別は変更できません。柔軟なレイアウトにより、コンテンツのニーズに合わせてページレイアウトをカスタマイズできます。
2. セクションを作成します。セクションは、ページ内の行とそのすべてのコンテンツで構成されます。

   セクションの例:

エディション

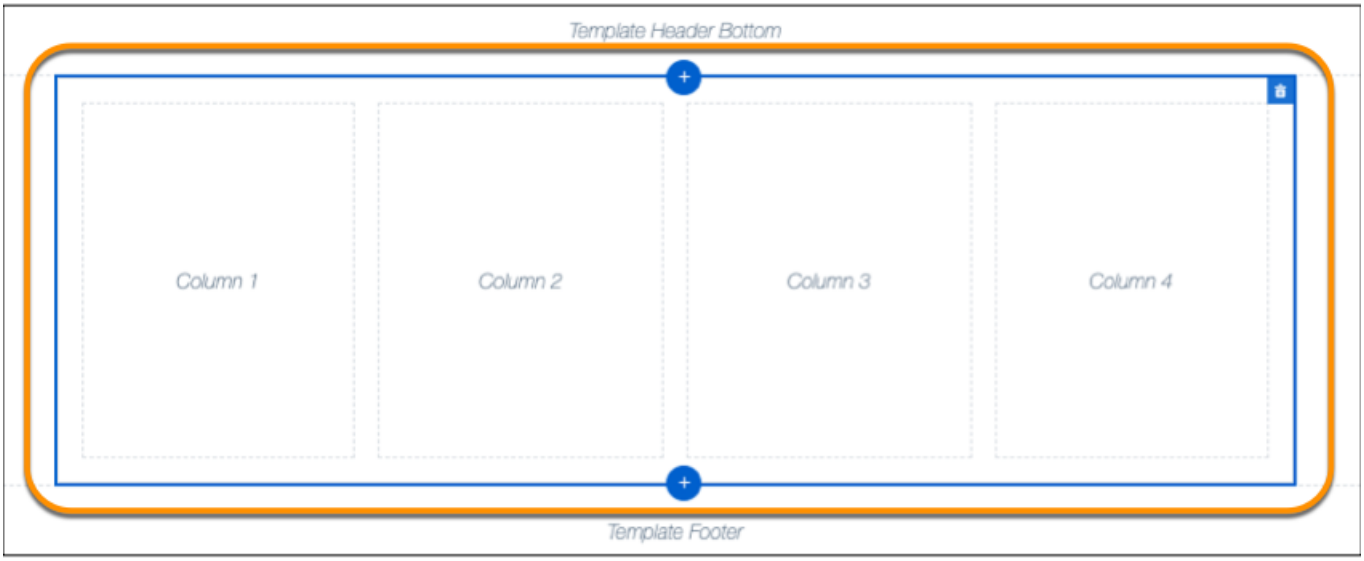
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

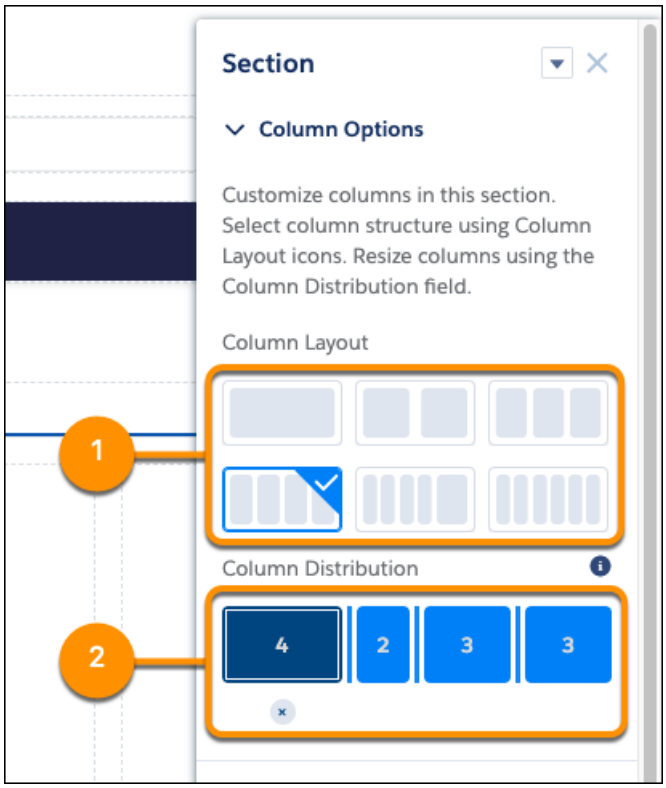
Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」
- または
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者



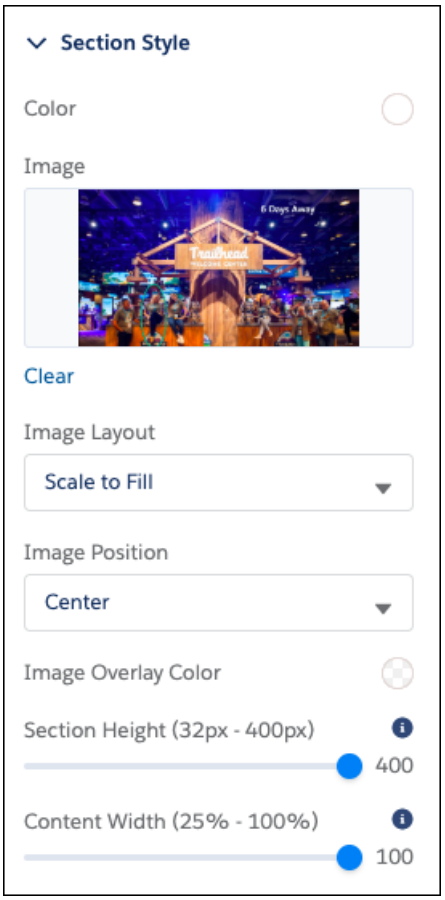
- 現在のセクションの上または下にセクションを追加するには、 をクリックします。
- セクションを削除するには、 をクリックします。セクションを削除すると、そのコンテンツもすべて削除されます。ページには少なくとも 1 つのセクションを含める必要があります。唯一のセクションを削除するには、別のセクションを作成してから再試行します。
- セクションを並び替えるには、セクションを目的の場所にドラッグします。

3. セクションをカスタマイズするには、そのセクションを選択します。[列オプション] を使用して、このセクションの列を追加、削除、およびサイズ変更します。
   - このセクションの列構造をカスタマイズするには、列のレイアウトアイコンを選択します (1)。
   - [列の分布] 項目 (2) で、列間のハンドルを使用してサイズを変更します。列は 12 列のグリッドにスナップされます。各列の数値は、12 列のうちその列が使用するグリッド単位を表します。 そのため、同じ幅の 2 つの列を表示するには、それぞれに 6 の値を指定します。 セクションには、最大 6 個の列を含めることができます。
   - 選択した列を削除するには、その下の をクリックします。列を削除すると、そのコンテンツもすべて削除されます。



4. [セクションスタイル] を使用して、背景の画像や色などの飾りを追加します。

色	セクションの背景色を設定します。カラーサークルをクリックし、カラーピッカーを使うか、具体的な16進コードをテキストボックスに入力して、色を選択します。
画像	背景画像をセクションに追加します。画像をアップロードするか、組織のアセットライブラリから画像を選択します。次に、セクションで [画像レイアウト] と [画像位置] を選択します。
画像のフロート表示の色	フロート表示の色をセクションに追加します。色を選択するには、色見本をクリックするか、テキストボックスに色の 16 進コードを入力します。
セクションの高さ	スライダーを使用して、セクションの最小の高さ (ピクセル単位) を設定します。コンテンツが高くなると、セクションは自動的に調整されます。最小値は、縦モードの携帯電話またはタブレットには適用されません。
コンテンツの幅	スライダーを使用して、コンテンツの幅をセクションの全幅のパーセントで設定します。この設定は、縦モードの携帯電話またはタブレットには適用されません。



関連トピック:

- エクスペリエンスビルダーを使用したカスタムサイトページの作成
- Experience Cloud サイトのページのテーマレイアウトの変更

エクスペリエンスビルダーでのページの削除

必要のなくなったサイトページやページのバリエーションを削除するには、[ページアクション] メニューから実行します。

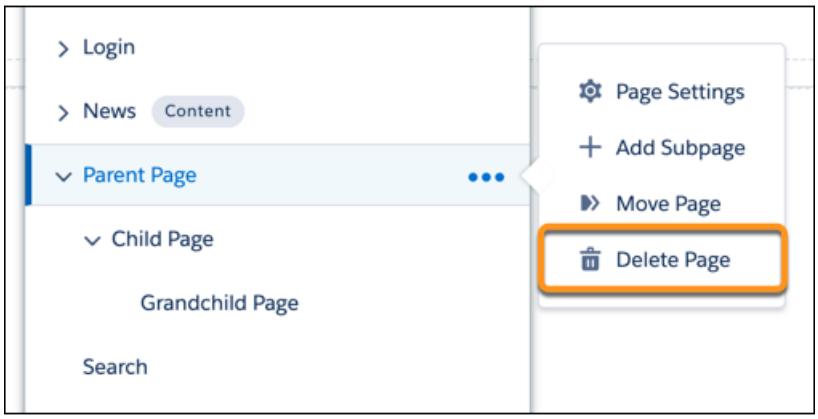
サイトのページを削除する前に、「エクスペリエンスビルダーのページ階層と URL の競合に関する考慮事項」を確認してください。次のものは削除できません。

- 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
- サブページを削除していない親ページ
- その関連オブジェクトページ (詳細、リスト、および関連リスト) を削除していないカスタムオブジェクトページ

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. エクスペリエンスビルダーで、[ページ] メニューを開きます。
2. ••• をクリックして、[ページアクション] メニューにアクセスします。
3. [削除] をクリックしてページを削除します。

   ページを削除すると、ネストされたサブページも削除されます。たとえば、親ページを削除すると、子ページと孫ページも削除されます。



   ページ階層のサブページを削除するには、削除する特定のページの横にある ••• をクリックします。

4. ページのバリエーション (ある場合) を削除するには、[ページアクション] メニューを開き、[ページの設定] をクリックします。
5. [ページのバリエーション] タブを開きます。
6. 削除するページのバリエーションの横にあるドロップダウンをクリックして、[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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

ページの <head> へのマークアップの追加によるエクスペリエンスビルダーサイトのカスタマイズ

エクスペリエンス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 meta タグを含めたり、お気に入りアイコンを追加したり、Adobe Analytics や Google タグマネージャーのカスタムコードを追加したりできます。

ヒント: Google アナリティクスは Salesforce で標準でサポートされているため、次の手順は不要です。ただし、Google アナリティクスを使用する前に、サイトに合わせて Google アナリティクスを設定する必要があります。

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。

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、canonical、external、help、icon、license、manifest、mask-icon、next、nofollow、noopener、noreferrer、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 cleartype、content-type、content-language、default-style です。 属性 http-equiv="X-UA-Compatible" は、content="IE=Edge" との組み合わせでのみサポートされます。
<noscript>	<noscript> 内では、次の要素のみがサポートされます: <a>、<iframe>、<img>、<meta>[3] [3]<meta> で許可される属性は http-equiv と content です。両方の属性は必須です。 http-equiv 属性で許可される値は refresh のみです。
<script>	カスタムコンテンツで使用します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

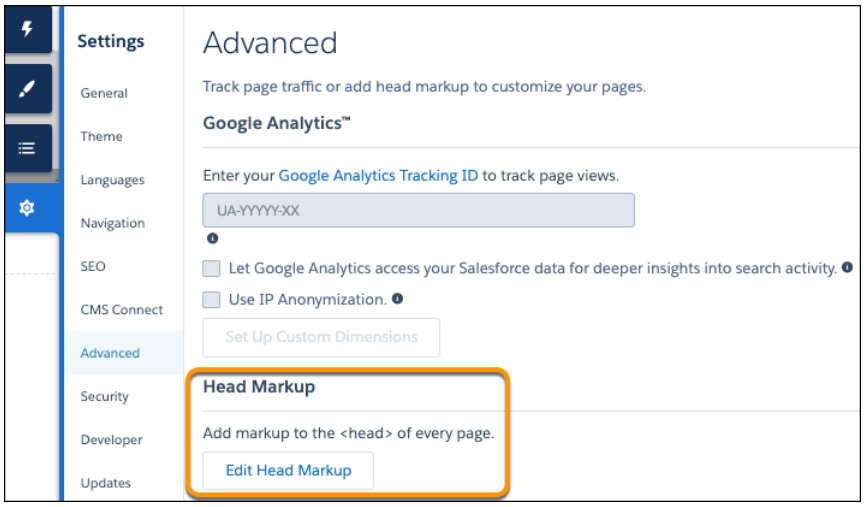
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

許可されるタグ	許可される属性
<style>	type、media、nonce、title
<title>	許可される属性はありません。

<head> タグ内のコンテンツが無効な場合は、作業を保存できません。サポートされないコードを入力した場合、 にマウスポインターを置いて問題の詳細を表示できます。

無効なマークアップが含まれる既存の head 要素は、表示される前にページから除外されます。head を再度機能させるには、エクスペリエンスビルダーを使用してサポートされないタグを削除します。

1. エクスペリエンスビルダーで、 > [詳細] をクリックします。



2. [ヘッドマークアップを編集] をクリックします。
3. マークアップを入力し、変更を保存します。
   カスタムマークアップを追加すると、コードはサイトのすべてのページ (ログインページを含む) の head に追加されます。
4. サイトを本番組織にリリースする前に、Sandbox または DE 組織で head マークアップをテストします。
   サイトの CSP セキュリティレベルによっては、ヘッドマークアップが想定どおりに動作しない場合があります。「緩和された CSP セキュリティレベルの選択」を参照してください。
   また、Lightning Locker との競合が発生する可能性があります。『Experience Cloud 開発者ガイド』の「Experience ビルダーでの Lightning Locker の競合の解決」を参照してください。

例: この例では、サイト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。

関連トピック:

Experience Cloud 開発者ガイド: Example: Adobe Analytics and Lightning Locker in Experience Builder Sites (例: Experience Builder サイトでの Adobe Analytics と Lightning Locker)

LWR Sites for Experience Cloud Developer Guide (Experience Cloud 向け LWR サイト開発者ガイド): Head Markup in LWR Sites (LWR サイトのヘッドマークアップ)

拡張 LWR サイトでの式ベースのコンポーネントのバリエーション

サイト訪問者は自社のビジネスにとって重要です。したがって、サイト訪問者には、できるだけカスタマイズされたエクスペリエンスを提供すべきです。式ベースのコンポーネントのバリエーションでは、コンポーネントのバージョンを複数作成し、スタイルと表示設定を変更して、それぞれを独自のバージョンにすることができます。対象グループに対するバリエーションは 1 つのみにすることも、複数にすることもできます。複数にした場合は、各バリエーションをユーザーのサブセットに幅広く適用できます。各バリエーションに表示ルールを適用して、該当するサイト訪問者に表示することができます。また、同じコンポーネントに複数のバリエーションがある場合、各バリエーションに優先順位を付ければ、そのバリエーションがいつどのユーザーに表示されるかがわかります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

LWR サイトでのコンポーネントのバリエーションの作成

式ベースのコンポーネントのバリエーションでは、コンポーネントのバージョンを複数作成し、各バリエーションを使用する対象の顧客グループに表示ルールを割り当てることができます。コンポーネントのバリエーションによって、サイトの柔軟性や可能性を向上させることができるため、個々の顧客の要求に応えたり、最適な環境を構築したりすることが可能になります。

LWR サイトでのコンポーネントのバリエーションの作成

ユーザ権限	
Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

式ベースのコンポーネントのバリエーションでは、コンポーネントのバージョンを複数作成し、各バリエーションを使用する対象の顧客グループに表示ルールを割り当てることができます。コンポーネントのバリエーションによって、サイトの柔軟性や可能性を向上させることができるため、個々の顧客の要求に応えたり、最適な環境を構築したりすることが可能になります。

コンポーネントのバリエーションアイコンから任意のコンポーネントのバリエーションを作成できます。

1. エクスペリエンスビルダーから、キャンバスに表示されるコンポーネントを選択するか、新しいコンポーネントを作成します。
2. プロパティパネルの上にある [コンポーネントのバリエーション] アイコンをクリックします。
3. [+ コンポーネントの新しいバリエーション] をクリックします。
4. 名前を入力し、バリエーションを保存します。新しいバリエーションは、[ドラフトバリエーション] セクションに表示されるようになりました。表示ルールを追加するまでは、ドラフト状態のままとなります。

   後でコンポーネント名を変更するには、設定ドロップダウンを選択して [名前を編集] をクリックします。
5. バリエーションをデフォルトコンポーネントと区別するには、バリエーションを選択し、[設定] タブと [スタイル] タブのオプションを更新します。バリエーションを表示する準備が整ったら、[表示] タブに移動します。
6. [+ 表示ルールを追加] をクリックします。1 つ以上の条件でルールを作成します。条件を満たしたときにバリエーションを表示または非表示にします。

7. 表示ルールを保存します。これでバリエーションは公開済み状態で使用可能になり、条件が満たされたときにサイト訪問者に表示されます。
8. 複数のバリエーションを作成したら、[バリエーション] ドロップダウンの各バリエーションをドラッグして適切な順番に並べて優先順位を決定します。

注意事項:

- 各コンポーネントには、最大 15 個のバリエーションを設定できます。
- 優先順位が機能するのは、複数のバリエーションで条件が True の場合です。いずれかのバリエーションで条件が true にならない場合は、デフォルトコンポーネントが表示されます。
- コンポーネントにバリエーションがある場合は、コンポーネント名の横のキャンバスにバリエーションアイコンが表示されます。
- デフォルトコンポーネントは、バリエーションの基礎となる元のバージョンです。デフォルトコンポーネントの場合は、バリエーションリストとコンポーネントタイトル内でコンポーネント名の横に [(デフォルト)] が表示されます。

拡張 LWR サイトの式ベースの表示

式ベースの表示を使用して、拡張 LWR サイトにコンポーネントを表示するタイミングと対象ユーザーを決定する一連のルールを作成できます。ユーザーおよび商品オブジェクトの項目 (場所、言語、バイヤーグループなど) に基づいて表示設定を選択します。式に基づいて表示条件を作成すると、サイトのアジリティが向上します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

LWR サイトでの動的コンポーネント表示の作成

条件を含むルールを作成して、拡張LWRサイトページのコンポーネントの表示を制御します。複数の条件を積み上げ、各コンポーネントの最適な表示条件セットを作成します。

LWR サイトの式ベースの表示ルール

式ベースの表示を使用して、拡張LWRサイトでコンポーネントが表示されるタイミングと対象ユーザーを定義します。コンポーネントの [表示] タブから、コンポーネントの表示ルールを作成します。

カスタムロジックを使用した LWR サイトでの式ベースの表示ルールの作成

コンポーネントやコンポーネントのバリエーションを表示したり、非表示にしたりするためのカスタムロジックを独自に作成します。コンポーネントの表示条件を追加して、カスタムロジック式を作成します。

LWR サイトでの動的コンポーネント表示の作成

ユーザ権限	
Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

条件を含むルールを作成して、拡張LWRサイトページのコンポーネントの表示を制御します。複数の条件を積み上げ、各コンポーネントの最適な表示条件セットを作成します。

重要: Spring '23 パイロット中に作成された表示ルールは機能しません。今後のリリースで置き換える必要があります。

[表示] タブを使用して、エクスペリエンスビルダーの任意のコンポーネントのルールを作成できます。

1. エクスペリエンスビルダーから、キャンバスに表示されるコンポーネントを選択します。
2. [表示] タブをクリックします。
3. [+ 表示ルールを追加] をクリックします。1 つ以上の条件でルールを作成します。条件を満たしたときにコンポーネントを表示または非表示にします。
4. ルールを保存します。新しいルールを [表示] タブから表示および編集できます。

LWR サイトの式ベースの表示ルール

式ベースの表示を使用して、拡張 LWR サイトでコンポーネントが表示されるタイミングと対象ユーザーを定義します。コンポーネントの [表示] タブから、コンポーネントの表示ルールを作成します。

重要: Spring '23 パイロット中に作成された表示ルールは機能しません。今後のリリースで置き換える必要があります。

メモ: デバイス種別に基づいてコンポーネントを表示または非表示にすることもできます。

コンポーネントごとに、複数の条件を含む 1 つのルールを作成できます。各条件には、最大 5 個の範囲を設定できます。たとえば、`User.Record.Last Modified By.Contact.Account Name.ShippingCity` には 6 個の範囲が含まれているため、これは使用できません。ルールを作成しないと、コンポーネントはすべてのユーザーに表示されます。ルールは AND、OR、またはカスタムロジックを使用して作成されます。

例: コンポーネントの [表示] 状態と 2 つの条件を含み、AND ロジックを使用するルールを検討します。1 つの条件は、ユーザーレコードの [市区郡] [次の文字列と一致する] [シカゴ] で、2 番目の条件はユーザーレコードの [役職] [次の文字列と一致する] [マーケティングマネージャー] です。このコンポーネントは、シカゴにいて、かつ役職がマーケティングマネージャーのすべてのユーザーに表示されます。ロジックを OR に変更すると、コンポーネントは、シカゴにいるすべてのユーザー、あるいは役職がマーケティングマネージャーのすべてのユーザーに表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

選択可能な条件値はリソースの種別によって異なります。値の定義済みリストがある項目を選択すると、[値] ドロップダウンにリストが入力されます。オープンテキスト項目を選択すると、その値にはオープンテキスト項目を使用できます。

メモ: 表示ルールはキャンバスには表示されません。プレビューモードでは、ユーザー種別がモードに基づいて評価され、関連する場合はルールが適用されます。

サポートされるオブジェクト、項目、データ型、演算子

ユーザーと商品の 2 つのオブジェクトがサポートされています。いずれのオブジェクトでもすべての項目がサポートされるわけではありません。

コンポーネントの表示ルールは、ページのオブジェクトに関連付けられた項目で取得されたデータに基づきます。一部の項目、データ型、演算子はサポートされません。サポートされる演算子は、選択された項目種別によって異なります。

サポートされる項目種別:

- 文字列型の項目:自動採番、通貨、メール、数値、パーセント、電話番号、テキスト、テキストエリア、URL
- チェックボックス (ブール型)
- 数値
- 選択リスト

- 複数選択リスト

サポートされる演算子:

- = および == (等号)
- <> または != (不等号)
- > (より大きい)
- >= (以上)
- < (未満)
- <= (以下)
- CONTAINS (文字列、選択リスト、複数選択リスト項目でのみ使用可能)
- NOT CONTAINS (文字列、選択リスト、複数選択リスト項目でのみ使用可能)

関連トピック:

拡張 LWR サイトのモバイル、タブレット、デスクトップでのコンポーネントの表示または非表示

カスタムロジックを使用した LWR サイトでの式ベースの表示ルールの作成

ユーザ権限	
Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

コンポーネントやコンポーネントのバリエーションを表示したり、非表示にしたりするためのカスタムロジックを独自に作成します。コンポーネントの表示条件を追加して、カスタムロジック式を作成します。

[表示] タブから、エクスペリエンスビルダーの任意のコンポーネントの表示ルールを作成できます。カスタムロジック式を作成する前に、条件を追加して指定します。条件は追加すると番号が振られます。最初の条件は 1、2 番目の条件は 2 といった具合です。これらの条件は式の作成に使用します。

1. エクスペリエンスビルダーから、キャンバスに表示されるコンポーネントを選択します。
2. [表示] タブで [+ 表示ルールを追加] をクリックします。
3. [コンポーネントの状態] ドロップダウンから、コンポーネントを表示するかどうかを選択します。
4. ロジックの条件を追加するには、[条件を追加] をクリックします。追加するすべての条件の値を選択します。

   条件は少なくとも 2 つ追加します。
5. [次の場合] ドロップダウンから、[カスタムロジックに一致] を選択します。
6. [カスタムロジック] 項目に、カスタムロジック式を入力します。

   カスタムロジック式を作成するときは、2つ以上の条件を含めること、追加したすべての条件を使用すること、使用する演算子は AND と OR のみにすること、という条件を考慮してください。
7. 変更内容を保存します。

例: 1、2、3 という 3 つの条件を追加するシナリオを考えてみましょう。 カスタムロジック式は `1 AND 2 OR 3` であるとします。この場合、コンポーネントまたはバリエーションが表示されるのは、1 と 2 の条件が満たされた場合、または 3 の条件が満たされた場合です。

もう 1 つのシナリオとして、`((1 OR 2) AND (2 OR 3))` というロジックを考えてみましょう。この例の場合、コンポーネントが表示されるのは、1 または 2 の条件が満たされ、なおかつ 2 または 3 の条件が満たされた場合です。

Aura サイトでの利用者ターゲティングを使用したパーソナライズ

特定の利用者向けにカスタマイズされたパーソナライズ済みの関連コンテンツを提供して、ユーザーのエンゲージメントを維持します。利用者を作成するには、ユーザーのセグメントを定義する一連の条件を組み合わせます。その後、複数のユーザーのセグメントのニーズを満たすように 1 つのサイトをカスタマイズできます。たとえば、各利用者にデザインの異なる同じサイトを表示したり、利用者ごとに異なるページ、コンポーネント、またはデータを表示できます。

重要: 利用者によってサイト訪問者が確認できる内容は異なりますが、機密データを非公開にするために利用者は使用しないでください。代わりに、標準のセキュリティ方式を使用してください。

利用者を作成するには、ユーザー関連やレコード関連など、複数の条件種別の中から選択できます。利用者をページバリエーション、ブランドセット、またはコンポーネントに割り当てることができます。特定のコンポーネントでは、利用者をコンポーネントバリエーションに割り当てて、コンポーネント内でさまざまなユーザーに表示されるコンテンツをパーソナライズすることもできます。

エディション

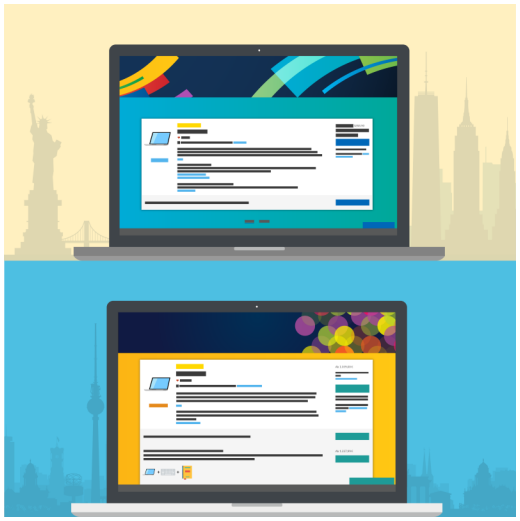
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

- ページバリエーション—利用者を適用して、ホームページやレコード詳細ページなど、同じページの異なるバージョンをユーザーに表示します。
- ブランドセット—同じコンテンツをすべてのユーザーに表示しますが、利用者ごとにデザインは異なります。
- コンポーネント—すべてのユーザーに同じページが表示されますが、ページの内容はユーザーのセグメントごとに異なります。
- コンポーネントバリエーション—CMS コレクション、ナビゲーションメニュー、タイルメニューの各コンポーネントの場合、すべてのユーザーにコンポーネントが表示されますが、コンポーネントのコンテンツはユーザーのセグメントごとに異なります。

たとえば、会社が北米と欧州で異なる商品を提供しているとします。各地域で個別のサイトを作成するのではなく、同じサイトの地域固有のバージョンを作成できます。続いて、地理位置に基づいて利用者を定義して各利用者を地域サイトバージョンに適用できます。北米の利用者には一方のバージョンが表示され、欧州の利用者にはもう一方のバージョンが表示されます。



Aura サイトでの利用者ターゲティングに関する考慮事項

利用者は、関連性の高いサイトコンテンツで特定のユーザーのセグメントをターゲティングする場合に役立つ方法です。利用者を使用するときは、次の点に注意してください。

Aura サイトの利用者の作成

条件と、条件が適用される条件を選択して利用者を定義します。利用者を作成した後で、ページバリエーション、ブランドセット、またはコンポーネントに割り当てることができます。利用者をコンポーネントバリエーションに割り当てて、CMS コレクションコンポーネント、ナビゲーションメニューコンポーネント、タイルメニューコンポーネントでさまざまなユーザーに表示されるコンテンツをパーソナライズすることもできます。

ページバリエーションへの利用者の割り当て

異なる利用者に異なるページを表示できます。

ブランドセットへの利用者の割り当て

異なる利用者に合わせてブランドをカスタマイズできます。たとえば、顧客とパートナーに異なるデザインを表示できます。

コンポーネントへの利用者の割り当て

利用者をページコンポーネントに割り当てると、すべてのユーザーに同じページが表示されますが、ページで表示されるコンポーネントはユーザーのセグメントごとに異なります。たとえば、サイトメンバーとゲストユーザーに表示されるページがあり、メンバーには質問やコメントの投稿を許可するとします。フィードパブリッシャーコンポーネントをページに追加して、このコンポーネントをサイトメンバーの利用者のみに割り当てます。メンバーはこのコンポーネントを表示できますが、ゲストユーザーは表示できません。

コンポーネントバリエーションへの利用者の割り当て

利用者を使用して、CMS コレクションコンポーネント、ナビゲーションメニューコンポーネント、タイルメニューコンポーネント内でユーザーに表示されるコンテンツを変えます。たとえば、サイトメンバーには 1 つのナビゲーションメニューを表示して、ゲストユーザーには簡略化したナビゲーションメニューを表示します。または、社内従業員と外部パートナーに異なる CMS コンテンツを表示します。

Aura サイトでの利用者の優先度設定

サイト訪問者が複数の利用者の条件を満たす場合、表示されるページバリエーション、ブランドセット、ナビゲーションメニュー、CMS コレクションの優先度を設定できます。利用者の優先度を設定するには、少なくとも 2 件の利用者をページバリエーション、ブランドセット、またはコンポーネントバリエーションに割り当てる必要があります。

Aura サイトでの利用者ターゲティングに関する考慮事項

利用者は、関連性の高いサイトコンテンツで特定のユーザーのセグメントをターゲティングする場合に役立つ方法です。利用者を使用するときは、次の点に注意してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

一般的な考慮事項

- サイトあたり最大 1,500 件の利用者を作成できます。[利用者を割り当て] ウィンドウで利用者を見つけるには、% ワイルドカードを使用して検索できます。名前または作成日で利用者を並び替えることもできます。
- テンプレートのヘッダーおよびフッターセクションのコンポーネントに利用者を割り当てることはできません。
- カスタムオブジェクトレコードは、Partial Copy Sandbox では自動的には使用可能にはならないため、カスタムオブジェクトを参照している利用者で問題が発生する可能性があります。この状況を回避するには、次のいずれかの推奨に従ってください。
  - カスタムオブジェクトデータを Sandbox に含める。
  - カスタムオブジェクトを参照する条件を一時的に削除する。
  - カスタムオブジェクトを含むレコードを編集し、カスタムオブジェクトの参照項目のデータを削除する。
- サイトの公開後、サイトの読み込み中に若干の遅延が発生し、ページ、コンポーネント、ブランドセットのデフォルトバージョンが表示される場合があります。この場合は、しばらくしてからページを再読み込みしてください。

- 利用者にレコードベースの条件が含まれている場合、利用者の条件に適用される項目レベルのセキュリティにより、こうした項目レベルのセキュリティ設定に基づいてサイトの表示が制限される場合があります。ただし、利用者にユーザーベースの条件しか含まれていないと、項目レベルのセキュリティ設定によってサイトの表示は制限されません。

場所条件の考慮事項

- ユーザーの IP アドレス (近隣地域にある場合もある) によって場所が決まります。
- 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。
- カスタム場所項目は、利用者の条件としては使用できません。
- 場所条件は広範囲にします。特定の市区町村に制限される利用者ではトラフィックが少ないと思われる場合は、都道府県や国など、より広範囲の地域を使用してください。または、場所条件に複数の市区町村または都道府県が含まれる 1 件の利用者を作成します。
- 外部 CDN サービスを使用している場合は、外部 CDN で True-Client-IP ヘッダーを設定する必要があります。利用者ターゲティングでは、このヘッダーを使用しない場合に予期しない結果が返される可能性があります。ヘッダーの設定については、CDN プロバイダードキュメントを参照してください。

ドメイン条件の考慮事項:

- 使用可能なドメインは Salesforce で作成され、カスタム URL を使用してサイトに関連付けられます。
- ドメイン条件は Developer Edition 組織では使用できません。

レコードベースの条件に関する考慮事項:

- レコードベースの条件では、ユーザー項目 (ロールなど) ではなくレコード項目 (商談金額など) が使用されます。
- レコードベースの条件が含まれる利用者はレコード詳細ページまたはそのレコード詳細ページのバリエーションにしか割り当てることができません。
- レコードベースの条件が含まれる利用者をブランドセットまたはコンポーネントに割り当てることはできません。レコードベースの条件が含まれる利用者は選択する利用者のリストに表示されません。
- コンポーネントまたはブランドセットから利用者を作成する場合、レコードベースの条件は選択できません。

利用者条件に関する考慮事項:

- 利用者にレコードベースの条件が含まれる場合は、その利用者を別の利用者の条件としては使用できません。
- 利用者を利用者自身の条件として使用することはできません。
- 別の利用者の条件として使用する利用者には最大 10 件の条件を含めることができます。
- 利用者条件は 1 つ下のレベルのみを指定できます。たとえば、California User (カリフォルニアのユーザー)、Partner (パートナー)、Dog Owner (愛犬家) の 3 種類の利用者があるとします。Partner (パートナー) の条件とし

て Dog Owner (愛犬家) を使用できます。ただし、Partner (パートナー) にはすでに利用者条件 Dog Owner (愛犬家) が含まれているため、California User (カリフォルニアのユーザー) の条件としては使用できません。

- 利用者の階層化はやや複雑です。たとえば、サンフランシスコのオーディエンスをページのバリエーションに割り当てた場合、サンフランシスコのすべてのユーザーにそのページが表示されます。「会社名」を条件としてページのコンポーネントに追加すると、そのコンポーネントはサンフランシスコ在住でその会社に勤めるユーザーのみに表示されます。カリフォルニアの利用者をコンポーネントに割り当てると、ページ全体がより限定的なサンフランシスコの利用者に割り当てられるため、サンフランシスコ以外のユーザーはそのコンポーネントを表示できません。

Aura サイトの利用者の作成

条件と、条件が適用される条件を選択して利用者を定義します。利用者を作成した後で、ページバリエーション、ブランドセット、またはコンポーネントに割り当てることができます。利用者をコンポーネントバリエーションに割り当てて、CMS コレクションコンポーネント、ナビゲーションメニューコンポーネント、タイルメニューコンポーネントでさまざまなユーザーに表示されるコンテンツをパーソナライズすることもできます。

基本手順に従って利用者を作成することも、より複雑な利用者の作成では AND および OR ステートメントを使用するカスタム数式を使用して利用者を作成することもできます。

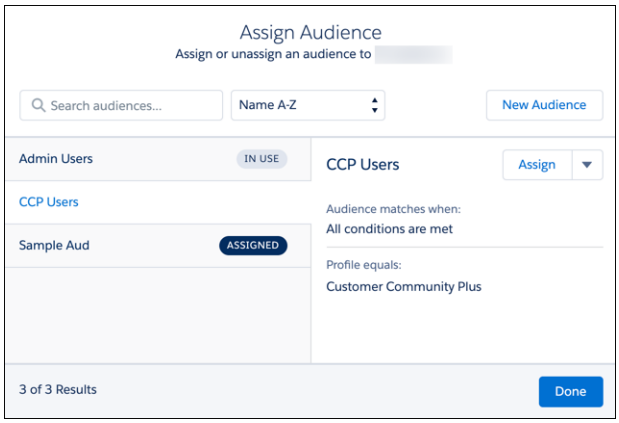
この手順では、[新規利用者]ウィンドウでの利用者の作成方法を示しています。このウィンドウは、[利用者を割り当て] ウィンドウから開くことができます。[利用者を割り当て]ウィンドウへのアクセス方法は、ページバリエーション、ブランドセット、コンポーネントのどこから開始したかに応じて異なります。これらの異なるサイトの場所から [利用者を割り当て] ウィンドウと [新規利用者] ウィンドウに移動する方法については、次のトピックを参照してください。

- ページバリエーションへの利用者の割り当て
- ブランドセットへの利用者の割り当て
- コンポーネントへの利用者の割り当て
- コンポーネントバリエーションへの利用者の割り当て

メモ: コンポーネントまたはブランドセットから利用者を作成した場合、その利用者にレコードベースの条件を含めることはできません。レコードベースの条件を含めることができるのは、ページバリエーションから利用者を作成した場合のみです。

利用者の作成 — 基本手順

1. [利用者を割り当て] ウィンドウで、[新規利用者] をクリックします。



エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

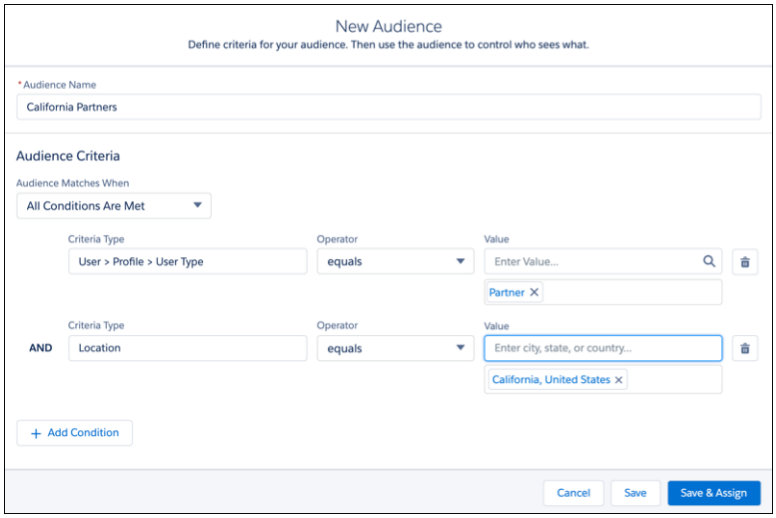
Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

2. 利用者に名前を付けます。たとえば、「*California Partners*」(カリフォルニアのパートナー) とします。



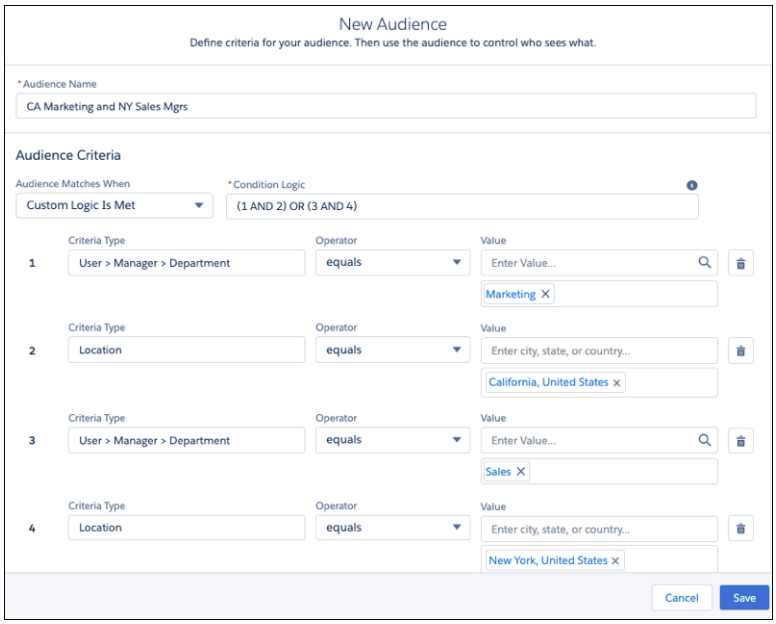
3. [次の場合に利用者が一致] で、利用者を適用するために必要な条件を選択します。たとえば、[すべての条件に一致] です。
4. [条件種別]項目をクリックして、メニューから条件種別を選択します。たとえば、[場所]または[ユーザー]> [プロファイル] > [ユーザー種別] です。
5. 演算子を選択します。たとえば、[次の文字列と一致する] です。
6. この条件の値を入力します。たとえば、場所を入力するかメニューから [パートナー] を選択します。
7. 条件をさらに追加するには、[条件を追加] をクリックします。
8. 利用者を定義するすべての条件を設定したら、変更内容を保存します。

これで、利用者を割り当てることができるようになりました。

カスタムロジックを使用した利用者の作成

たとえば、カリフォルニアのマーケティングマネージャーやニューヨーク営業マネージャーなど、対象を絞った利用者を作成するとします。複数のユーザーと場所の条件が含まれる 1 人の利用者を作成し、括弧と AND 演算子を使用して関連条件をグループ化できます。その後、OR 演算子を使用してグループを分離できます。

1. [利用者を割り当て] ウィンドウで、[新規利用者] をクリックします。
2. 利用者に名前を付けます。たとえば、「*CA Marketing and NY Sales Mgrs*」(カリフォルニアのマーケティングマネージャーとニューヨークの営業マネージャー) とします。



3. [次の場合に利用者が一致] で [カスタムロジックに一致] を選択します。
4. ユーザーと場所条件を追加します。
   - [ユーザー] > [マネージャー] > [部署] [次の文字列と一致する] [Marketing (マーケティング)]
   - [場所] [次の文字列と一致する] [California, United States (米国カリフォルニア)]
   - [ユーザー] > [マネージャー] > [部署] [次の文字列と一致する] [Sales (営業)]
   - [場所] [次の文字列と一致する] [New York, United States (米国ニューヨーク)]
5. [条件ロジック]項目で、括弧を使用して条件をグループ化し、AND で対象の各ロールと場所をペアにし、OR でグループを分割します: `(1 AND 2) OR (3 AND 4)`。

   たとえば、`(1 and 2)` をペアにするとカリフォルニアのマーケティングマネージャーが 1 つのグループにまとめられ、`(3 and 4)` をペアにするとニューヨークの営業マネージャーが別のグループにまとめられます。利用者を割り当てると、これらの条件がいずれかのグループに当てはまるユーザーに適用されます。
6. 変更内容を保存します。

   これで、利用者を割り当てることができるようになりました。

利用者作成の条件種別と条件

複数の条件の種別を使用して、利用者を定義して条件が適用される条件を決定できます。

関連トピック:

Aura サイトでの利用者ターゲティングに関する考慮事項

利用者作成の条件種別と条件

利用者作成の条件種別と条件

複数の条件の種別を使用して、利用者を定義して条件が適用される条件を決定できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

利用者の条件種別

プロファイル
: 組織で定義された特定のプロファイル (たとえば、カスタマーコミュニティユーザー、パートナー、マーケティングユーザー) に適合するユーザーをターゲティングします。

場所
: IP アドレスによって判断し、特定の地域 (都道府県や国など) のユーザーをターゲティングします。

  留意すべき制限事項については、「場所条件の考慮事項」 (ページ 543) を参照してください。

ドメイン
: coffee.awsimporters.com や tea.awsimporters.com など、ユーザーがサイトにアクセスする方法に基づいてユーザーをターゲティングします。

  留意すべき制限事項については、「ドメイン条件の考慮事項」 (ページ 543) を参照してください。

ユーザーオブジェクト
: 勤務している部署や役割など、CRM 項目に基づいてユーザーをターゲティングします。CRM オブジェクトの次の項目の種別を選択できます。

  - テキスト
  - 選択リスト
  - 複数選択リスト
  - 数値
  - チェックボックス
  - 通貨
  - 日付 (日付/時間は除く)

権限
: 組織で特定の権限が割り当てられているユーザーをターゲティングします。

レコードベースの条件
: 表示中のレコードの特性に基づいてユーザーが表示できる内容を変更します。たとえば、優先度の低いケースとエスカレーション済みケースで異なるレコード詳細ページを表示したり、価値の高い商談と価値の低い商談で異なるページを表示します。次のオブジェクトを使用してレコードベースの条件を作成できます。

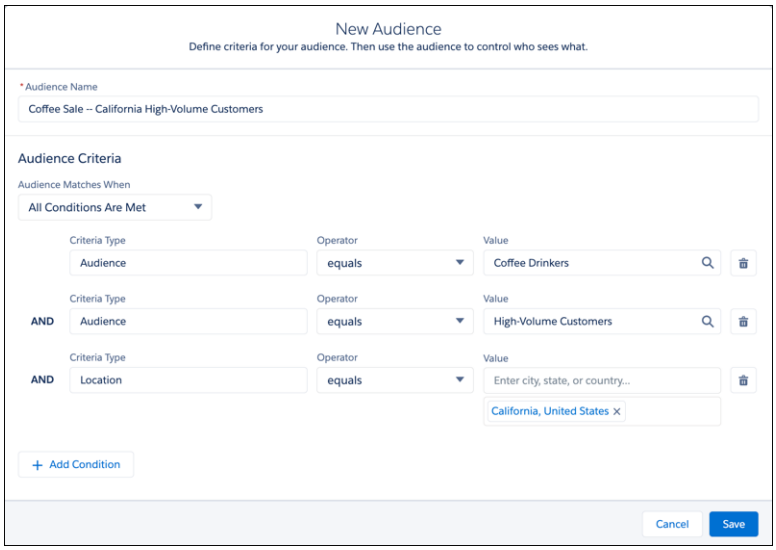
  - Account
  - 納入商品
  - キャンペーン
  - ケース
  - 取引先責任者

- Contract
- リード
- Opportunity
- Product2
- ProductCategory
- Quote
- カスタムオブジェクト
- 最低 1 つのレコードタイプを持つ、ナレッジ以外の任意のオブジェクト (一部の項目のみが使用可能)

留意すべき制限事項については、「レコードベースの条件に関する考慮事項」 (ページ 543)を参照してください。

利用者

複雑な条件セットを再作成するのを防ぐには、別の利用者を作成するための条件として利用者を使用できます。たとえば、コーヒーと紅茶を販売しているサイトがあり、コーヒー愛飲者、紅茶愛飲者、大規模ユーザーの利用者を作成したとします。その後、カリフォルニアの大規模ユーザーであるコーヒー愛飲者向けの特別な商談をマーケティングすることになりました。コーヒー愛飲者利用者と大規模ユーザー利用者に加えて、カリフォルニアの場所条件を使用してこのセール専用の利用者を作成できます。



留意すべき制限事項については、「利用者の条件の考慮事項」 (ページ 543)を参照してください。

利用者一致の条件

[次の場合に利用者が一致]選択リストで、利用者条件が適用される条件を決定します。次の場合に条件を適用できます。

- すべての条件に一致する
- いずれかの条件に一致する
- カスタムロジックに一致する

たとえば、カリフォルニアの場所条件とカスタマーコミュニティユーザーのプロファイル条件を持つ利用者を作成するとします。すべての条件に一致する場合に利用者条件が適用される場合、カスタマーコミュニティユーザープロファイルを持つカリフォルニアのユーザーのみがコンテンツを表示できます。いずれかの条件に一致すると利用者条件が適用される場合、カリフォルニアのユーザーと、カスタマーコミュニティユーザープロファイルを持つ任意の場所に住むユーザーがコンテンツを表示できます。

より複雑な利用者を作成するには、カスタムロジックを使用できます。カスタムロジックを使用する場合、AND ステートメントと OR ステートメントを使用して利用者条件をグループ化して適用します。たとえば、内部サイトがあり、カリフォルニアを拠点にするマーケティングマネージャーとニューヨークを拠点にする営業マネージャーにコンテンツをターゲティングするとします。カスタムロジックを使用して、これらのいずれかの利用者に該当するユーザーがそのコンテンツを表示できるようにできます。

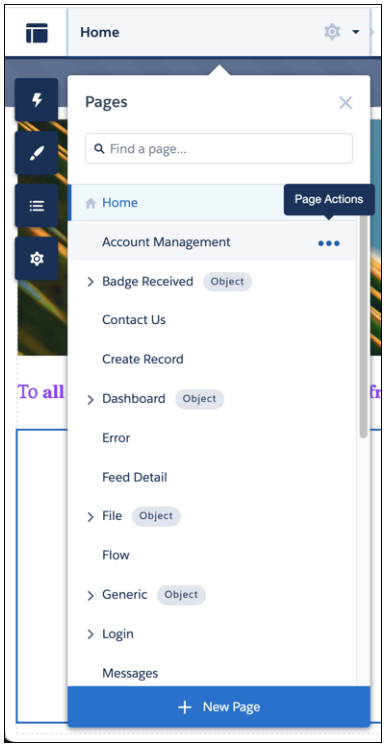
関連トピック:

- Aura サイトでの利用者ターゲティングに関する考慮事項
- Aura サイトの利用者の作成

ページバリエーションへの利用者の割り当て

異なる利用者に異なるページを表示できます。

1. エクスペリエンスビルダーの上部のツールバーで [ページ] メニューを開き、編集するページの上にマウスポインターを置いて [ページアクション] アイコンをクリックします。



2. [ページの設定] を選択し、[ページのバリエーション] タブを開きます。
3. 編集するページバリエーションの下矢印をクリックして [割り当て] を選択するか、ページバリエーションですでに利用者が割り当てられている場合は、[割り当ての編集] を選択します。
4. [利用者を割り当て] ウィンドウで、[新規利用者] をクリックして利用者を評価します。利用者に名前を付け、利用者を定義する条件を設定して、利用者が一致する場合の条件を選択して、[保存 & 割り当て] をクリックします。
5. 既存の利用者をページバリエーションに割り当てるには、利用者を選択して [割り当て] をクリックし、[完了] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

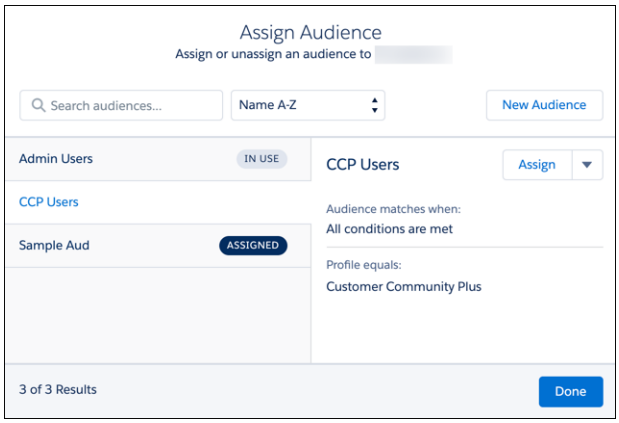
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

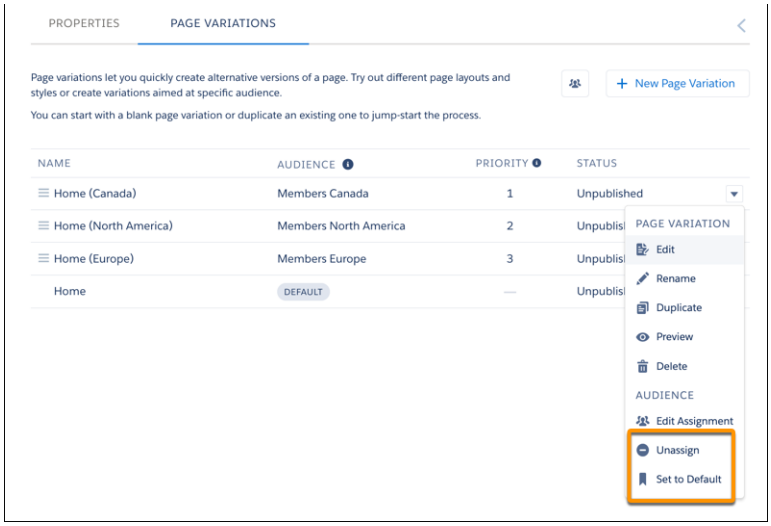
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



6. これらの変更をサイト訪問者に表示するには、サイトを公開します。

各ページにデフォルトのページバージョンがあります。割り当てられた利用者の条件を満たさないサイト訪問者にはデフォルトのページが表示されます。ページバリエーションの利用者の表示を[デフォルト]に設定するには、[ページのバリエーション]ウィンドウでページバリエーションの横にある下矢印をクリックして[デフォルトに設定]を選択します。デフォルトのページバリエーションの利用者の割り当ては編集できません。

ページバリエーションをすべてのサイト訪問者に非表示にする場合は、その利用者の表示を[なし]に設定できます。ページバリエーションの横にある下矢印をクリックし、[割り当て解除]を選択します。利用者に割り当てられていないページバリエーションはどのサイト訪問者にも表示されません。



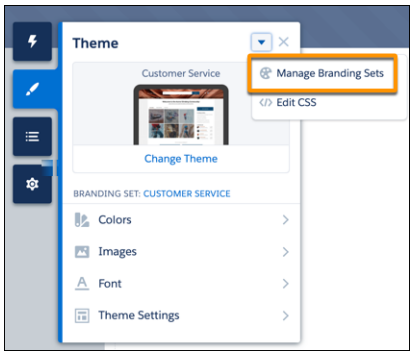
関連トピック:

- Aura サイトでの利用者ターゲティングに関する考慮事項
- 利用者作成の条件種別と条件
- Aura サイトの利用者の作成
- Aura サイトでの利用者の優先度設定
- *Blog 投稿*: How to Personalize the Shared Regions of Your Experience Builder Site (エクスペリエンスビルダーサイトの共有領域のパーソナライズ方法)

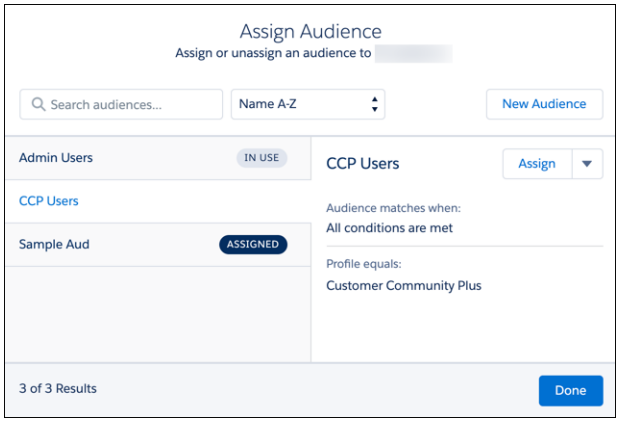
ブランドセットへの利用者の割り当て

異なる利用者に合わせてブランドをカスタマイズできます。たとえば、顧客とパートナーに異なるデザインを表示できます。

1. エクスペリエンスビルダーで [テーマ] パネルを開き、パネルのタイトルの横にある下矢印をクリックし、[ブランドセットを管理] を選択します。



2. [ブランドセット] ペインで、編集するブランドセットの下矢印をクリックし、[割り当て] を選択します。または、ブランドセットですでに利用者が割り当てられている場合は、[割り当ての編集] を選択します。
3. [利用者を割り当て] ウィンドウで、[新規利用者] をクリックします。利用者に名前を付け、利用者を定義する条件を設定して、利用者が一致する場合の条件を選択して、[保存 & 割り当て] をクリックします。
4. 既存の利用者をブランドセットに割り当てるには、利用者を選択して [割り当て] をクリックし、[完了] をクリックします。



レコードベースの条件が含まれる利用者をブランドセットに割り当てることはできません。そのため、ブランドセットの [利用者を割り当て] ウィンドウにはレコードベースの条件が含まれる利用者は表示されません。

5. これらの変更をサイト訪問者に表示するには、サイトを公開します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

各 Experience Cloud サイトに、デフォルトの利用者に割り当てられたブランドセットがあります。割り当てられた利用者の条件を満たさないサイト訪問者にはデフォルトのブランドが表示されます。デフォルトのブランドセットの利用者の割り当ては編集できません。

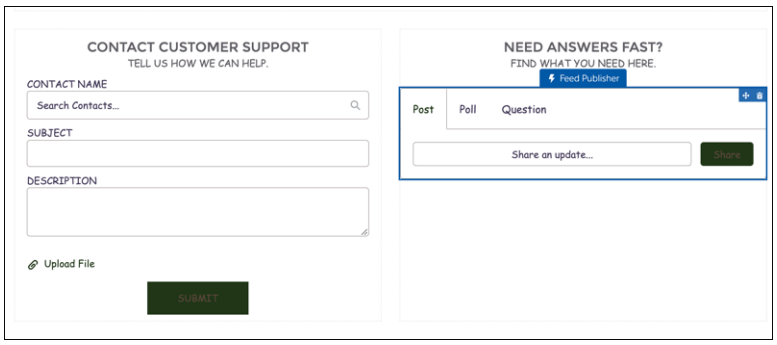
関連トピック:

- Aura サイトでの利用者ターゲティングに関する考慮事項
- 利用者作成の条件種別と条件
- Aura サイトの利用者の作成
- Aura サイトでの利用者の優先度設定

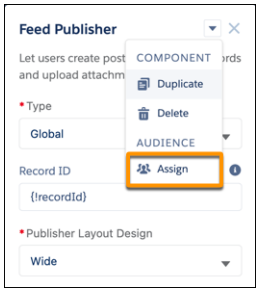
コンポーネントへの利用者の割り当て

利用者をページコンポーネントに割り当てると、すべてのユーザーに同じページが表示されますが、ページで表示されるコンポーネントはユーザーのセグメントごとに異なります。たとえば、サイトメンバーとゲストユーザーに表示されるページがあり、メンバーには質問やコメントの投稿を許可するとします。フィードパブリッシャーコンポーネントをページに追加して、このコンポーネントをサイトメンバーの利用者のみに割り当てます。メンバーはこのコンポーネントを表示できますが、ゲストユーザーは表示できません。

1. エクスペリエンスビルダーで、編集するコンポーネントをクリックします。コンポーネントを囲む青の外枠は、利用者が割り当てられていないことを示します。



2. コンポーネントのプロパティパネルで、コンポーネント名の横にある矢印をクリックし、[割り当て] を選択します。



3. [利用者を割り当て] ウィンドウで、[新規利用者] をクリックします。利用者に名前を付け、利用者を定義する条件を設定して、利用者が一致する場合の条件を選択して、[保存 & 割り当て] をクリックします。
4. 既存の利用者をコンポーネントに割り当てるには、利用者を選択して [割り当て] をクリックし、[完了] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

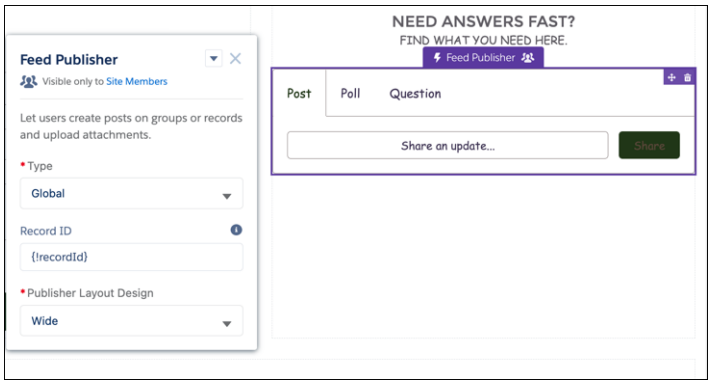
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



コンポーネントの外枠が紫色に変わり、コンポーネントに利用者が割り当てられたことを示すために利用者アイコンが表示されます。コンポーネントのプロパティパネルで、利用者アイコンと割り当てられた利用者の名前がコンポーネント名と一緒に表示されます。エクスペリエンスビルダーでは、ページの少なくとも 1 つのコンポーネントに特定の利用者がいることを通知するメモがページの上部にあります。

メモ: レコードベースの条件が含まれる利用者をコンポーネントに割り当てることはできません。そのため、コンポーネントの [利用者を割り当て] ウィンドウにはレコードベースの条件が含まれる利用者は表示されません。また、ページテンプレートのヘッダーまたはフッターセクションのコンポーネントに利用者を割り当てることもできません。

5. これらの変更をサイト訪問者に表示するには、サイトを公開します。

メモ: ナビゲーションメニュー、タイルメニュー、および CMS コレクションの各コンポーネントを使用すれば、利用者ごとに表示されるコンポーネント内の情報を制御することもできます。「コンポーネントバリエーションへの利用者の割り当て」を参照してください。

関連トピック:

- Aura サイトでの利用者ターゲティングに関する考慮事項
- 利用者作成の条件種別と条件
- Aura サイトの利用者の作成
- コンポーネントバリエーションへの利用者の割り当て

コンポーネントバリエーションへの利用者の割り当て

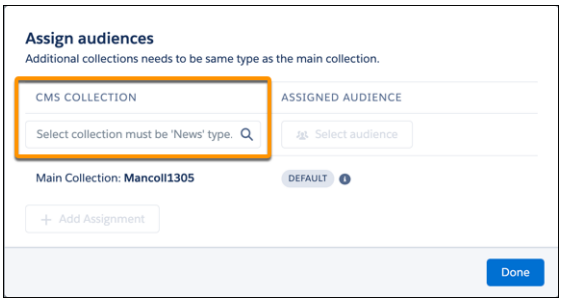
利用者を使用して、CMSコレクションコンポーネント、ナビゲーションメニューコンポーネント、タイルメニューコンポーネント内でユーザーに表示されるコンテンツを変えます。たとえば、サイトメンバーには 1 つのナビゲーションメニューを表示して、ゲストユーザーには簡略化したナビゲーションメニューを表示します。または、社内従業員と外部パートナーに異なる CMS コンテンツを表示します。

利用者を CMS コレクションコンポーネントのバリエーション (ページ 557)に割り当てるときに、コンポーネント内で利用者に表示される CMS コンテンツを決定できます。利用者をナビゲーションメニューコンポーネントまたはタイルメニューコンポーネントのバリエーション (ページ 558)に割り当てるときに、その利用者向けのナビゲーションメニューに表示する項目を決定できます。

各コンポーネントバリエーションに割り当てることができるのは 1 つの利用者のみです。コンポーネントバリエーションの利用者の優先度を設定するには、「Aura サイトでの利用者の優先度設定」を参照してください。

CMS コレクションへの利用者の割り当て

1. エクスペリエンスビルダーで、編集する CMS コレクションコンポーネントをクリックします。
2. コンポーネントのプロパティパネルで次の操作を行います。
   - コンポーネントに CMS コレクションが追加されていない場合は、[コレクションを追加] をクリックしてコレクションを選択し、[パーソナライズ] をクリックします。
   - コンポーネントに CMS コレクションが追加されている場合は、[パーソナライズ] をクリックします。
3. 最初の [利用者を割り当て] ウィンドウで次の手順を実行します。
   - 利用者が割り当てられているコレクションがない場合は、[CMS コレクション] 項目内をクリックしてメニューからコレクションを選択します。



   - 利用者が少なくとも 1 つのコレクションにすでに割り当てられている場合は、[割り当てを追加] をクリックし、[CMS コレクション] 項目内をクリックして、メニューから別のコレクションを選択します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

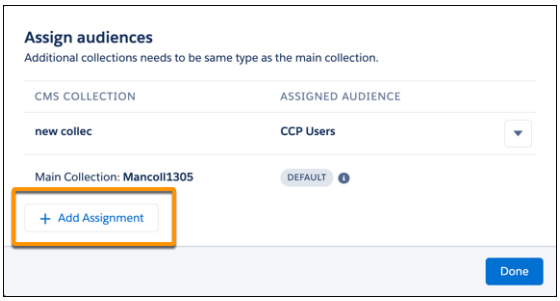
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

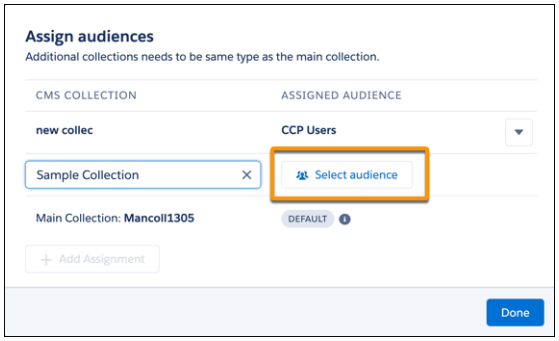
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



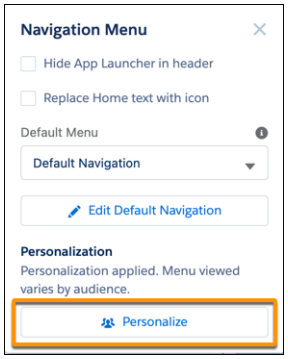
4. コレクションの [利用者を選択] をクリックします。



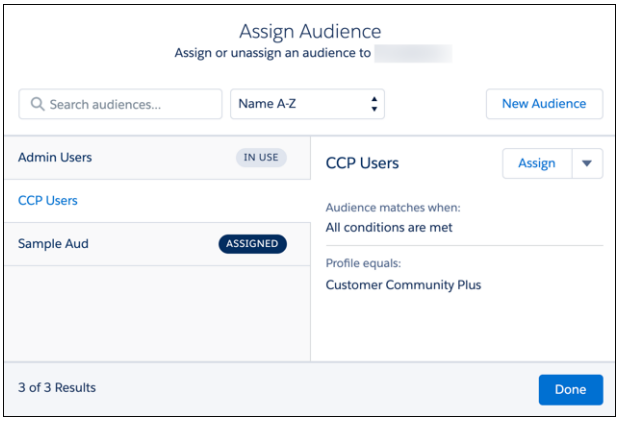
5. 2 番目の [利用者を割り当て] ウィンドウで次の手順を実行します。
   - 利用者を作成するには、[新規利用者] をクリックします。利用者に名前を付け、利用者を定義する条件を設定して、利用者が一致する場合の条件を選択して、[保存 & 割り当て] をクリックします。
   - 既存の利用者を割り当てるには、利用者を選択して [割り当て] をクリックし、[完了] をクリックします。
6. 利用者を別の CMS コレクションに割り当てるには、[割り当てを追加] をクリックし、ステップ 3 ～ 5 に従います。 それ以外の場合は、[完了] をクリックします。
7. これらの変更をサイト訪問者に表示するには、サイトを公開します。

ナビゲーションメニューまたはタイルメニューへの利用者の割り当て

1. エクスペリエンスビルダーで、編集するナビゲーションメニューコンポーネントまたはタイルメニューコンポーネントをクリックします。
2. コンポーネントのプロパティパネルで次の操作を行います。
   - [デフォルトメニュー] 項目でデフォルトメニューが選択されていない場合は、選択します。次に、[パーソナライズ] をクリックします。
   - デフォルトメニューが選択されている場合は、[パーソナライズ] をクリックします。



3. 最初の [利用者を割り当て] ウィンドウで次の手順を実行します。
   - 利用者が割り当てられているナビゲーションメニューがない場合は、[メニュー] 項目内をクリックしてナビゲーションメニューを選択します。
   - 利用者が少なくとも 1 つのナビゲーションメニューに割り当てられている場合は、[割り当てを追加] をクリックし、[メニュー] 項目内をクリックして、別のメニューを選択します。
4. メニューの [利用者を選択] をクリックします。
5. 2 番目の [利用者を割り当て] ウィンドウで次の手順を実行します。
   - 利用者を作成するには、[新規利用者] をクリックします。利用者に名前を付け、利用者を定義する条件を設定して、利用者が一致する場合の条件を選択して、[保存 & 割り当て] をクリックします。
   - 既存の利用者を割り当てるには、利用者を選択して [割り当て] をクリックし、[完了] をクリックします。



6. 利用者を別のメニューバリエーションに割り当てるには、[割り当てを追加] をクリックし、ステップ 3 ～ 5 に従います。 それ以外の場合は、[完了] をクリックします。

7. これらの変更をサイト訪問者に表示するには、サイトを公開します。

関連トピック:

- Aura サイトでの利用者ターゲティングに関する考慮事項
- 利用者作成の条件種別と条件
- Aura サイトの利用者の作成
- コンポーネントへの利用者の割り当て
- Aura サイトでの利用者の優先度設定

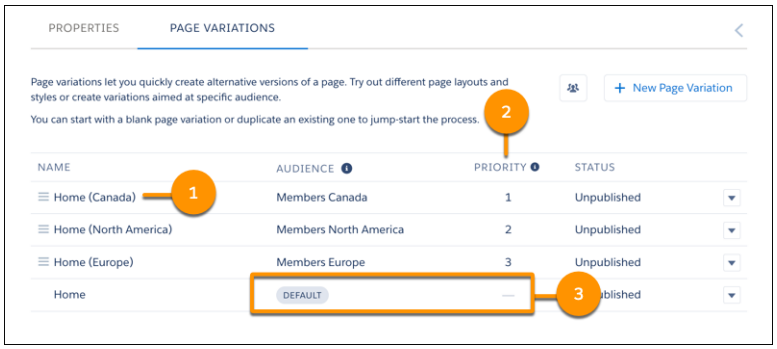
Aura サイトでの利用者の優先度設定

サイト訪問者が複数の利用者の条件を満たす場合、表示されるページバリエーション、ブランドセット、ナビゲーションメニュー、CMS コレクションの優先度を設定できます。利用者の優先度を設定するには、少なくとも 2 件の利用者をページバリエーション、ブランドセット、またはコンポーネントバリエーションに割り当てる必要があります。

ページバリエーションの利用者の優先度設定

すべての北米のサイトメンバー向けのページバリエーションとカナダのメンバー向けの専用のページバリエーションがあるとします。カナダのサイトメンバーは広範な方の北米の利用者と限定的な方のカナダの利用者の 2 件の利用者の条件を満たしています。カナダのメンバーに表示されるページのバリエーションの優先度を設定するには、[ページのバリエーション]パネルでページの順序を調整します。

1. エクスペリエンスビルダーの上部のツールバーで [ページ] メニューを開き、編集するページの上にマウスポインターを置いて [ページアクション] アイコンをクリックします。
2. [ページの設定] をクリックし、[ページのバリエーション] タブを開きます。
3. より限定的な利用者 (1) に表示するページバリエーションを優先度リスト (2) の先頭の位置までドラッグします。この場合、[Members Canada (カナダのメンバー)] 利用者に割り当てる [Home (Canada) (ホーム (カナダ))] ページを優先度リストの先頭の位置にします。



4. より広範に定義された利用者向けのページを優先度リストの 2 番目の位置までドラッグします。この場合、[Members North America (北米のメンバー)] 利用者に割り当てる [Home (North America) (ホーム (北米))] ページを優先度リストの 2 番目の位置にします。

この例では、カナダのホームページの優先度が最も高いため、カナダのすべてのサイトメンバーにカナダのホームページが表示されます。[Members North America (北米のメンバー)] 利用者の他のすべてのユーザーには北米のホームページが表示されます。いずれの利用者にも適合しないサイトメンバーにはデフォルトのホームページ (3) 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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

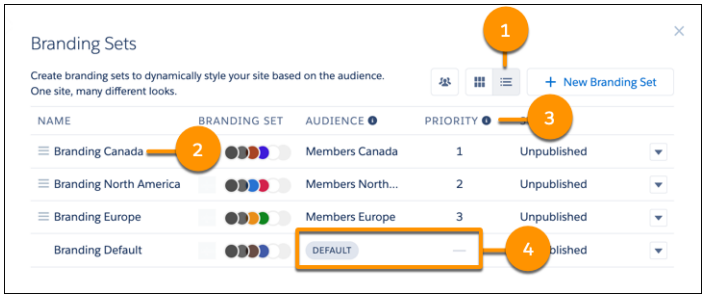
  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

ブランドセットの利用者の優先度設定

利用者ごとにサイトのスタイルや外観を変更するプロセスは同様です。カナダと北米の利用者でどのように機能するか確認しましょう。

1. エクスペリエンスビルダーで [テーマ] パネルを開き、パネルのタイトルの横にある下矢印をクリックし、[ブランドセットを管理] を選択します。
2. [ブランドセット] パネルで、リストビューオプション (1) をクリックします。



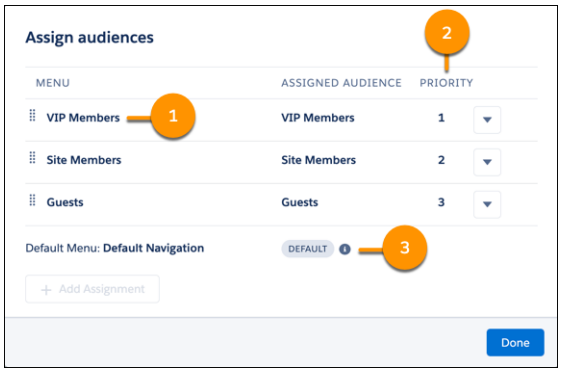
3. より限定的な利用者 (2) に表示するブランドセットを優先度リスト (3) の先頭の位置までドラッグします。この場合、[Members Canada (カナダのメンバー)] 利用者に割り当てるカナダのブランドセットを優先度リストの先頭の位置にします。
4. より広範に定義された利用者向けのブランドセットを優先度リストの 2 番目の位置までドラッグします。この場合、[Members North America (北米のメンバー)] 利用者に割り当てる北米のブランドセットを優先度リストの 2 番目の位置にします。

この例では、カナダのすべてのサイトメンバーに、カナダの利用者専用のサイトのデザインが表示されます。[Members North America (北米のメンバー)] 利用者の他のすべてのユーザーにはより広範な北米の利用者向けにデザインしたブランドのサイトが表示されます。いずれの利用者にも適合しないサイトメンバーにはデフォルトのブランドセット (4) 向けのデザインが表示されます。

コンポーネントバリエーションの利用者の優先度設定

コンポーネントバリエーションの利用者の優先度を設定するプロセスはCMSコレクションコンポーネント、ナビゲーションメニューコンポーネント、タイルメニューコンポーネントで同じです。通常のサイトメンバーと VIP のサイトメンバー向けに個別のナビゲーションメニューがあるとしましょう。VIP のサイトメンバーは広範な方のサイトメンバーの利用者と限定的な方の VIP の利用者の 2 件の利用者の条件を満たしています。VIP メンバーに確実に専用のナビゲーションメニューを表示するには、メニューコンポーネントのバリエーションの優先度を設定します。

1. エクスペリエンスビルダーでコンポーネントをクリックします。
2. コンポーネントのプロパティパネルで、[パーソナライズ] をクリックします。
3. より限定的なコンポーネントバリエーション (1) を優先度リスト (2) の先頭の位置までドラッグします。この場合、[VIP Members (VIP メンバー)] 利用者を優先度リストの先頭の位置にします。



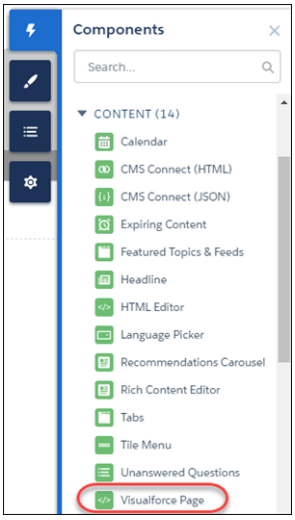
4. より広範なコンポーネントバリエーションを優先度リストの2番目の位置までドラッグします。この場合、[Site Members (サイトメンバー)] 利用者を優先度リストの 2 番目の位置にします。

この例では、VIP サイトメンバー専用のナビゲーションメニューのコンポーネントバリエーションの優先度が最も高いため、VIP サイトメンバーには専用のナビゲーションメニューが表示されます。サイト訪問者のうち指定した利用者に適合しないユーザーにはデフォルトのナビゲーションメニュー (3) が表示されます。

エクスペリエンスビルダーサイトでの Visualforce の使用

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートベースのサイトに 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、エクスペリエンスビルダーサイトでそれらを使用できます。

メモ: サイトページに Visualforce ページを含めるには、エクスペリエンスビルダーで Visualforce ページコンポーネントを使用します。



たとえば、Salesforce CPQ 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ー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、これらはサイトでも機能します。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、サイト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ーに 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。
   d. [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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

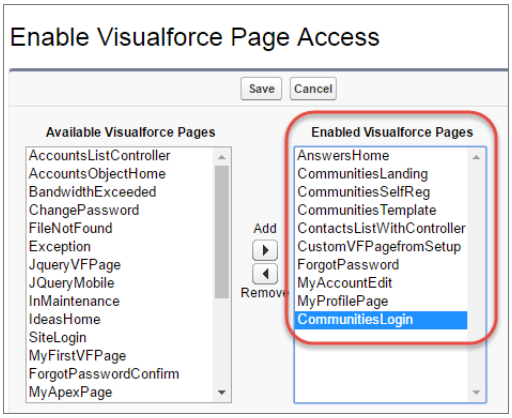
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



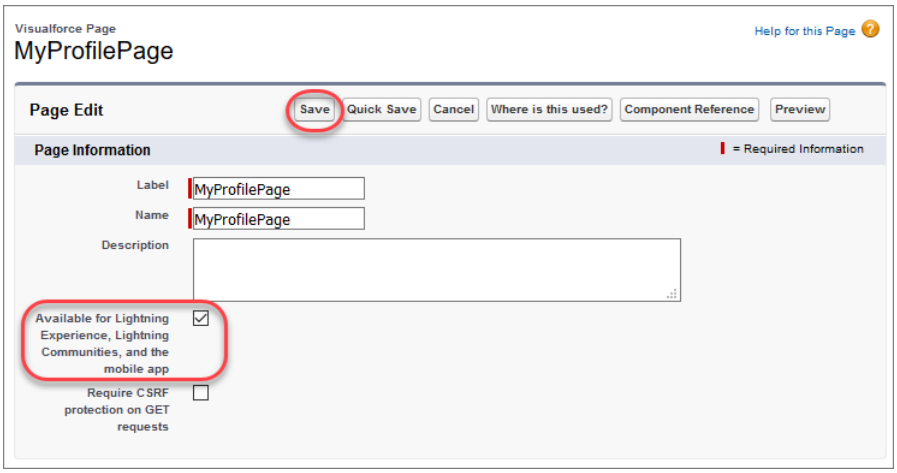
e. 変更内容を保存します。

2. サイトで 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`」と入力し、**[Visualforce ページ]** を選択します。

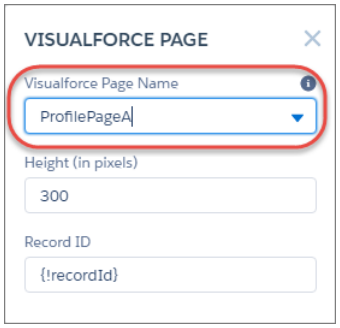
b. サイトで使用可能にするページの **[編集]** をクリックします。

c. **[Lightning Experience、エクスペリエンスビルダーサイト、およびモバイルアプリケーションで利用可能]** を選択し、変更を保存します。



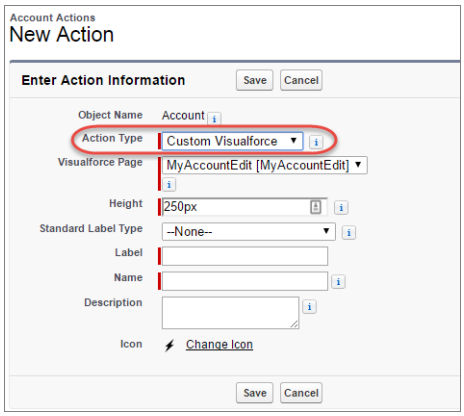
エクスペリエンスビルダーテンプレートでページを使用する場合、**[GET 要求の CSRF 保護が必要]** が選択されていないことを確認してください。ページが表示されなくなるためです。

Visualforce ページコンポーネント — カスタマーサービスサイトに 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します。プロパティパネルで、使用する Visualforce ページを選択します。



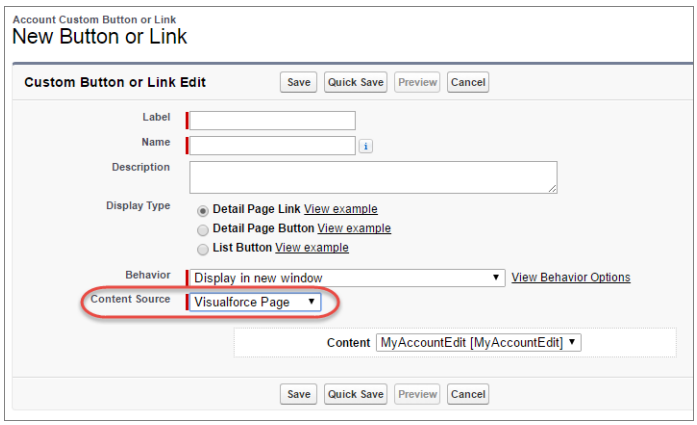
ヒント: Visualforce ページで取引先などのオブジェクトのレコード ID が必要な場合、取引先のオブジェクトページを作成します。次に、[Visualforce ページ] コンポーネントをオブジェクトの詳細ページにドラッグします。[レコード ID] 項目がオブジェクトの ID に調整されます。

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、公開サイトでそれらのアクションが機能します。ユーザー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: Visualforceによる標準アクション(表示、新規、編集、削除など)への上書きは、サイト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、サイトでは表示されません。

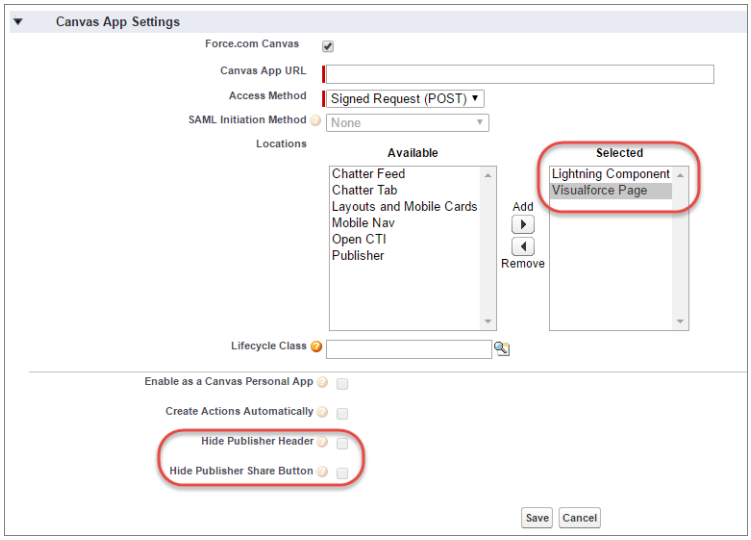
カスタムボタンとカスタムリンク — コンテンツソースが Visualforce ページであるカスタムボタンやカスタムリンクがある場合、公開サイトでそれらのボタンやリンクが機能します。ユーザーがボタンやリンクをクリックすると、関連付けられた Visualforce ページが表示されます。



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。公開サイトでユーザー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。

エクスペリエンスビルダーサイトでは、URL ソースを含むカスタムリストボタンはサポートされず、Visualforce カスタムリストボタンはサポートされません。

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、ユーザーがサイト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サイトの 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: キャンバスアプリケーションとクイックアクションはゲストユーザーではサポートされません。サイトにログインしているユーザーのみにサポートされています。

[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。

エクスペリエンスビルダーサイトで Visualforce を使用する場合のベストプラクティス

- サイトのブランド設定 — 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、エクスペリエンスワークスペースの [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サイトの [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 — モバイルでサイト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、エクスペリエンス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。

  ```
  <img alt="{{msg.severity}}" class="msgIcon" src="{!$Resource.spacerImage}"
  title="{{msg.severity}}"/>
  ```

- 標準ページレイアウト — 標準ページレイアウトに埋め込まれた Visualforce ページは、エクスペリエンスビルダーサイトではサポートされません。
- カスタムテーマレイアウト — Visualforce ページがエクスペリエンスビルダーサイトで表示される場合、サイトページにカスタムテーマレイアウトを適用していても、常にデフォルトのテーマレイアウトが使用されます。

エクスペリエンスビルダーサイトへのストリームの追加

サイトユーザ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、プロファイルのほか、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。

エクスペリエンスビルダーで、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. サイトで、エクスペリエンス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. **[Add Menu Item (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。

   サイトユーザーは、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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

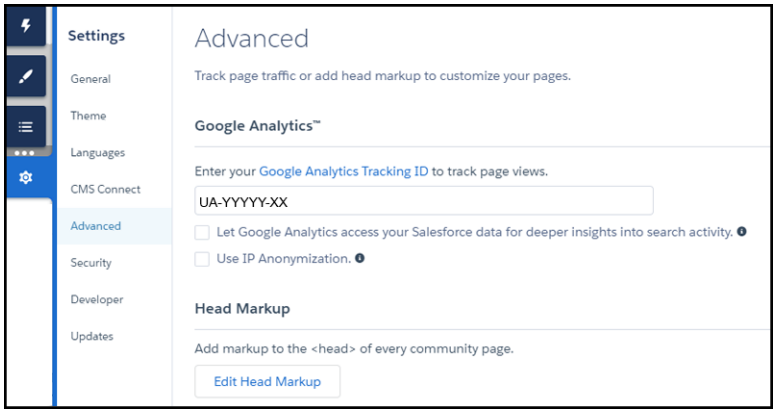
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

Google アナリティクストラッキング ID を使用したサイトユーザーの追跡

Google アナリティクス™ トラッキング ID を追加して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ページを調整します。

Google アナリティクスを使用して追跡する手順は、次のとおりです。

1. エクスペリエンスビルダーで、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 アナリティクストラッキング ID を入力します。



3. ユーザー種別、ユーザー ID、検索活動を追跡するには、[Google アナリティクスで 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。
4. プライバシーのコンプライアンスまたは懸念事項に役立つ、プライバシー IP アドレスのマスクを Google のサーバー側で有効にするには、[IP 匿名化を使用します] を選択します。
5. サービスを有効にするには、サイトを公開します。

サイトの分析データは Google アナリティクス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。

データと統合するように Google アナリティクスを設定したら、独自のレポートを作成できます。

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ーされるイベントを追跡します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

Google Analytics™ for Experience Cloud Sites の設定

ユーザー ID、ユーザーの種別、および検索活動を追跡するように Google アナリティクスを設定し、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 Experience Cloud Sites の設定

ユーザー ID、ユーザーの種別、および検索活動を追跡するように Google アナリティクスを設定し、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 アナリティクスをセルフサービスサイトに統合することで、ユーザー種別、ユーザー 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。

1. エクスペリエンスビルダーで [設定] > [セキュリティ] に移動します。[コンテンツセキュリティポリシー] で、[インラインスクリプトと、ホワイトリストに登録されたサードパーティホストへのスクリプトアクセスを許可しますか?] を選択します。
2. [設定] > [詳細] に移動し、Google アナリティクス ID を入力します。

   Google アナリティクス ID の詳細は、Google アナリティクスのマニュアルを参照してください。
3. [Google アナリティクスで 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] を選択します。

   このステップにより、Google アナリティクスがサイトのユーザー種別、ユーザー ID、および顧客検索活動を追跡できるようになります。
4. IP アドレスのマスクを Google のサーバー側で有効にするには、[IP 匿名化を使用します] を選択します。

   IP アドレスのマスクは、プライバシーのコンプライアンスと懸念事項に役立ちます。
5. Google アナリティクスアカウントでカスタムディメンションを作成して、ユーザー種別と Salesforce オブジェクトの情報を取得します。
   a. Google アナリティクスアカウントから、[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、[+新規カスタムディメンション] をクリックします。
   b. 使用する最初のインデックスで、名前に「*ユーザー種別*」と入力し、範囲に [一致] を選択します。
   c. 2 番目のインデックスで、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。

      メモ: Google アナリティクスコンソールでは、作成した変数の数に基づいて順次インデックスが自動的に割り当てられます。新しく作成された変数のインデックスと一致するように、サイトでカスタムディメンションインデックスを設定します。
6. 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。
   a. [管理] > [プロパティ] > [追跡情報] > [User-ID] に移動し、指示に従います。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

b. User-ID ビューで、名前に「ユーザーエクスプローラー」と入力します。

7. 各種ユーザーがサイト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] > [オーディエンス] > [ユーザーエクスプローラー] > [ユーザーフロー] をクリックします。

Google アナリティクスを統合したら、事前設定済みの Google Analytics for Salesforce Communities パッケージをインストールするか、独自のレポートを作成できます。

マルチ言語サイト

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience、Salesforce Classic、およびモバイルデバイスでアクセスするエクスペリエンスビルダーサイトと、**Essentials** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition。

エクスペリエンスビルダーでは、各国の利用者にコンテンツを提供できるように、さまざまな言語バージョンのサイトを作成できます。たとえば、フランスとドイツに顧客がいるとします。この場合でも、それぞれの国の言語で同じサイトエクスペリエンスを提供できます。

マルチ言語サイトを作成することで、言語ごとに別々のサイトを作成する必要がなくなります。また、サイトで言語ごとに重複するページを用意する必要もありません。その代わりに、エクスペリエンスビルダーを使用して、翻訳済みコンテンツを各コンポーネントのプロパティに追加できます。プロパティを使用してコンテンツを翻訳することで、サイト内のすべての言語を管理できます。

サイトでサポートされる複数の言語を選択したら、コンポーネントのプロパティを編集するときに、組み込み言語メニューを使用して言語を切り替えることができます。別の言語に変更するためにページを移動する必要がないため、コンテンツの編集をすばやく簡単に行うことができます。

翻訳サービスを使用する場合は、サイトのコンテンツを .xml ファイルとしてエクスポートして翻訳用に送信できます。編集済みファイルを取得したら、サイトにインポートし直すだけで、各ページコンポーネントに翻訳済みコンテンツが入力されます。

また、Google Cloud Translation API キーを適用して、Google 翻訳をフィードに統合することもできます。これにより、投稿、質問、アンケート、そしてそれらのコメント、回答、返信をサイトですぐに翻訳できるようになります。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

マルチ言語サイトの作成

マルチ言語サイトを作成する主な手順は、次のとおりです。サイトでサポートされる言語を定義します。各言語で翻訳済みのコンテンツを追加します。サイトへの訪問者が希望する言語を選択できるようにします。

Aura サイトのデフォルト言語の設定

デフォルト言語は、ユーザーが別の言語を選択するまでサイトで使用される言語です。デフォルトでは、デフォルト言語は [英語 (米国)] に設定されています。

Aura サイトへの言語の追加

サイトでサポートされる言語を追加します。

言語オプションの設定

エクスペリエンスビルダーサイト言語を追加したら、各言語に別個の設定を定義できます。

ページの言語コンテンツの編集

エクスペリエンスビルダーには、専用の言語メニューがあり、各ページのコンテンツを編集するときには、このメニューを使用して言語を切り替えることができます。言語を切り替えて、タイプミスの修正などのスポット翻訳を行います。サイトコンテンツをエクスポートしてインポートする代わりに、エクスペリエンスビルダーでページをすべて翻訳することもできます。

言語コンテンツのエクスポート

エクスペリエンスビルダーサイトコンテンツを 1 つ以上の .xml ファイルとしてエクスポートして準備します。特定の言語用のノードを作成して、翻訳のファイルを準備します。次に、ファイルを翻訳サービスに送信します。

翻訳済みコンテンツのインポート

翻訳サービスが翻訳を完了したら、エクスペリエンスビルダーサイトに翻訳済みの .xml ファイルをインポートします。

言語の削除

言語を削除しても、翻訳済みコンテンツは削除されません。単に表示されなくなるだけです。エクスペリエンスビルダーサイトに言語を追加し直すと、翻訳済みコンテンツにまたアクセスできるようになります。

マルチ言語サイトのベストプラクティスと考慮事項

マルチ言語サイトを設定するときは、次のプラクティスと考慮事項に留意してください。

エクスペリエンスビルダーサイトのフィード項目への [翻訳] ボタンの追加

エクスペリエンスビルダーの翻訳設定を使用して、[Google による翻訳] メニューをすべてのフィード項目に配置します。翻訳は、指定した Google Cloud Translation API キーにより提供されます。

関連トピック:

ブログ投稿: Localization within Experience Cloud Sites (Experience Cloud サイト内でのローカライズ)

言語セレクター

マルチ言語サイトの作成

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience、Salesforce Classic、およびモバイルデバイスでアクセスするエクスペリエンスビルダーサイトと、**Essentials** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition。

マルチ言語サイトを作成する主な手順は、次のとおりです。サイトでサポートされる言語を定義します。各言語で翻訳済みのコンテンツを追加します。サイトへの訪問者が希望する言語を選択できるようにします。

マルチ言語サイトを作成する手順の概要を次に示します。

1. サイトのデフォルト言語を設定します。デフォルト言語は、翻訳済みコンテンツをサイトに追加する前に設定することが重要です。
2. サイトに言語を追加します。
3. 各言語のオプションを設定します (表示ラベルや代替言語など)。
4. コンテンツをエクスポートして準備して翻訳用に送信します。または、エクスペリエンスビルダーでページのコンテンツを直接翻訳します。
5. 翻訳済みコンテンツをインポートします。
6. 認証されていないユーザーが希望する言語を選択できるように、サイトページに言語セレクターコンポーネントを追加します。

   ヒント: フィード項目のインスタント翻訳をユーザーが取得できるようにする方法を検討してください。(フィード項目には、投稿、質問、アンケート、およびそれらのコメント、回答、返信などがあります)。詳細は、「エクスペリエンスビルダーサイトでのフィード項目への [翻訳] ボタンの追加」 (ページ 594)を参照してください。

関連トピック:

マルチ言語サイトのベストプラクティスと考慮事項

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

Aura サイトのデフォルト言語の設定

デフォルト言語は、ユーザーが別の言語を選択するまでサイトで使用される言語です。デフォルトでは、デフォルト言語は[英語(米国)]に設定されています。

言語コンテンツをサイトに追加するには、先にデフォルト言語を設定する必要があります。サイトのデフォルト言語は、Salesforce 組織のデフォルト言語設定とは同じではありません。これは意図的にそうなっています。たとえば、複数のサイトがあり、それぞれで異なるデフォルト言語を使用したいとします。同時に、組織全体のデフォルトの言語を統一したいとします。組織のデフォルト言語を別に設定することで、このような構成を簡単に実現できます。

1. エクスペリエンスビルダーで、 > [言語] をクリックします。
2. [デフォルトのサイト言語] リストから言語を選択します。

   メモ: Salesforce CMS コンテンツをサイトに追加する場合は、サイトと CMS ワークスペースで同じデフォルト言語を使用してコンテンツが適切に表示されるようにすることが重要です。デフォルト言語が異なる場合は、CMS ワークスペースのコンテンツをデフォルトのサイト言語に翻訳し、翻訳済みコンテンツをサイトに追加します。

3. 必要に応じて、[表示ラベルを編集] をクリックし、選択した言語の表示ラベルの表示方法を変更します。たとえば、言語の表示表示ラベルを翻訳することができます。

重要: 翻訳済みコンテンツを追加した後でサイトのデフォルト言語を変更する場合は、次の順序で行いましょう。

1. サイトのコンテンツをエクスポートします。
2. デフォルト言語を変更します。
3. エクスポートしたファイルをインポートします。

デフォルト言語を変更すると、既存の翻訳が上書きされる場合があります。そのため最初にエクスポートすることで、元のデフォルト言語と翻訳が維持されます。デフォルト言語を変更したら、翻訳をインポートして復元できます。

このしくみは次のとおりです。たとえば、英語をデフォルトの言語とし、フランス語をサイト言語として追加するとします。フランス語に翻訳したコンテンツを追加した後に、デフォルトのサイト言語をフランス語に変更することにしました。元のデフォルト言語と既存の翻訳を維持するには、最初にコンテンツをエクスポートする必要があります。次に、フランス語

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

をデフォルトのサイト言語として選択してから、コンテンツをサイトにインポートし直します。

関連トピック:

- Aura サイトへの言語の追加
- 言語オプションの設定
- Salesforce CMS コンテンツを翻訳する

Aura サイトへの言語の追加

サイトでサポートされる言語を追加します。

1. エクスペリエンスビルダーで、 > [言語] をクリックします。
2. [言語を追加] をクリックします。
3. サイトに追加する言語を選択します。
4. 言語を表示する順にリストを並び替えます。
5. 変更内容を保存します。
6. 必要に応じて、言語ごとに代替言語を選択します。

   代替言語は、ユーザーが選択した言語の翻訳がページに用意されていない場合に使用する言語です。たとえば、訪問者がフランス語 (カナダ) でページを表示するように選択していても、そのページではフランス語 (カナダ) のコンテンツが使用できないとします。この場合は、代替言語でコンテンツが表示されます。

   a. [サイト言語] で言語を選択します。

   b. [代替言語] 項目から、代替言語を選択します。

言語をサイトに追加すると、エクスペリエンスビルダーのツールバーに 言語アイコンが表示されます。ページコンテンツをプレビューまたは編集するときに言語を切り替えるには、このアイコンをクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

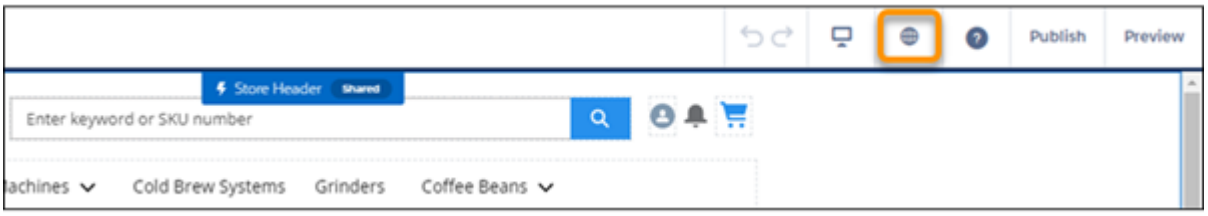
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



ヒント: フィード項目のインスタント翻訳をユーザーが取得できるようにする方法を検討してください。(フィード項目には、投稿、質問、アンケート、およびそれらのコメント、回答、返信などがあります)。詳細は、「エクスペリエンスビルダーサイトでのフィード項目への [翻訳] ボタンの追加」 (ページ 594)を参照してください。

関連トピック:

- Aura サイトのデフォルト言語の設定
- ページの言語コンテンツの編集
- 言語オプションの設定
- 言語の削除

言語オプションの設定

エクスペリエンスビルダーサイト言語を追加したら、各言語に別個の設定を定義できます。

1. エクスペリエンスビルダーで、 > [言語] をクリックします。
2. [サイト言語] で言語を選択します。
3. 次のいずれかの設定を更新します。

オプション	説明
有効	有効なサイトに言語セレクターコンポーネントを追加する場合、選択した言語をリストに表示するかどうかをこのチェックボックスで制御します。関連付けられたコンテンツをサイト訪問者にリリースするまで、この設定を使用して言語を非表示にします。
代替言語	現在選択されている言語で使用できるコンテンツがない場合は、代替言語が表示されます。たとえば、サイト訪問者が言語セレクターで日本語を選択したものの、サイトにはそのページの日本語の翻訳が用意されていないとします。この場合は、代替言語でコンテンツが表示されます。 LWR サイトでは 1 レベルの代替言語のみがサポートされます。たとえば、フランス語 (カナダ) がフランス語に戻る場合、サイトのデフォルト言語がフランス語で使用できる唯一の代替言語になります。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience、Salesforce Classic、およびモバイルデバイスでアクセスするエクスペリエンスビルダーサイトと、**Essentials** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

オプション	説明
表示ラベル	言語ごとに表示ラベルを定義できます。表示ラベルは、サイトに追加した言語セレクターコンポーネントとエクスペリエンスビルダーの組み込み言語メニューに表示されます。

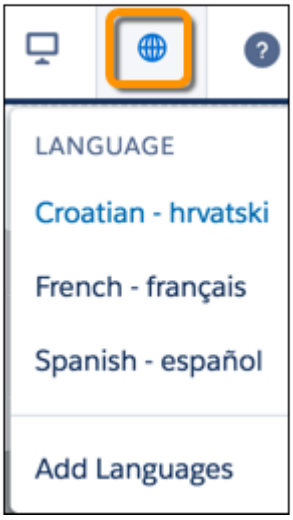
関連トピック:

- Aura サイトへの言語の追加
- Aura サイトのデフォルト言語の設定

ページの言語コンテンツの編集

エクスペリエンスビルダーには、専用の言語メニューがあり、各ページのコンテンツを編集するときには、このメニューを使用して言語を切り替えることができます。言語を切り替えて、タイプミスの修正などのスポット翻訳を行います。サイトコンテンツをエクスポートしてインポートする代わりに、エクスペリエンスビルダーでページをすべて翻訳することもできます。

1. 翻訳するページを開いて、エクスペリエンスビルダーの言語メニューから言語を選択します。



2. コンポーネントプロパティにアクセスするには、ページでコンポーネントを選択します。
   デフォルトでは、すべてのコンポーネントプロパティでデフォルトのサイト言語 (翻訳済みのコンテンツを追加するまで表示される言語) が使用されます。
3. プロパティ項目に翻訳済みコンテンツを入力します。

メモ: コンテンツの入力時にエクスペリエンスビルダーによって言語が検証されることはありません。選択した言語に合った正しいコンテンツを追加するように注意してください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience、Salesforce Classic、およびモバイルデバイスでアクセスするエクスペリエンスビルダーサイトと、**Essentials** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

言語コンテンツのエクスポート

エクスペリエンスビルダーサイトコンテンツを1つ以上の.xmlファイルとしてエクスポートして準備します。特定の言語用のノードを作成して、翻訳のファイルを準備します。次に、ファイルを翻訳サービスに送信します。

開始する前に、言語コンテンツをエクスポートすることで作成される .xml ファイルの構造を見ていきましょう。ファイルはいくつかの要素で構成され、特に重要な要素は次のとおりです。

- `component` 要素は、サイトを構成するページコンポーネントを表します。これらのコンポーネントの多くには、翻訳する必要のあるテキストが含まれています。
- `field` 要素には、特定の言語に関連するコンポーネントのプロパティが含まれます。言語は `language` 属性によって定義されます。
- `property` 要素には、翻訳するテキスト文字列を含む `CDATA` タグが含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience、Salesforce Classic、およびモバイルデバイスでアクセスするエクスペリエンスビルダーサイトと、**Essentials** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

コンポーネント用のサンプル XML を見るとわかるように、いくつかの CDATA タグにはコンテンツが含まれていません。したがって、テキストが含まれている CDATA タグのみが翻訳対象となります。

```
<component context="Contact Support Form (Aura)"
documentId="2342fd59-55da-5bdd-b013-d0a3cb6ce523" id="1242fd59-76da-4cdd-b025-d0a3cb6ce496">

    <field name="AuraAttributes" language="en_US" exportcrc="811168867">
        <property name="requestSummaryText"><![CDATA[Case summary]]></property>
        <property name="callToActionText"><![CDATA[]]></property>
        <property name="headerSubtitle"><![CDATA[Tell us how we can help.]]></property>
        <property name="callToActionButtonText"><![CDATA[]]></property>
        <property name="confirmationText"><![CDATA[Your case was created.]]></property>
        <property name="confirmationSubtext"><![CDATA[We'll get back to you
soon.]]></property>
        <property name="headerTitle"><![CDATA[Contact Customer Support]]></property>
    </field>
</component>
```

メモ: Winter '22 より前に続いてサイトコンテンツを翻訳用にエクスポートした場合は、生成された翻訳済みファイルをインポートできません。正常にインポートするには、サイトコンテンツをもう一度エクスポートして、このより新しい .xml ファイルで翻訳します。

翻訳するコンテンツをエクスポートして準備する手順は次のとおりです。

1. エクスペリエンスビルダーで、 > [言語] をクリックします。
2. [コンテンツをエクスポート] をクリックします。
3. デフォルト言語を選択します。

   デフォルト以外の言語も選択できますが、その言語での既存の翻訳をエクスポートする必要がない限りは、デフォルト以外の言語の選択はお勧めしません。その言語の翻訳を追加していない場合、エクスポートしたファイルは空になります。
4. (省略可能) エクスポートファイル名を変更します。

   このファイルのデフォルト名は `Languages.xml` ですが、この名前は変更できます。各翻訳のファイルをエクスポートするときには、ファイル名に国コードを付けるとよいでしょう。たとえば、フランス語、ドイツ語、スペイン語の翻訳を用意するとしたら、ファイルの名前をそれぞれ `language_fr.xml`、`language_de.xml`、`language_es_mx.xml` に変更できます。
5. [エクスポート] をクリックします。
6. メッセージで求められた場合は、ファイルを保存する場所を選択します。
7. 翻訳の .xml ファイルを準備します。
   a. 翻訳するコンテンツの `field` 要素をコピーして、元の要素の下にコピーします。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<languagedata exporttimestamp="1571785567488" version="1.0">
        <component context="headline (Aura)" id="daf8a622-7095-4181-0bd0-d982e0c084fb">

                <field name="AuraAttributes" language="en_US" exportcrc-"1520676044">
                        <property name="bannerTextWithKnowledge"><![CDATA[Explore other <a href="javascript:vo
                        class="headlineArticles">articles</a> and >a href="javascript:void(0)"
                        class="headlineDiscussions">discussions</a> on this topic.]]</property>
                        <property name="bannerTextWithKnowledge"><![CDATA[Explore other <a href="javascript:vo
                        class="headlineDiscussions">discussions</a> on this topic.]]</property>
                        <property name="bannerText"><![CDATA[A place to find solutions and ask questions]]></p
                        <property name="title"><![CDATA[Welcome!]]></property>
                </field>

        </component>
</languagedata>
```

複数の言語に翻訳する場合は、1つのファイルで `field` 要素を複数回コピーできます。ただし、新しい翻訳をインポートしたときに既存の翻訳が上書きされることを防止するには、言語ごとに `Languages.xml` ファイルをエクスポートすることをお勧めします。

b. 貼り付けた `field` 要素の `language` 属性を新しい言語に更新します。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<languagedata exporttimestamp="1571785567488" version="1.0">
        <component context="headline (Aura)" id="daf8a622-7095-4181-0bd0-d982e0c084fb">

                <field name="AuraAttributes" language="en_US" exportcrc-"1520676044">
                        <property name="bannerTextWithKnowledge"><![CDATA[Explore other <a href="javascript:vo
                        class="headlineArticles">articles</a> and >a href="javascript:void(0)"
                        class="headlineDiscussions">discussions</a> on this topic.]]</property>
                        <property name="bannerTextWithKnowledge"><![CDATA[Explore other <a href="javascript:vo
                        class="headlineDiscussions">discussions</a> on this topic.]]</property>
                        <property name="bannerText"><![CDATA[A place to find solutions and ask questions]]></p
                        <property name="title"><![CDATA[Welcome!]]></property>
                </field>

                <field name="AuraAttributes" language="af">
                        <property name="bannerText"><![CDATA[Afrikaans banner text]]></property>
                        <property name="title"><![CDATA[Afrikaans title]]></property>
                </field>


                <field name="AuraAttributes" language="zu">
                        <property name="bannerText"><![CDATA[Zulu banner text]]></property>
                        <property name="title"><![CDATA[Zulu title]]></property>
                </field>

        </component>
</languagedata>
```

c. 変更内容を保存します。

.xml ファイルをエクスポートして準備したら、翻訳用に送信できます。CDATA タグの後にある [] 内に翻訳したコンテンツを入力するように翻訳者に依頼してください。

可能であれば、翻訳済みコンテンツを受け取ってインポートするまでは、サイトのデフォルトのコンテンツを更新しないようにします。翻訳済みファイルには元のデフォルトコンテンツと翻訳済みコンテンツが含まれているため、ファイルをインポートすると、それまでの更新内容が上書きされてしまいます。

メモ: カスタムコンポーネントの新しいプロパティをエクスペリエンスビルダーで編集できるようにする場合は、翻訳に関する次の考慮事項に留意してください。エクスペリエンスビルダーのページでコンポーネントが使用されている場合、そのコンポーネントをページから削除して、更新済みバージョンに置き換えます。置き換えない場合、サイトのコンテンツを翻訳用にエクスポートすると、エクスポートしたファイル内の該当のコンポーネントインスタンスに追加されたプロパティは省略されます。すでに翻訳されたコンテンツがコンポーネントに含まれている場合は、まずサイトのコンテンツをエクスポートして既存の翻訳を保持します。次に、コンポーネントを更新済みバージョンに置き換えます。詳細は、「Aura コンポーネントバンドルのデザインリソース」を参照してください。または、Lightning Web コンポーネントの場合は、「エクスペリエンスビルダーのコンポーネントの設定」を参照してください。

翻訳済み .xml ファイルを取得したら、サイトにインポートし直します。

関連トピック:

翻訳済みコンテンツのインポート

翻訳済みコンテンツのインポート

翻訳サービスが翻訳を完了したら、エクスペリエンスビルダーサイトに翻訳済みの .xml ファイルをインポートします。

翻訳済みコンテンツをインポートするまでは、サイトのデフォルトのコンテンツを更新しなでください。翻訳済みファイルには元のデフォルトコンテンツと翻訳済みコンテンツが含まれます。編集済みファイルをインポートすると、コンテンツで翻訳サービスが使用されていた間にデフォルトのコンテンツに対して行った変更がインポートによって上書きされます。

メモ: Winter'22 より前に続いてサイトコンテンツを翻訳用にエクスポートした場合は、生成された翻訳済みファイルをインポートできません。正常にインポートするには、サイトコンテンツをもう一度エクスポートして、このより新しい .xml ファイルで翻訳します。

1. エクスペリエンスビルダーで、 > [言語] をクリックします。
2. [翻訳をインポート] をクリックします。
3. ファイルを参照するか、またはウィンドウにドラッグします。
   ファイルのサイズが 1MB 未満の場合は、コンテンツが正常にインポートされたかどうかを通知するメッセージが表示されます。それより大きいファイルでは、インポートプロセスの完了通知はメールで送信されます。

警告: インポートすることで、サイトにある現在の翻訳が上書きされます。.xml ファイルをインポートする前に、ファイルが想定される形式であり、内容が適切であることを確認します。

翻訳済みコンテンツをインポートしたら、ページをテストしてコンテンツが正常に表示されるかどうかを確認します。[言語セレクター] を使用して、サポートされる言語で各ページを表示します。

関連トピック:

言語コンテンツのエクスポート

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience、Salesforce Classic、およびモバイルデバイスでアクセスするエクスペリエンスビルダーサイトと、**Essentials** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

言語の削除

言語を削除しても、翻訳済みコンテンツは削除されません。単に表示されなくなるだけです。エクスペリエンスビルダーサイトに言語を追加し直すと、翻訳済みコンテンツにまたアクセスできるようになります。

1. エクスペリエンスビルダーで、 > [言語] をクリックします。
2. [サイト言語] で、削除する言語の横にある をクリックします。

関連トピック:

Aura サイトへの言語の追加

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience、Salesforce Classic、およびモバイルデバイスでアクセスするエクスペリエンスビルダーサイトと、**Essentials** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

マルチ言語サイトのベストプラクティスと考慮事項

マルチ言語サイトを設定するときは、次のプラクティスと考慮事項に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience、Salesforce Classic、およびモバイルデバイスでアクセスするエクスペリエンスビルダーサイトと、**Essentials** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition。

一般的なベストプラクティスと考慮事項

- 翻訳済みコンテンツをサイトに追加する前に、サイトのデフォルト言語を設定します。
- 翻訳ごとに個別の `Languages.xml` ファイルをエクスポートすることで、新しい翻訳をインポートしたときに既存の翻訳が上書きされないようにします。ファイルを識別しやすいように、ファイル名に国コードを含めることをお勧めします (例: `languages_de.xml`、`languages_fr_ca.xml`)。
- 翻訳用のファイルの準備するときには、デフォルト言語と別の言語が 1 つだけ指定されていることを確認します。このベストプラクティスにより、翻訳後にファイルをインポートしたときに他の言語の上書きしてしまう事態を回避できます。
- 可能であれば、翻訳済みコンテンツを受け取ってインポートするまでは、サイトのデフォルトのコンテンツを更新しないようにします。翻訳済みファイルには元のデフォルトコンテンツと翻訳済みコンテンツが含まれているため、ファイルをインポートすると、それまでの更新内容が上書きされてしまいます。
- 翻訳済みコンテンツを追加した後でサイトのデフォルト言語を変更する場合は、次の順序で行いましょう。
  - サイトのコンテンツをエクスポートします。
  - デフォルト言語を変更します。
  - エクスポートしたファイルをインポートします。

  最初にコンテンツをエクスポートするのは、デフォルト言語を変更すると既存の翻訳が上書きされるためです。最初にエクスポートすることで、元のデフォルト言語と翻訳が維持されます。デフォルト言語を変更したら、翻訳をインポートして復元します。

  具体例を説明します。英語をデフォルトの言語とし、フランス語をサイト言語として追加するとします。フランス語に翻訳したコンテンツを追加した後に、デフォルトのサイト言語をフランス語に変更することにしました。元のデフォルト言語と既存の翻訳を維持するには、最初にサイトコンテンツをエクスポートする必要があります。次に、フランス語をデフォルトのサイト言語として選択してから、コンテンツをサイトにインポートし直します。
- カスタムコンポーネントの新しいプロパティをエクスペリエンスビルダーで編集できるようにする場合は、翻訳に関する次の考慮事項に留意してください。エクスペリエンスビルダーのページでコンポーネントが使用されている場合、そのコンポーネントをページから削除して、更新済みバージョンに置き換えます。置き換えない場合、サイトのコンテンツを翻訳用にエクスポートすると、エクスポートしたファイル内の該当のコンポーネントインスタンスに追加されたプロパティは省略されます。すでに翻訳されたコンテンツがコンポーネントに含まれている場合は、まずサイトのコンテンツをエクスポートして既存の翻訳を保持します。次に、コンポーネントを更新済みバージョンに置き換えます。詳細は、「Aura コンポーネントバンドルのデザインリソース」を参照してください。または、Lightning Web コンポーネントの場合は、「エクスペリエンスビルダーのコンポーネントの設定」を参照してください。

認証済みユーザーのベストプラクティスと考慮事項

- 認証が必要なページでは、ページコンテンツは認証されたユーザーのプロファイル言語で表示されます。
- 認証済みユーザーがマルチ言語サイトを別の言語で表示することを希望している場合、その最適なオプションはゲストユーザーとしてサイトを表示することです。または、次のユーザーはプロファイル言語を変更できます。サイトの言語を更新するため、サイトのURL内のクエリパラメーターを編集しないでください。

ゲストユーザーのベストプラクティスと考慮事項

- すべての公開ページの見つけやすい場所に言語セレクターを追加します。ゲストユーザーと認証されていない訪問者が別の言語を選択できる方法は、単一です。
- カスタマイズされた表示ラベルとナレッジ記事では、サイト管理者がトランスレーションワークベンチで追加した翻訳が使用されます。

関連トピック:

ブログ投稿: Localization within Experience Cloud Sites (Experience Cloud サイト内でのローカライズ)

言語セレクター

エクスペリエンスビルダーサイトのフィード項目への [翻訳] ボタンの追加

エクスペリエンスビルダーの翻訳設定を使用して、[Googleによる翻訳] メニューをすべてのフィード項目に配置します。翻訳は、指定した Google Cloud Translation API キーにより提供されます。

翻訳を設定する前に、https://cloud.google.com/translate にアクセスして翻訳キーを取得します。

メモ: Google Cloud Translation はサブスクリプションサービスです。価格設定情報については、https://cloud.google.com/translate/pricing を参照してください。

次の手順に従って、Google Cloud Translation API キーをサイトに追加します。

1. エクスペリエンスビルダーで、[設定] > [言語] に移動し、Google Cloud Translation API キーを入力します。
2. [鍵を検証して保存] をクリックします。

   キーの有効性がチェックされ、有効な場合は設定が保存されます。

キーを検証して保存すると、サイトのすべてのフィード項目に [Googleによる翻訳] メニューが表示されます。フィード項目には、投稿、質問、アンケート、およびそれらのコメント、回答、返信が含まれます。

- フィード項目をデフォルト言語に翻訳するには、[Google による翻訳] をクリックします。

  サイトメンバーの場合、デフォルト言語は、ユーザーのプロファイルに設定されたロケールから取得されます。ゲストユーザーの場合、ユーザーのブラウザーに設定されたロケールから取得されます。

- 言語を選択するには、メニューアイコンをクリックし、リストから言語を選択します。

次の言語が翻訳リストに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience、Salesforce Classic、およびモバイルデバイスでアクセスするエクスペリエンスビルダーサイトと、**Essentials** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition。

ユーザ権限

サイトのフィード翻訳を設定する

- システム管理者であるか、権限が付与されている
- 「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」
- およびサイトのメンバーであること

アルバニア語	アラビア語	アルメニア語	バスク語	ベンガル語
ボスニア語	ブルガリア語	カタロニア語	中国語 (簡体字)	中国語 (繁体字)
クロアチア語	チェコ語	デンマーク語	オランダ語	英語
エストニア語	フィンランド語	フランス語	ジョージア語	ドイツ語
ギリシャ語	ヘブライ語	ヒンドゥー語	ハンガリー語	アイスランド語
インドネシア語	アイルランド語	イタリア語	日本語	韓国語
ラトビア語	リトアニア語	ルクセンブルク語	マケドニア語	マレー語
マルタ語	モンテネグロ語	ノルウェー語	ポーランド語	ポルトガル語
ルーマニア語	ロマンシュ語	ロシア語	セルビア語	スロバキア語
スロベニア語	スペイン語	スウェーデン語	タガログ語	タミル語

タイ語	トルコ語	ウクライナ語	ウルドゥー語	ベトナム語
ウェールズ語	—	—	—	—

翻訳後は [Google による翻訳] が [オリジナルを表示] に切り替わるため、元の言語に容易に戻ることができます。

Experience Cloud サイトのパフォーマンスの改善

Experience Cloud サイトの量、トラフィック、およびトランザクションの負荷を分析し、使用可能な多数のパフォーマンス最適化ツールからサイトがメリットを得られるかどうかを判断します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

Experience Cloud サイトの拡張性

大規模サイトは、大量のユーザーをサポートするだけのサイトではありません。トランザクションの負荷や、大量のトラフィックのパターンもサイトの拡張性に影響します。大規模サイトは、パフォーマンスと拡張性を最適化するツールのメリットを得られます。アカウント担当者は、有効にするパフォーマンスと拡張性の最適化についてアドバイスを行うことができます。

エクスペリエンスビルダーサイトの拡張性とパフォーマンスの最適化ツール

Salesforce パフォーマンスツールを使用すると、高トラフィックサイトと大規模な B2B および B2C アプリケーションのパフォーマンスが向上し、応答時間が短縮されます。各ツールは、特定の拡張性とパフォーマンスのニーズを満たすためにテストおよび開発されています。

私の Experience Cloud サイトに必要なパフォーマンスツールは?

Experience Cloud では、企業対消費者 (B2C) と企業間 (B2B) の幅広いアプリケーションを構築できます。これらのアプリケーションでは、パフォーマンスと拡張性の考慮事項および最適化が異なります。このセクションでは、一般的なシナリオ、パフォーマンスの問題の可能性、およびパフォーマンスを最適化するための最適なツールがまとめられています。

大量のセルフ登録とレコードの作成

大規模サイトでは、通常よりも大きな登録トラフィックとレコード作成が発生することがよくあります。一度に 1 件ずつではなく小さなバッチ (マイクロバッチ) で処理すると、セルフ登録とレコード作成の 1 秒あたりの処理量が増加します。要求が送信されると、収集されてバッチにされ、非同期で処理されます。マイクロバッチを使用してトランザクションを処理すれば、パフォーマンスが向上し、トラフィックの急増時にサイトを稼働し続けることができます。

順次表示の概要

順次表示は、ページの表示順序に優先度を設定します。適切な計画とテストにより、表示時間のパフォーマンスを改善してサイトの環境を強化し、顧客をさらに引き込むことができます。

エクスペリエンスビルダーサイトパフォーマンスの分析と向上

Salesforce Page Optimizer は、サイト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、メンバーのサイトパフォーマンスを向上させます。Communities Page Optimizer 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。

ブラウザーキャッシュによる Experience Cloud サイトのパフォーマンスの向上

エクスペリエンスビルダーサイトで多数のコンポーネントを使用している場合、ブラウザーキャッシュを使用してサイトのパフォーマンスを改善できます。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安全です。

Salesforce CDN での Apex キャッシュ

Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) で Apex メソッドをキャッシュすると、LWR サイトのパフォーマンスが向上し、ページの読み込み時間が短縮されます。Apex メソッドの公開データのみがキャッシュされます。このキャッシュは、ゲストユーザーのみが対象になります。Apex キャッシュの制御は、サイト内の Apex メソッドの種別によって異なります。

Experience Cloud サイトの拡張性

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

大規模サイトは、大量のユーザーをサポートするだけのサイトではありません。トランザクションの負荷や、大量のトラフィックのパターンもサイトの拡張性に影響します。大規模サイトは、パフォーマンスと拡張性を最適化するツールのメリットを得られます。アカウント担当者は、有効にするパフォーマンスと拡張性の最適化についてアドバイスを行うことができます。

いくつかの質問をすると、サイトの拡張性を決定できます。

ユーザーをサポートするライセンスを使用しているか?

Salesforce には、サイトですべてのユーザーに対応し、ユーザーに必要なデータへのアクセス権を付与するためのツールが用意されています。Customer Community ライセンスは、CRM オブジェクトへの制限されたアクセス権のみを必要とする大量のユーザーを処理するように設計されています。ロールベースの Customer Community Plus や Partner Community ライセンスなどのライセンスは、CRM オブジェクトに対してより多くのアクセス権を付与するように設計されていますが、サポートするユーザーは少なくなります。

取引先ロールの最適化 (ARO) を有効にすると、ライセンスで対応できるユーザー数が大幅に増加します。さらに多くのロールが必要な場合は、個人取引先所有者パワーユーザーを設定できます。個人取引先所有者パワーユーザーは、必要に応じていくつでもカスタマーポータル取引先またはパートナーポータル取引先を所有できます。

サイトに大量のトラフィックまたはトランザクションがあるか?

大量のトラフィックはサイトのパフォーマンスと拡張性に影響する可能性があり、トラフィックの種別が重要になります。次に、いくつか考慮事項を示します。

認証されていないゲストユーザーと認証済みのログインユーザーの割合を確認し、サイトのトラフィックに合わせてツールを使用します。

認証済みのトラフィック
訪問者がサイトにアクセスするときにログインしているか?

- ピークトラフィック期間にログインしている訪問者の数は?
- 通常トラフィック期間にログインしている訪問者の平均数は?
- トラフィックピークの頻度は?

認証されていない (ゲスト) トラフィック
訪問者はサイトでコンテンツを参照しているのか? 登録してるのか?ピークトラフィック時に登録している訪問者の数は?登録している訪問者の平均数は?

- 登録が多い場合、一度に 2 倍の数のゲストを登録できるように、マイクロバッチを使用してセルフ登録要求を処理することをお勧めします。
- コンテンツの参照が多い場合、Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) を使用してページの読み込み時間を短縮するカスタムドメインを設定します。

ページトラフィックに基づいてパフォーマンスツールを調整します。訪問者が最も多く参照しているページは? トラフィックの多い時間帯の参照回数は?ページの平均表示回数は?

- トラフィックの量が多い場合、Salesforce CDN を使用して読み込み時間を短縮できます。
- 比類のないパフォーマンスを備えた堅牢で軽量なプラットフォームを構築するには、Lightning Web Runtime (LWR) プラットフォームをお勧めします。
- ページの読み込み時間の短縮とパフォーマンスの向上のために、個々のページのパフォーマンスを改善する順次表示を使用することをお勧めします。

また、ユーザーがサイトのコンテンツを操作する方法に基づいてパフォーマンスツールを調整することもできます。訪問者はコンテンツを参照していますか?それとも CRM オブジェクトレコードを作成していますか?多数のユーザーがレコードを作成している場合、マイクロバッチを使用した大量のレコードの作成を有効にすることをお勧めします。

サイトのパフォーマンスパターンを評価することで、パフォーマンスのボトルネックを把握することができます。また、制限を緩和して必要なレベルのサイトパフォーマンスを得られる可能性のある領域を特定することもできます。すべての大規模サイトに対して、ページオプティマイザーを有効にし、パフォーマンスと拡張性のテストを定期的に実行することをお勧めします。

サイトで多数のロールを使用しているか?

大規模サイトで Customer Community Plus や Partner Community ライセンスなどのロールベースのライセンスを使用している場合、不要なロールが作成される可能性があります。法人取引先では、新規取引先ごとにデフォルト数のロールが自動的に作成されます。ロールは 2 つの取引先間でデータを共有するために作成されますが、すべてのメンバーがデータを共有するわけではありません。ロール数を減らすとサイトのパフォーマンスと拡張性が向上します。取引先ロールの最適化 (ARO) を有効にすると、法人取引先に複数のユーザーが追加されるまで取引先ロールの作成が遅延します。取引先のユーザーが 1 人の場合、その取引先に対してロールは作成されません。サイトでさらに多くのカスタマーポータル取引先またはパートナーポータル取引先をサポートする必要がある場合は、個人取引先所有者パワーユーザーを設定します。

標準の Salesforce 環境をカスタマイズしているか?

Salesforce は、パフォーマンス向上のために標準テンプレート、コンポーネント、オブジェクトをテストします。カスタマイズにより、お客様のニーズに合わせて環境が調整されますが、サイトパフォーマンスに影響を及ぼす可能性があります。一般的なカスタマイズには、Apex コードの追加、カスタムページまたはカスタムコンポーネントの作成、AppExchange からの管理パッケージの組み込みなどがあります。稼働開始の前後と定期的にパフォーマンスと拡張性をテストし、サイトの制限を把握することをお勧めします。

サイトで大規模に追加サービスを使用しているか?

多くの場合、Experience Cloud サイトは、Salesforce または独立系ソフトウェアベンダー (ISV) によって作成されたサービスと連動して使用されます。標準かカスタムかを問わず、これら製品の大規模でのパフォーマンスを評価します。Salesforce アカウント担当者と協力して Salesforce 製品情報を取得します。サービスのパフォーマンスと拡張性についての詳細は、ISV にお問い合わせください。パフォーマンスと拡張性のために、他の製品と組み合わせて使用する Experience Cloud サイトを定期的にテストすることをお勧めします。

エクスペリエンスビルダーサイトの拡張性とパフォーマンスの最適化ツール

Salesforce パフォーマンスツールを使用すると、高トラフィックサイトと大規模な B2B および B2C アプリケーションのパフォーマンスが向上し、応答時間が短縮されます。各ツールは、特定の拡張性とパフォーマンスのニーズを満たすためにテストおよび開発されています。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

Salesforce コンテンツ配信ネットワーク

Salesforce CDN やサードパーティ CDN プロバイダーなどのコンテンツ配信ネットワーク (CDN) でサイトに対応することで、ページの読み込み時間を短縮します。CDN とは、ルーティングを最適化し、Web コンテンツのキャッシュバージョンを保存する地理的に分散されたサーバーのネットワークです。コンテンツを中央の場所に保存するのではなく複数のハブに保存すると、最も近いネットワークからよりすばやくサイトにアクセスできます。また、複数のユーザーが同じコンテンツを同時に要求した場合、ユーザーは複数の場所からそのコンテンツにアクセスするため、処理負荷が軽減されます。Salesforce CDN を使用すると、カスタマーエクスペリエンスの改善につながる他の機能も利用できるようになります。

Experience Cloud ライセンス

Customer Community ライセンスでは、最も多くのユーザーをサポートできますが、Salesforce データへのアクセスは制限されます。Customer Community ライセンスは、ユーザー数が多い、トラフィックが急増するサイトに適していますが、CRM オブジェクトやデータ共有には十分なアクセス権は提供されません。

Customer Community Plus および Partner Community ロールベースのライセンスでは、より多くのデータにアクセスできますが、Customer Community ライセンスと同じ数のユーザーはサポートされません。これらのライセンスは、ユーザーがレポートおよびダッシュボード、セールスデータ、および高度な共有にアクセスする必要がある B2B および B2C サイトに最適です。取引先ロールの最適化または Salesforce Optimizer アプリケーションを有効

にして、不要なロールを排除できます。サイトでサポートできるユーザー数を増やす必要がある場合は、個人取引先所有者パワーユーザーを設定することもできます。

拡張性と製品機能をバランスを取るために、サイトに適したライセンスを選択することは、大規模な運用を維持するために不可欠です。ビジネスニーズに最適なライセンスのについては、Salesforceの担当者にお問い合わせください。

マイクロバッチを使用した大量のレコードの作成

マイクロバッチを有効化して、ケース、リード、カスタムオブジェクトの大量のレコードを作成します。マイクロバッチでは、これらのレコードは一度に1つずつではなく一括で作成されます。非同期でバッチ処理するレコードの作成は、高トラフィックサイトのオブジェクトレコードを作成するための効果的な方法です。

マイクロバッチを使用した大量のセルフ登録

セルフ登録は、サイトにユーザーを登録する最速の方法です。ただし、同時に登録するユーザーが多すぎると、サイトのパフォーマンスが低下する場合があります。マイクロバッチを使用した大量のセルフ登録を有効にして、一度に1つずつではなく一括でセルフ登録要求を処理し、大規模サイトのセルフ登録負荷をより効率的に処理できるようにします。

取引先ロールの最適化

取引先でデータを共有するには、ロールベースのライセンスが必要です。ただし、ロールベースのライセンスでは、ユーザーがデータを共有していなくても、作成されるユーザーごとにデフォルト数のロールが自動的に作成されます。ロールが多いとパフォーマンスに影響し、サイトの拡張性が低下する可能性があります。大量のデータを外部ユーザーと共有することが予測される場合は、不要なロールを作成しないように取引先ロールの最適化を有効にします。これにより、2番目のユーザーが存在し、データの共有をサポートするためにロールが必要になるまで、取引先ロールの作成が遅延されます。

Lightning Web Runtime (LWR)

Lightning Web Runtime (LWR) フレームワークは、速度とパフォーマンスを考慮して開発されました。Lightning Web コンポーネント (LWC) が使用されます。このコンポーネントはブラウザーでネイティブに実行されるコードに基づいて構築されているため、軽量で効率的です。比類のないサイトパフォーマンスと拡張性を実現するには、Lightning Web Runtime (LWR) と Salesforce CDN を組み合わせます。

Apex キャッシュ

Apex メソッドの公開データをキャッシュすることで、LWR サイトのパフォーマンスを向上させます。Salesforce では、標準のページやコンポーネントで使用される Apex メソッドのキャッシュを制御し、必要に応じてデータをキャッシュします。各自の Apex メソッドのキャッシュはキャッシュアノテーションを使用して制御し、管理パッケージの Apex メソッドのキャッシュはサイト設定を有効にして制御します (デフォルトで有効)。

順次表示

順次表示を有効化して、Auraベースのサイトのページの全体的なパフォーマンスを最適化します。順次表示では、ページコンポーネントの取得、表示、優先度付けが行われるため、コンポーネントが多いページのパフォーマンスが大幅に改善される可能性があります。

Page Optimizer

Page Optimizer は、サイトのパフォーマンスを確認し、パフォーマンスを最適化する機会を特定します。Page Optimizer では、Aura ベースのサイトまたはアプリケーションを分析し、パフォーマンス最適化の機会を特定します。

パフォーマンスと拡張性のテスト

機能の実装時、変更時、最終レビュー時にサイトのパフォーマンスをテストします。大規模サイトがある場合、多数のカスタマイズを使用している場合、またはサイトの拡張性の制限が不明な場合は、テストがさらに重要になります。使用可能なツールまたはオープンソースフレームワークを使用してサイトをテストできます。Experience Cloud には、パフォーマンスと拡張性のテスト機能もあります。市販のツールやオープンソースを使用してテストすることをお勧めします。内部ツールは Salesforce の支援を必要とするため、外部で使用できない可能性があります。Salesforce の担当者に連絡して、サイトが Salesforce パフォーマンステストツールに適しているかどうかを確認します。

停止およびトラフィックの急増の準備

サイトが使用できなくなったり、トラフィックの急増に対応できなくなったりした場合、使用可能状況ページでユーザーに問題を伝え、ビジネスを継続することができます。[サービスは利用できません]ページをカスタマイズして、サイトがダウンしているときに顧客に最適な環境を提供することができます。[要求が多すぎます] ページを使用すると、サイトがトラフィックに困惑しているときのユーザーエクスペリエンスが向上し、サイトが再度使用可能になったときにユーザーをサイトにリダイレクトします。

私の Experience Cloud サイトに必要なパフォーマンスツールは?

Experience Cloud では、企業対消費者 (B2C) と企業間 (B2B) の幅広いアプリケーションを構築できます。これらのアプリケーションでは、パフォーマンスと拡張性の考慮事項および最適化が異なります。このセクションでは、一般的なシナリオ、パフォーマンスの問題の可能性、およびパフォーマンスを最適化するための最適なツールがまとめられています。

認証されていない (ゲスト) ユーザートラフィックが多いサイト

B2C サイトでは、ヘルプセンターやコミュニティフォーラムなどのゲストユーザートラフィックが多くなります。コンテンツを作成する訪問者よりも参照する訪問者の方が多い傾向にあります。このようなサイトでは、定期的およびトラフィックの急増時に大量のユーザーにコンテンツをすばやく提供します。大量のゲストユーザートラフィックでは、次のツールが役立ちます。

- Customer Community ライセンス

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

- Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) を使用した Experience Cloud サイトの提供
- Lightning Web Runtime (LWR) アプリケーション
- 順次表示
- Page Optimizer
- Salesforce CDN での Apex キャッシュ

認証済み (ログイン) トラフィックが多いサイト

カスタマーポータルは、登録済みの顧客やメンバーなどの認証済み (ログイン) トラフィックに対応する B2C サイトの一例です。コンテンツを作成するユーザーよりも参照するユーザーの方が多い傾向にあります。カスタマーポータルは大量のユーザーログインをサポートし、顧客がセルフ登録できるようにします。次のツールをお勧めします。

- Customer Community ライセンス
- Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) を使用した Experience Cloud サイトの提供
- Lightning Web Runtime (LWR) アプリケーション
- マイクロバッチを使用した大量のセルフ登録
- 順次表示
- Page Optimizer
- ログイン & ID 機能
- Salesforce CDN での Apex キャッシュ

高いトランザクション負荷およびビジネスフローがあるサイト

多くの場合、トランザクションの負荷が高いサイトには、ランディングページ、ビジネスフロー、CRM オブジェクトレコードを作成するユーザーが含まれます。例として、リード、ワクチンスケジュールサイト、ローン申込サイトを収集するマーケティングサイトがあります。大量のトランザクションがあるサイトには次のツールをお勧めします。

- Customer Community または Customer Community Plus ライセンス
- Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) を使用した Experience Cloud サイトの提供
- 取引先ロールの最適化 (ARO)
- マイクロバッチを使用した大量のセルフ登録
- マイクロバッチを使用した大量のレコードの作成

多数のユーザーとロールがあるサイト

大規模な B2B サイトには、大量のユーザー、広範なロールの使用、および CRM オブジェクトへの高いレベルのアクセスとより高度なデータ共有が必要です。データ共有とアクセスは、パフォーマンスと拡張性に影響する可能性があります。大規模ポータルの例として、チャネル販売アプリケーションとパートナーサイトがあります。大規模 B2B サイトには次のツールをお勧めします。

- Customer Community Plus または Partner Community ライセンス
- Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) を使用した Experience Cloud サイトの提供

- 取引先ロールの最適化 (ARO)

Experience Cloud とその他の製品を組み合わせて使用するサイト

コマースストアフロントおよび業種ソリューションは、Experience Cloud を他の Salesforce 製品と組み合わせて使用することで構築されます。たとえば、オンラインストアフロントは Commerce Cloud のチェックアウト、カート、商品検索サービスなどを使用します。通常、大規模な販売イベント中はコマースサイトで通常より多くのトラフィックが処理されるため、サイトで有効になっているすべての機能の制限を把握することが重要です。

同様に、Experience Cloud の実装は多くの場合 Salesforce ISV プロバイダーの管理パッケージと組み合わせて使用されます。

有効にしている追加の Salesforce 機能と使用している ISV 機能の両方のパフォーマンスと拡張性の機能を理解することが重要です。開発中および稼働開始前にサイトのパフォーマンスと拡張性をテストして、Experience Cloud と追加機能の組み合わせでサイトに必要なパフォーマンスを提供できることを確認します。

大量のセルフ登録とレコードの作成

大規模サイトでは、通常よりも大きな登録トラフィックとレコード作成が発生することがよくあります。一度に 1 件ずつではなく小さなバッチ (マイクロバッチ) で処理すると、セルフ登録とレコード作成の 1 秒あたりの処理量が増加します。要求が送信されると、収集されてバッチにされ、非同期で処理されます。マイクロバッチを使用してトランザクションを処理すれば、パフォーマンスが向上し、トラフィックの急増時にサイトを稼働し続けることができます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

Apex を使用した大規模サイトでの一括セルフ登録の設定

一度に 1 件ずつではなく収集してバッチにして非同期で処理すると、Experience Cloud サイトでは一度に 2 倍のセルフ登録要求を処理できます。作成された取引先と取引先責任者は、コミュニティ管理者が所有および管理します。バッチが正常に処理されるとユーザーにログイン手順が記載されたメールが届きます。セルフ登録要求のバッチ処理により、パフォーマンスが向上し、トラフィックの急増時にサイトを稼働し続けることができます。セルフ登録フローを管理する Apex コントローラーを使用するときは、最小限のコーディングが必要です。

Apex を使用した大規模サイトでのレコードの一括作成の設定

一度に 1 件ずつではなく収集してバッチにして非同期で処理すると、Experience Cloud サイトユーザーが 1 秒あたりに作成できるケース、リード、カスタムオブジェクトが増加します。バッチ処理により、パフォーマンスが向上し、トラフィックの急増時にサイトを稼働し続けることができます。この目的で追加された Apex メソッドを使用して、一括レコード作成を呼び出すことができます。

エクスペリエンスビルダーを使用した大規模サイトのマイクロバッチの設定

レコード作成フォーム、【カスタマーサポートへの連絡】フォーム、リードフォーム (LWC) コンポーネントを使用すると、ケース、リード、カスタムオブジェクトをより効率的に作成できます。レコードを収集してバッチにして非同期で処理すると、サイトで一度に処理できるレコード数が増大します。バッチ処理により、パフォーマンスが向上し、トラフィックの急増時にサイトを稼働し続けることができます。

大量の登録とレコード作成の修正

標準コンポーネントおよびページの要求フォームではエラーが自動的にチェックされ、送信前にユーザーにエラーの修正が促されます。Apex メソッドを使用してレコードを作成するためのマイクロバッチを呼び出した場合は、送信前にすべてのフォームエラーを解決してください。送信前に発見されなかったエラーはメールでサイト管理者に送信されます。また、Connect API を使用して、レコード処理中に発生したエラーにアクセスすることもできます。

Apex を使用した大規模サイトでの一括セルフ登録の設定

一度に 1 件ずつではなく収集してバッチにして非同期で処理すると、Experience Cloud サイトでは一度に 2 倍のセルフ登録要求を処理できます。作成された取引先と取引先責任者は、コミュニティ管理者が所有および管理します。バッチが正常に処理されるとユーザーにログイン手順が記載されたメールが届きます。セルフ登録要求のバッチ処理により、パフォーマンスが向上し、トラフィックの急増時にサイトを稼働し続けることができます。セルフ登録フローを管理する Apex コントローラーを使用するときは、最小限のコーディングが必要です。

External Identity および Customer Community ライセンスユーザーまたは、取引先ロールの最適化 (ARO) が有効化された Customer Community Plus および Partner Community ライセンスユーザーは、セルフ登録にマイクロバッチを使用できます。セルフ登録を使用して既存の取引先のユーザーを作成することはできません。

セルフ登録フローを管理する Apex コントローラーを使用するときは、次の点に注意してください。

- 個人取引先サイトでは、取引先項目と取引先責任者項目を空白のままにします。
- 法人取引先サイトでは、取引先を追加する必要があります。取引先責任者は省略可能ですが、null 値が必要です。
- ユーザー sObject はすべてのサイトで必要です。

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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

ユーザ権限

レコードおよびケースの一括作成を設定する
- 「マイクロバッチを使用したレコードの作成」

Experience Cloud サイトを公開する
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」
- または
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

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」

2. セルフ登録フローを管理する Apex コントローラーで次の関数を使用します。

```
String uuid = Network.createExternalUserAsync(user, contact, account);
```

取引先責任者は (まだ保存されていない) sObject です。

```
new Contact(
     FirstName = firstName,
     LastName = lastName,
     Level__c = 'Primary');
```

取引先は sObject です。

```
new Account(
  name = 'Account for '+ LastName,
  description = 'account description',
  active__c = 'Yes' );
```

Apex を使用した大規模サイトでのレコードの一括作成の設定

一度に 1 件ずつではなく収集してバッチにして非同期で処理すると、Experience Cloud サイトユーザーが 1 秒あたりに作成できるケース、リード、カスタムオブジェクトが増加します。バッチ処理により、パフォーマンスが向上し、トラフィックの急増時にサイトを稼働し続けることができます。この目的で追加された Apex メソッドを使用して、一括レコード作成を呼び出すことができます。

次の事項は、マイクロバッチを使用してレコードを一括作成する認証済みユーザーに適用されます。

- 「マイクロバッチを使用してレコードを作成」プロファイル権限が必要です。
- 認証済みユーザーは、マイクロバッチで作成したすべてのレコードを所有します。
- レコードを作成するときに、項目レベルセキュリティとレコードタイプアクセスはスキップされます。レコードの作成後に適用されます。
- マイクロバッチで作成されたレコードでは、マイクロバッチで作成されたときの組織のデフォルトのレコードタイプが使用されます。
- 子レコードを作成する場合、親レコードに対する「参照」アクセス権のみが必要です。

Apex Network.createRecordAsync メソッドには、次の 3 つのパラメーターがあります。

- 最初のパラメーター `processType` は「GENERIC」に設定する必要があります。
- 2 番目のパラメーター `sObject` は空または null にできません。サポートされるオブジェクトを表す有効な値が含まれている必要があります。マイクロバッチを使用して作成する場合、レコードを送信する前にエンドユーザー環境でクライアント側検証が実行されます。
- 3 つ目のパラメーターは、添付ファイルのリンクの配列です。添付ファイルは事前に作成する必要があります。このパラメーターは省略可能で、認証済みユーザーのみが使用できます。

Salesforce は自動化プロセスユーザーを使用して、元のユーザーに代わってレコードを一括作成します。「レコードの作成時に監査項目を設定」権限を持つサイト管理者は、作成したレコードの [作成者] 項目を元のユーザーに設定できます。そのように設定しない場合、[作成者] 項目は [自動化プロセスユーザー] に設定されます。

ゲストユーザーがマイクロバッチでレコードを作成する場合、[作成者] 項目が [ゲストユーザー] に設定されますが、ゲストユーザーが作成されたレコードを所有することはありません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

ユーザ権限

レコードおよびケースの一括作成を設定する
- 「マイクロバッチを使用したレコードの作成」

作成されたレコードの [作成者] 項目を元のユーザーに設定する
- 「レコードの作成時の監査項目の設定」

Experience Cloud サイトを公開する
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」
- または
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

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」

2. 作成するオブジェクトの一括レコード作成を管理する Apex コントローラーにこの関数を使用します。
   ケースを一括作成する場合は次のようになります。

```
Case mycase = new Case( Subject = 'sample case', Description = 'case description');
```

例:

```
String uuid = Network.createRecordAsync('GENERIC', mycase, [enter ContentDocumentIDs
 separated by commas])
```

メモ: 戻り値 UUID は、バッチ処理のために送信されたレコードの一時的な ID を表します。レコードの作成が失敗した場合、UUID を使用して送信に関連付けられたエラー (ページ 609)を特定できます。

Apex を使用してマイクロバッチが正常に動作していることを確認するには、テストクラス定義を追加して Apex クラスで createRecordAsync メソッドをテストします。次に例を示します。

次に示すのは、apex クラスです。

```
public class  MicrobatchCreateRecord  {
      public string microbatchCreateCase(String subject) {
          Case c = new Case();
          c.subject = subject;
          String uuid = Network.createRecordAsync('GENERIC', c);
          return uuid;
      }
}
```

次に示すのは、apex テストクラスです。

```
@IsTest
public class MicrobatchCreateRecord_Test {
    @IsTest
    public static void testMicrobatchCreateCase() {
         string newCaseSubject = 'ApexTestCase1';
          MicrobatchCreateRecord controller = new MicrobatchCreateRecord();

          Test.startTest();

          string uuid = controller.microbatchCreateCase(newCaseSubject);
          Assert.isNotNull(uuid);

          Test.getEventBus().deliver();
          Test.stopTest();

          // Assert that the Case was created and has the expected subject
          List<Case> testCases = [Select Id, Subject from Case];
          Assert.areEqual(1, testCases.size());
          Assert.areEqual(newCaseSubject, testCases[0].subject);
```

```
    }
}
```

関連トピック:

- エクスペリエンスビルダーを使用した大規模サイトのマイクロバッチの設定
- 大量のセルフ登録とレコードの作成

エクスペリエンスビルダーを使用した大規模サイトのマイクロバッチの設定

レコード作成フォーム、【カスタマーサポートへの連絡】フォーム、リードフォーム (LWC) コンポーネントを使用すると、ケース、リード、カスタムオブジェクトをより効率的に作成できます。レコードを収集してバッチにして非同期で処理すると、サイトで一度に処理できるレコード数が増大します。バッチ処理により、パフォーマンスが向上し、トラフィックの急増時にサイトを稼働し続けることができます。

ユーザーがマイクロバッチを設定できるようにするには、ユーザーのプロファイルで [マイクロバッチを使用してレコードを作成] 権限を選択します。

次の事項は、マイクロバッチを使用してレコードを一括作成する認証済みユーザーに適用されます。

- コンポーネントの [ファイルをアップロード] をクリックして、一括で送信されたケースにファイルを添付できます。
- 認証済みユーザーは、マイクロバッチで作成したすべてのレコードを所有します。
- レコードを作成するときに、項目レベルセキュリティとレコードタイプアクセスはスキップされます。レコードの作成後に適用されます。
- マイクロバッチで作成されたレコードでは、マイクロバッチで作成されたときの組織のデフォルトのレコードタイプが使用されます。
- 子レコードを作成する場合、親レコードに対する「参照」アクセス権のみが必要です。

1. マイクロバッチのレコード作成を設定するには、[レコード作成フォーム] コンポーネントをクリックします。
2. コンポーネント設定の [サイトパフォーマンス] セクションで、[レコードを一括作成] を選択します。

   レコード作成フォームを使用して、任意のオブジェクトを作成できます。ケース、リード、カスタムオブジェクトは一括作成できます。他のレコードは一度に 1 つずつ作成します。

   【カスタマーサポートへの連絡】フォームコンポーネントを使用して、ケースを一括作成できます。
3. マイクロバッチの【カスタマーサポートへの連絡】フォームを設定するには、[【カスタマーサポートへの連絡】フォーム] コンポーネントをクリックします。
4. コンポーネント設定の [サイトパフォーマンス] セクションで、[ケースを一括作成] 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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

ユーザ権限

レコードおよびケースの一括作成を設定する

- 「マイクロバッチを使用したレコードの作成」

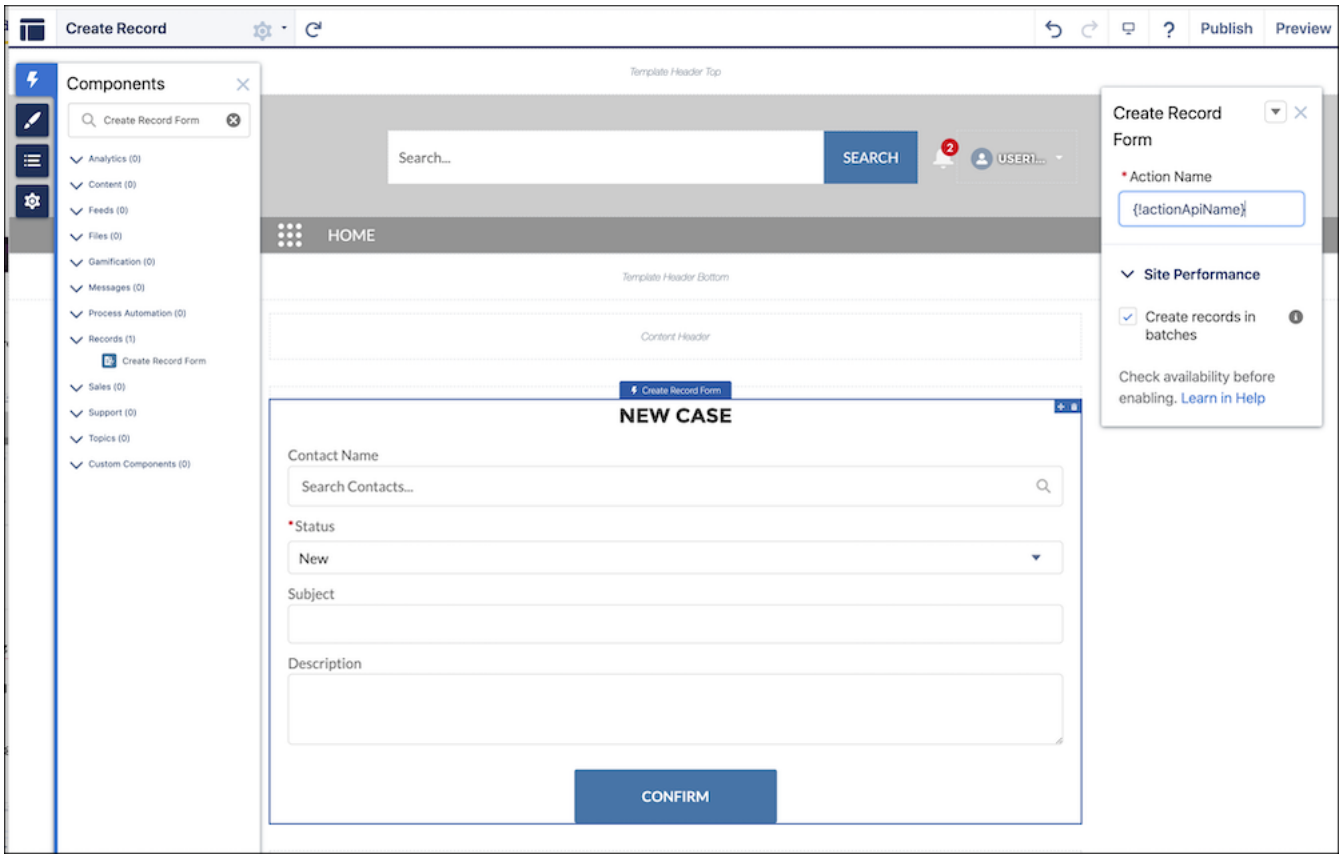
Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」
- または
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者

5. 変更を適用するには、サイトを公開します。

メモ: リードフォーム (LWC) でも、マイクロバッチを使用して、一度に 1 つずつではなく一括でリードを作成できます。リードフォーム LWC コンポーネントは、デフォルトでマイクロバッチが有効になっており、追加の設定は必要ありません。詳細は、『Lightning Web コンポーネント開発者ガイド』を参照してください。

例:



関連トピック:

Apex を使用した大規模サイトでのレコードの一括作成の設定
大量のセルフ登録とレコードの作成
レコード作成フォーム
【カスタマーサポートへの連絡】フォーム

大量の登録とレコード作成の修正

標準コンポーネントおよびページの要求フォームではエラーが自動的にチェックされ、送信前にユーザーにエラーの修正が促されます。Apex メソッドを使用してレコードを作成するためのマイクロバッチを呼び出した場合は、送信前にすべてのフォームエラーを解決してください。送信前に発見されなかったエラーはメールでサイト管理者に送信されます。また、Connect API を使用して、レコード処理中に発生したエラーにアクセスすることもできます。

セルフ登録にマイクロバッチを使用している場合、要求の処理中に自分で修正できる問題が発生した場合、ユーザーはエラーメールを受信します。セルフ登録ユーザーエラーメールテンプレートを設定するには、サイトのワークスペースから [管理] > [メール] を選択します。

問題がユーザーではなくシステム管理者が修正できるものであれば、処理に失敗したレコードと失敗した理由に関する情報を含むエラーメールが送信されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

デフォルトでは、エラーメールはサイト管理者に送信されます。エラーメールの受信者を変更するには、サイトの Site.Admin 項目を更新します。

Connect API コールを使用して自分に送信されたエラーに関する詳細を取得することもできます。この例では、ConnectAPI コールで登録エラーに関する情報を取得しています。

```
GET /connect/communities/${communityId}/microbatching/errors". For example,
"/connect/communities/${communityId}/microbatching/errors?processType=SELF_REGISTRATION&earliestDate=2021-11-16T16:17:31.797Z
```

問題の原因を修正したら、レコードを再処理できます。レコードのデータをダウンロードしてエラーを破棄することもできます。

詳細は、「Connect REST API はじめに」を参照してください。

順次表示の概要

順次表示は、ページの表示順序に優先度を設定します。適切な計画とテストにより、表示時間のパフォーマンスを改善してサイトの環境を強化し、顧客をさらに引き込むことができます。

順次表示は、並列して優先度に基づいてページコンポーネントを取得および表示することで、ページのパフォーマンスを改善します。サイトページでコンポーネントが画面に表示されるのに時間がかかっている場合、順次表示によってサイトのパフォーマンスが改善する可能性があります。

3 つの優先度のうちいずれかを最上位コンポーネントに割り当てます。

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

表 3: コンポーネントの優先度レベル

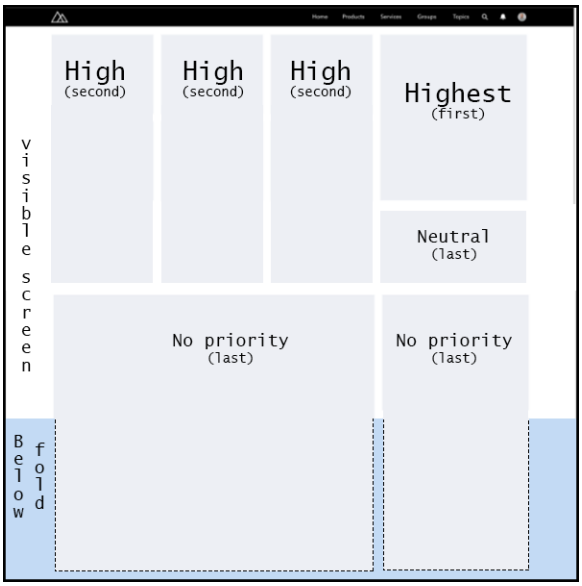
優先度	説明
最高	[最高] 優先度のコンポーネントは最初に表示されます。最初に表示したい主要コンテンツや、長いページの区切りの上に表示されるコンテンツの場合、この優先度をお勧めします。

優先度	説明
高	[高] 優先度のコンポーネントは、[最高] グループのすべてのコンポーネントの後に表示されます。
ニュートラル	[ニュートラル] 優先度のコンポーネントは、優先度がより高い他のすべてのコンポーネントの後に表示されます。デフォルトでは、すべてのコンポーネントは [ニュートラル] 優先度で開始されます。

メモ: ページのコンテンツ領域の最上位コンポーネントのみに優先度を設定できます。ネストされたコンポーネントに優先度を割り当てることはできません。

たとえば、最初に表示する数コンポーネントに [最高] (第 1) を割り当てます。カスタマーエクスペリエンスに影響を及ぼすことなく後で読み込むことができるコンポーネントには、[高] (第 2) を指定します。未割り当てのコンポーネントはデフォルトで[ニュートラル]として処理され、最後に表示されます。正しい割り当ての選択というものはありませんが、計画が十分でないと、パフォーマンスが低下してサイトでのポジティブな体験が損なわれる場合があります。

たとえば、重要な通知を最高の優先度にして最初に表示し、いくつかの主要コンテンツを高の優先度にしてその後に表示できます。その他すべての表示領域のコンテンツと区切りの下のコンテンツは、重要な通知が表示された後に読み込まれます。優先度を[ニュートラル]と明示的に指定するかどうかに関わらず、それらはニュートラルとして処理されます。



メモ: すべての未割り当てのコンポーネントは、[ニュートラル] 優先度に設定されます。新規サイトでは、コンポーネントのデフォルトの優先度はサイトテンプレートによって異なる場合があります。

順次表示には慎重な計画とテストが必要なため、デフォルトではオフになっています。エクスペリエンスビルダーの [設定] の [詳細] セクションから、これをオンにします。この機能を使用するには、時間と労力が必要です。心配はいりません。「順次表示のガイドライン」に開始時に役立ついくつかのアイデアを用意しています。

それでは、順次表示の処理が行われるとどうなるでしょうか?ページレイアウトの枠が表示されてから、優先度の高い順にコンポーネントが追加されます。通常、このような表示で視覚的問題が発生することはありません。ただし、どのコンポーネントが優先され、それがどの程度速く読み込まれるかによっては、ページが表示されるときにコンポーネントが再配置されることがあります。そのため、この高度な機能を利用する場合は、テストを何度も繰り返すことが重要です。

プロパティエディターのアクションメニューで、コンテンツに優先度を割り当てます。

メモ: 優先度が設定された後に、コンポーネントの追加、削除、複製や、テーマまたはレイアウトの変更を行うと、優先度の設定は変更されませんが、それまでの前提条件とテストが無意味になります。選択が引き続き効果的であることを確認するため、新しい一連のテストを開始するための変更が加えられる可能性があります。そのような変更を行った場合は自動的に通知されますが、テストは自分で行う必要があります。変更の計画には常にテストを含めてください。

順次表示をオフにすると、優先度の動作は停止しますが、設定はそのままになります。後で再び順次設定をオンにすると、元の優先度の設定が適用されます。この継続性により簡単にテストできますが、注意深く確認しないと予想外の結果になることがあります。

順次表示のガイドライン
順次表示を最大限活用する方法に関するガイドラインを次に示します。

順次表示を使用したコンポーネントの表示順序の優先度設定
順次表示を使用して、エクスペリエンスビルダーページのコンポーネントの表示順序をすばやく設定できます。ページの表示方法を慎重に最適化すれば、サイトの環境が強化されてコミュニティでのやりとりが改善されます。

関連トピック:

Salesforce Community Page Optimizer analyzer (Salesforce コミュニティページオプティマイザーアナライザー)
順次表示を使用したコンポーネントの表示順序の優先度設定
コンポーネントへの利用者の割り当て

順次表示のガイドライン

順次表示を最大限活用する方法に関するガイドラインを次に示します。

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

順次表示を行うのに最適なタイミングは?

すべてのExperience Cloudサイトでこの強力な機能を使用する必要はないため、慌ててこの機能を使用しないでください。ただし、これが必要な場合は、絶対必要になります。

順次表示は、並列して優先度に基づいてページコンポーネントを取得および表示することで、ページのパフォーマンスを改善するように設計されています。サイトページでコンポーネントが画面に表示されるのに時間がかかっている場合、順次表示によって操作性が改善する可能性があります。

Page Optimizer ツールを使用して、順次表示がそのサイトページに適しているかどうかを判断し、コンポーネントに優先度を設定する方法についての提案を確認します。また、現在の設定のパフォーマンスに対する影響を評価するためにも役立ちます。

メモ: Page Optimizer は、Chrome 拡張機能として使用できます。このツールについての詳細は、そのドキュメントを参照してください。

パフォーマンスとユーザーエクスペリエンス両方の面で最適に機能する設定を見つけるには、設定とテストの繰り返しが何度か必要な場合があります。

優先度を設定するのに適したコンポーネントは?

通常、[最高] グループにはいくつかの小さくても重要なコンポーネントを含めることをお勧めします。ただし、ページを最適化する方法を見つけるための最善の道は、試行錯誤テストと詳細なパフォーマンス分析です。

順次表示の処理が行われるとどうなりますか?

ページレイアウトの枠が表示されてから、優先度の高い順にコンポーネントが追加されます。通常、このような表示で視覚的問題が発生することはありません。ただし、どのコンポーネントが優先され、それがどの程度速く読み込まれるかによっては、ページが表示されるときにコンポーネントが再配置されることがあります。そのため、この高度な機能を利用する場合は、テストを何度も繰り返すことが重要です。

優先度の設定を再確認するのに最適なタイミングは?

優先度が設定された後に、コンポーネントの追加、削除、複製や、テーマまたはレイアウトの変更を行うと、現在設定されている優先度が無効になる可能性があります。何らかの変更があった場合、表示順序が変わらずに適用されていることを確認する必要があります。

テスト、テスト、テスト

優先度の設定を変更したら、常にページをテストします。順次表示が有効なページと無効なページを簡単にテストできます。この機能を無効にすると、コンポーネントの優先度設定が保存され、再度有効にしたときに再度適用されます。

関連トピック:

順次表示を使用したコンポーネントの表示順序の優先度設定

Salesforce Community Page Optimizer analyzer (Salesforce コミュニティページオプティマイザーアナライザー)

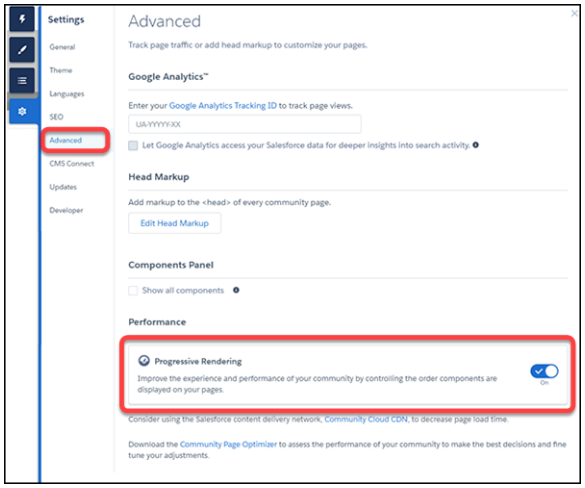
順次表示を使用したコンポーネントの表示順序の優先度設定

順次表示を使用して、エクスペリエンスビルダーページのコンポーネントの表示順序をすばやく設定できます。ページの表示方法を慎重に最適化すれば、サイトの環境が強化されてコミュニティでのやりとりが改善されます。

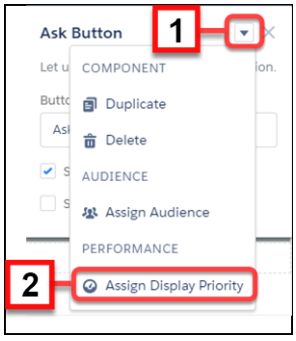
この機能を有効にする前に、「順次表示のガイドライン」 (ページ 611)を確認してください。サイトでの順次表示使用の必要性と価値を判断します。

最初に読み込むコンポーネントと後で読み込むコンポーネントを選択します。コンポーネントの計算負荷と、デザインおよびユーザーへの影響を考慮してコンポーネントを評価します。適切に決定するには、調査、分析、テスト、再テストが必要です。考えられるすべての影響を評価するため、ユーザビリティなど他の領域のエキスパートと協力することを検討してください。

1. エクスペリエンスビルダーの [詳細] 設定で、[順次表示] を有効にします。



2. ページでコンポーネントを選択します。
3. プロパティエディターのアクションメニュー (1) から、[表示優先度を割り当て] (2) を選択します。



4. 適切な優先度を選択して、[割り当て] をクリックします。
   優先度には 3 つの選択肢があります。

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

ユーザ権限

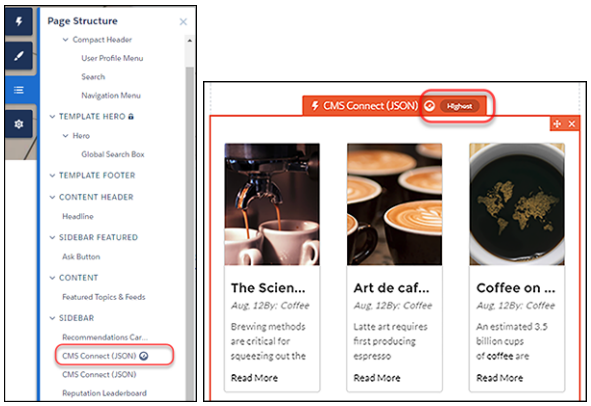
順次表示を有効にして設定を適用する
- 「コミュニティの作成および設定」

表 4 : コンポーネントの優先度レベル

優先度	説明
最高	[最高]優先度のコンポーネントは最初に表示されます。最初に表示したい主要コンテンツや、長いページの区切りの上に表示されるコンテンツの場合、この優先度をお勧めします。
高	[高] 優先度のコンポーネントは、[最高] グループのすべてのコンポーネントの後に表示されます。
ニュートラル	[ニュートラル] 優先度のコンポーネントは、優先度がより高い他のすべてのコンポーネントの後に表示されます。デフォルトでは、すべてのコンポーネントは [ニュートラル] 優先度で開始されます。

優先度を選択したら、コンポーネントの周囲の境界線の色とアイコンで、割り当てられた優先度が示されます。アイコンは、[ページ構造] パネルのコンポーネントの横にも表示されます。さらに、バナーがページに追加され、ページに優先度が設定されたコンポーネントがあることが示されます。

後で優先度を変更するには、コンポーネントメニューで [表示優先度を編集] を選択するか、ページ構造メニューまたはコンポーネントの境界線に表示された優先度アイコンをクリックします。



優先度を完全に削除するには、コンポーネントメニューで [表示優先度を割り当て解除] を選択します。

5. 結果をテストして、期待どおりに動作することを確認します。

新規コンポーネントを追加したり、既存のコンポーネントの優先度を変更したりする場合、ページの優先度の選択が引き続き適切で意図したとおりに動作することを再確認します。

関連トピック:

順次表示のガイドライン

Salesforce Community Page Optimizer analyzer (Salesforce コミュニティページオプティマイザーアナライザー)

エクスペリエンスビルダーサイトパフォーマンスの分析と向上

Salesforce Page Optimizer は、サイト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、メンバーのサイトパフォーマンスを向上させます。Communities Page Optimizer 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。

Page Optimizer をダウンロードするには、エクスペリエンスビルダーで、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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

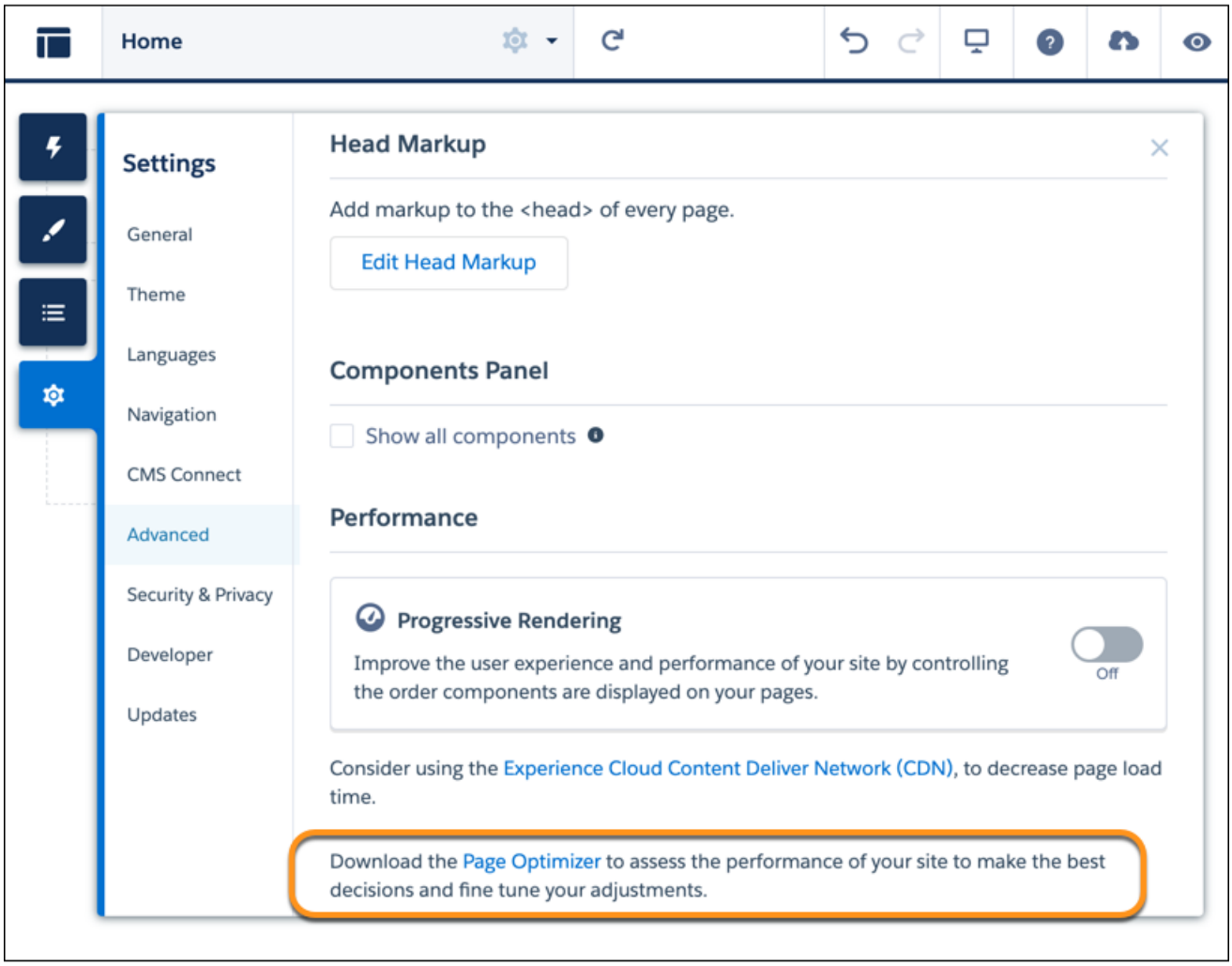
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

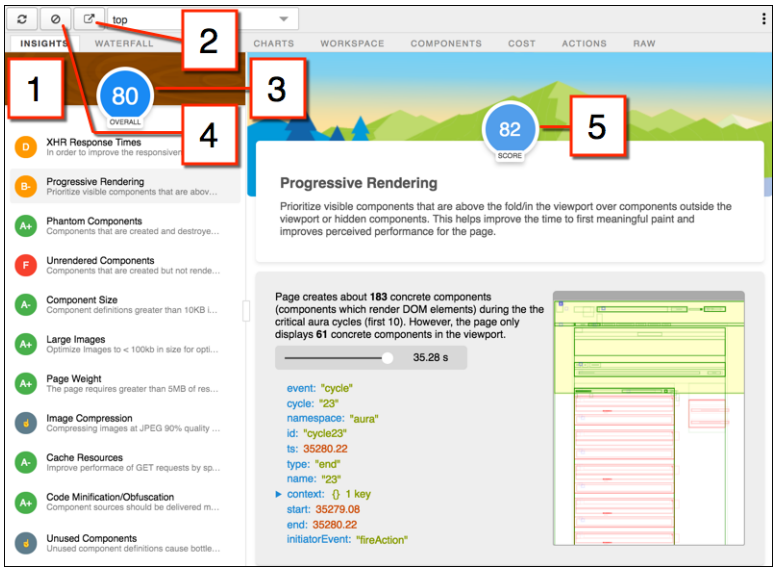
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者



インストールされた Page Optimizer は、他の Chrome 拡張機能と同じ場所にあります。

Insights (インサイト)

サイトを分析するには、公開サイトに移動し、ページを読み込んでから、Page Optimizer を起動します。



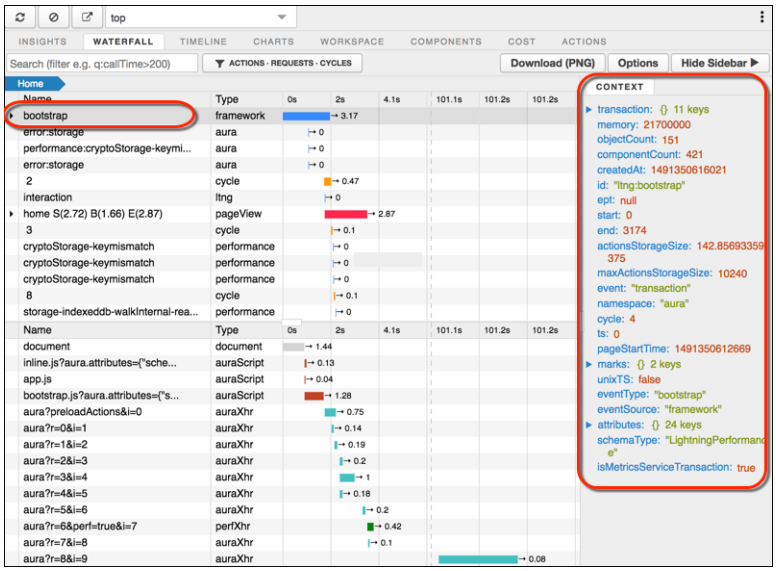
[Insights (インサイト)] タブ (1) は、Lightning フレームワークを使用して開発された Web アプリケーションのベストプラクティスに基づき、ページを評価します。このタブには、さまざまな分析ルールでの全体的なパフォーマンススコア (3) と個々のスコア (5) が表示されます。詳細と推奨アクションを表示するには、各ルールをクリックします。作業領域を広げるには、ポップアウト (2) をクリックします。

[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。

収集した総計値を削除するには、[クリア](4)をクリックします。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、Page Optimizer 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、Page Optimizer を開き直します。

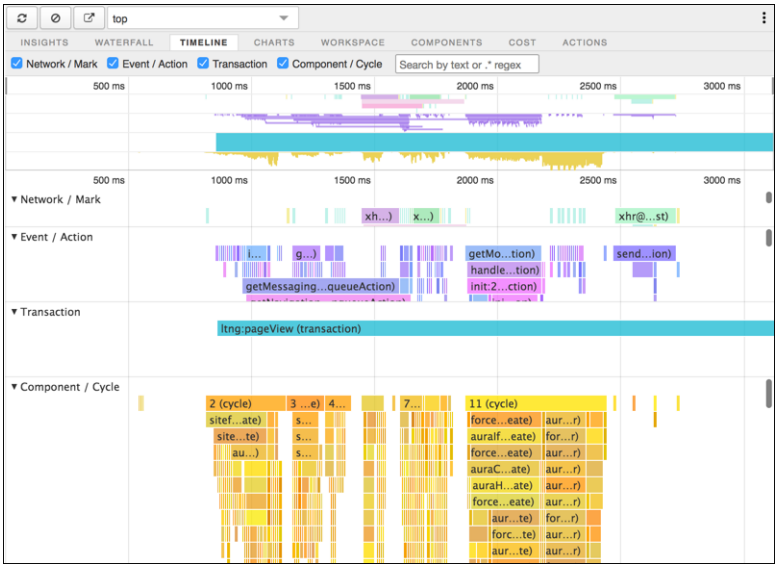
Waterfall (滝)

[Waterfall (滝)] 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。



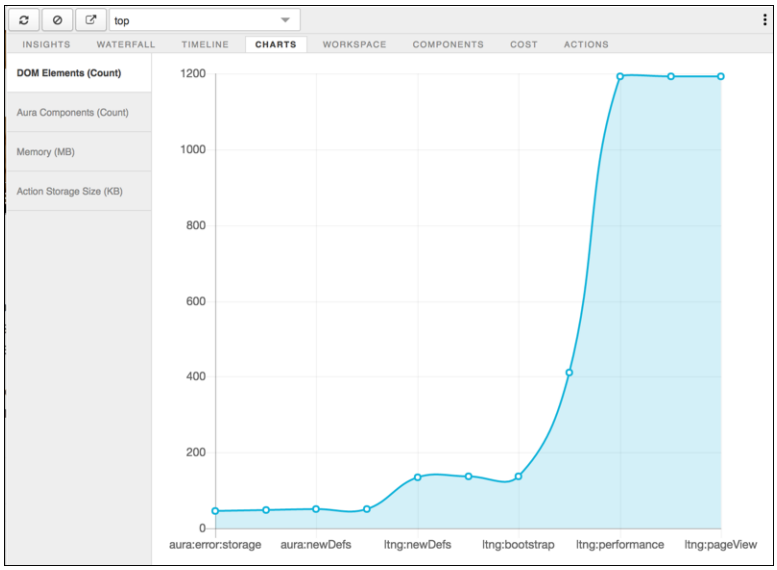
Timeline (タイムライン)

[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。



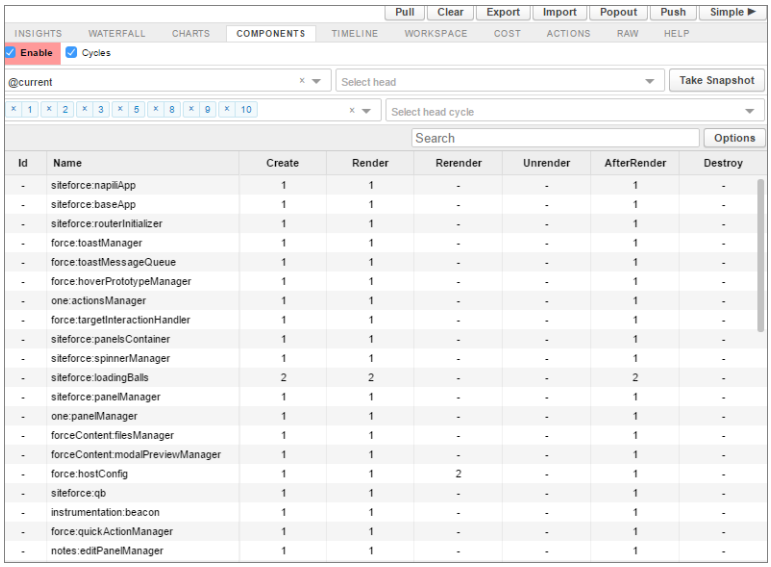
Charts (グラフ)

[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。



Components (コンポーネント)

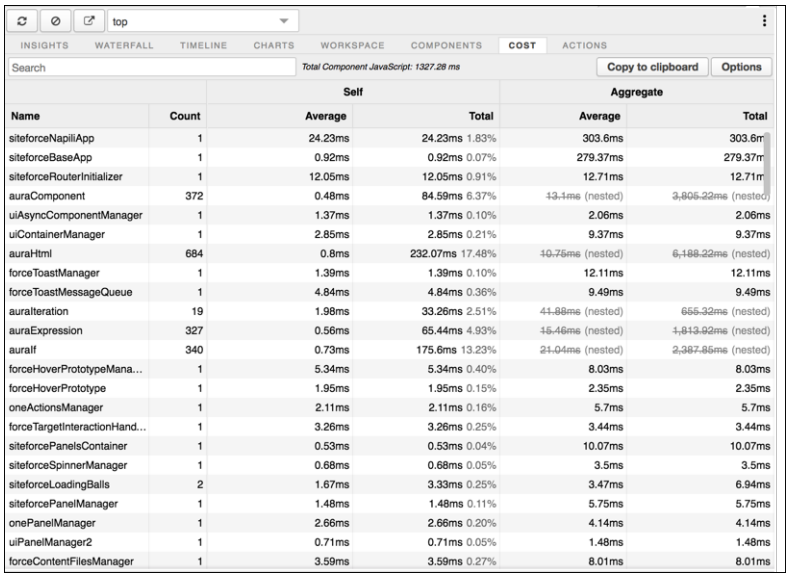
[Components (コンポーネント)] タブには、ページ内の各コンポーネントのライフサイクルの計数が表示されます。このビューは、潜在的なコンポーネントの漏洩と予期しない表示動作の識別に役立ちます。コンポーネントのパフォーマンスを全体的に確認するには、[Components (コンポーネント)] タブを [Cost (コスト)] タブと併用します。



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にかかりきり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。

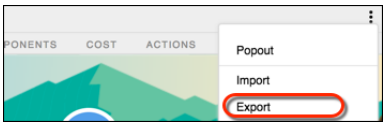


Actions (アクション)

[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。

ブラウザーキャッシュによる Experience Cloud サイトのパフォーマンスの向上

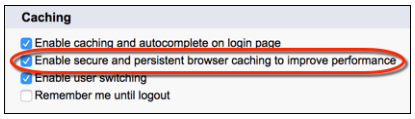
エクスペリエンスビルダーサイトで多数のコンポーネントを使用している場合、ブラウザーキャッシュを使用してサイトのパフォーマンスを改善できます。最初のページ読み込みのパフォーマンスはあまり変わりませんが、その後のページ読み込みが比較的速くなります。キャッシュは暗号化され安全です。

[パフォーマンスを向上させるためにブラウザーの安全で永続的なキャッシュを有効にする]設定により、サイトの Lightning コンポーネントのブラウザーキャッシュが有効になります。これはデフォルトで有効になっています。

メモ: エンドユーザーの Web ブラウザーでサイトの Visualforce ページをキャッシュするには、サイトレベルの設定 [公開 **Visualforce** ページをキャッシュ] を無効にします。サイトの Visualforce ページのキャッシュについての詳細は、Salesforce ヘルプの「*サイトキャッシュの設定*」を参照してください。

[パフォーマンスを向上させるためにブラウザーの安全で永続的なキャッシュを有効にする]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] で、[クイック検索] ボックスに「*セッションの設定*」と入力して、[セッションの設定] を選択します。



関連トピック:

サイトのキャッシュの設定

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

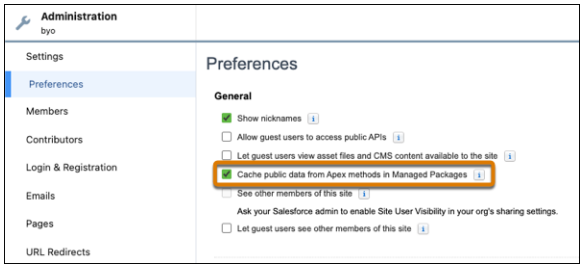
Salesforce CDN での Apex キャッシュ

Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) で Apex メソッドをキャッシュすると、LWR サイトのパフォーマンスが向上し、ページの読み込み時間が短縮されます。Apex メソッドの公開データのみがキャッシュされます。このキャッシュは、ゲストユーザーのみが対象になります。Apex キャッシュの制御は、サイト内の Apex メソッドの種別によって異なります。

所有する Apex メソッドの場合、キャッシュアノテーションを使用してキャッシュを有効にします。Apex メソッドに @AuraEnabled(cacheable=true scope='global') アノテーションを付加します。@wire (LWC) を使用して、公開キャッシュが可能な Apex アクションを呼び出します。非公開データがキャッシュされないように、公開データを返す Apex メソッドにのみアノテーションを付加します。キャッシュアノテーションについての詳細は、開発者ガイドを参照してください。

- Lightning Web コンポーネントへの Apex メソッドの結び付け
- AuraEnabled アノテーション
- 命令としての Apex メソッドのコール

サイトで管理パッケージを使用する場合、それらのパッケージ内の Apex メソッドのデータのキャッシュはデフォルトで有効になります。無効にするには、[ワークスペース] | [管理] | [設定] で [管理パッケージの **Apex** メソッドの公開データをキャッシュ] をオフにします。



重要: 管理パッケージでキャッシュするようにアノテーションが付加された Apex メソッドのみがキャッシュされます。管理パッケージの Apex メソッドにアノテーションが付加されていない場合、そのメソッドは設定が有効になっていてもキャッシュされません。

Salesforce では、標準のページやコンポーネントで使用される Apex メソッドのキャッシュを制御し、必要に応じてキャッシュします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Performance Edition**、および **Unlimited Edition**。Marketing Cloud Account Engagement (Pardot) が付属する **Professional** Edition でも使用できます。

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

エクスペリエンスビルダーサイトの SEO

検索エンジン最適化 (SEO) により、公開エクスペリエンスビルダーサイトが検索エンジンで認識されるようになります。また、顧客、パートナー、訪問者がオンライン検索でコンテンツを見つけられるようになります。

エクスペリエンスビルダーサイトで SEO の設定を開始する前に、次の概念を理解しておくと役立ちます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)

一般公開されているサイト

公開されているエクスペリエンスビルダーサイトまたは一部のページが公開されているエクスペリエンスビルダーサイトの本番組織では、SEO がサポートされています。Developer Edition、Sandbox、トライアル組織では SEO はサポートされていません。

サイトを公開すると、検索エンジンはサイトの公開ページにインデックスを付けることができます。さらに、エクスペリエンスビルダーの [SEO] 設定タブが使用可能になり、インデックス付けされたレコードの数の表示、サイトマップの手動生成、コンテンツのスナップショットの更新が行えます。

エクスペリエンスビルダーサイトの場所

Google™ や Bing® などの検索エンジンの場合、サイトはルートレベルにある必要があります。サイトの場所を決定するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*デジタルエクスペリエンス*」と入力し、[すべてのサイト] をクリックします。次に、[URL] 列のアドレスを確認します。

ルートレベルサイトのアドレスの形式は、`https://site_URL` です。通常、ルートレベルにないサイトは、`https://site_URL/sub_path/` のようにパスプレフィックスが付いた形式の URL になっています。

サイトに URL プレフィックスがある場合、つまりルートレベルではない場合、ルートサイトを作成する必要があります。最初にルートレベルのサイトのサイトマップを検索エンジンに送信してから、パスプレフィックスを含むサイトの URL を送信します。

`robots.txt` ファイル

業界標準の `robots.txt` ファイルでは、検索エンジンの急送元やボットにアクセスするサイト領域が通知されます。サイトの `robots.txt` ファイルは自動的に生成され、検索エンジンがサイトの全体をクロールできるようになります。`robots.txt` ファイルはサイトのルートレベルにあり、各ドメインに固有です。そのため、ドメインを共有するサイトは、`robots.txt` ファイルも共有します。反対に、複数のドメイン (*.force.com、*.my.site.com、およびカスタムドメイン) で使用できるサイトには、異なるデフォルトの `robots.txt` ファイルがあります。

`robots.txt` ファイルを表示するには、`https://<community_URL>/robots.txt` に移動します。`robots.txt` ファイルでは、スピッカーやボットがクロールするサイト内の領域を通知するために、ディレクティブ (許可) や除外 (禁止) を含めて使用されます。Allow および Disallow ディレクティブでは、相対 URL のみが有効です。

サイトマップ

サイトの sitemap.xml ファイルには、公開ページ、およびゲストユーザープロファイルで参照アクセス権が付与されたオブジェクトと項目のリストが含まれます。検索エンジンはサイトマップを出発点として使用し、サイトからクロールや重要なコンテンツのインデックス付けに使用できる情報を検出します。このサイトマップは、サイトのルートレベルにあります。sitemap.xml ファイルを表示するには、https://*<site_URL>*/s/sitemap.xml (Aura サイトの場合) または https://*<site_URL>*/sitemap.xml (LWR サイトの場合) に移動します。

サイトマップにナレッジ記事を含めるには、各記事にナビゲーショントピック、注目のトピック、またはコンテンツトピックを1つ以上割り当ててください。サイトで多言語のナレッジ記事をサポートしている場合、サイトマップには Google の推奨形式に基づく各サポート言語のエントリが含まれます。

サイトマップは、週に1回自動的に生成されます。初回は次の日曜日に生成され、それ以降は毎週日曜日に再生成されます。また、部分的なサイトマップの自動更新は24時間ごとに行われます。sitemap.xml ファイルは、本番組織でのみ使用できます。

メモ: サイトマップの自動生成および部分的なサイトマップの更新プロセスは、午前 12 時～午前 3 時 (グリニッジ標準時) に開始され、場合によっては完了まで数時間かかることがあります。このタイミングによって営業時間内の作業が中断される場合は、Salesforce カスタマーサポートに連絡して、サイトマップの自動生成と更新プロセスを無効にし、代わりに手動でサイトマップを更新するように依頼してください。

組織が、最後にサイトに公開したユーザーのアカウントを無効化した場合、サイトマップは自動的に更新されなくなります。サイトマップの自動更新を再開するには、サイトマップの自動更新を生成するスケジュール済みジョブを有効ユーザーまたは自動ユーザーに再割り当てします。

最高のパフォーマンスを確保するために、手動でサイトマップを生成する場合はピーク時を避けてください。

ページのインデックス付け

サイトを公開すると、検索エンジンはサイトのすべてのページにインデックスを付けることができます。ただし、検索エンジンが特定のページにインデックスを付けないようにする場合は、次の操作を実行できます。

- ページを非公開にする。この方法を使用して、ゲストユーザーと検索エンジンの両方がページを使用できないようにします。
- noindex メタタグを使用する。このタグを使用すると、検索エンジンの検索結果にページが表示されなくなりますが、ゲストユーザーはページを表示できます。
- カスタム robots.txt ファイルを作成する。robots.txt ファイルは、サイトの特定の領域への検索エンジンクローラーアクセスを制御する、ルールベースのアプローチです。ゲストユーザーは、引き続き検索エンジンでクロールしないようにするページを表示できます。

デフォルトでは、ページに表示されるオブジェクトは非公開で、明示的にオブジェクトおよびその関連項目を検索エンジンが使用できるようにするまでインデックス付けされません。

カスタムドメインを使用する予定がある場合は、カスタムドメインを追加して設定するまで、サイトは非公開のままにします。これにより、検索エンジンは Salesforce が管理するドメインの URL を使用してサイトのページにインデックスを付けなくなります。

検索エンジンによってサイトページがインデックス化されたら、エクスペリエンスビルダーを使用して公開ページを検索結果から削除することはできません。既存のインデックスからサイトページを削除するには、

ページを非公開にするか、検索エンジンのツールを使用します。たとえば、Google 検索ヘルプの「Remove Web Results from Google Search (Google 検索からの Web の結果の削除)」を参照してください。

エクスペリエンスビルダーサイトの SEO の設定

エクスペリエンスビルダーサイトの SEO の設定には、Salesforce およびサイトで実行する一連のタスクが含まれます。優先ドメインの指定から公開するオブジェクトの決定まで、すべてが網羅されています。

優先ドメインの指定による SEO の結果の改善

デフォルトでは、サイトは *.my.site.com または *.force.com ドメインで使用できますが、サイトの 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できます。ただし、同じサイトに複数のドメイン (*.my.site.com、*.force.com ドメイン、およびカスタムドメイン) 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。複数のドメインがある場合、サイトのページのクロールおよびインデックス付けに使用するドメインを指定します。

エクスペリエンスビルダーの SEO ページプロパティ

エクスペリエンスビルダーサイトページのタイトル、説明、ヘッドプロパティを設定して、検索結果を改善します。

エクスペリエンスビルダーサイトのカスタム robots.txt ファイルの作成

サイトの `robots.txt` ファイルは、自動的に生成されます。検索エンジンはこれを使用してサイト全体をクロールできます。ただし、公開サイトの特定のページをクロールしないように検索エンジンに指示する場合は、カスタム robots.txt ファイルを作成できます。

拡張 Lightning Web Runtime (LWR) サイトの SEO 対応 URL (ベータ)

新しい URL 設定ソリューションを使用して検索エンジン最適化 (SEO) を改善することで、サイトのオーガニックトラフィックを増やします。SEO 対応 URL スニペットまたはスラッグは、拡張 LWR サイトのカスタムオブジェクト、取引先、取引先責任者で使用できます。これらのカテゴリは LWR Commerce サイトの商品およびカテゴリページでも使用できます。スラッグは、URL のレコード ID を人間が判読可能な関連情報に置き換えることで SEO を改善し、サイトのページが検索エンジンで最適に表示されるようにします。

オブジェクトを SEO で使用可能にする

サイトを公開すると、検索エンジンはエクスペリエンスビルダーサイトのページにインデックスを付けることができます。ただし、機密データを公開しないようにするため、それらのページのオブジェクトによって表示されるデータは公開されません。代わりに、検索エンジンがインデックスを付けられるように、それらのオブジェクトとその関連項目を公開する必要があります。

検索エンジンへの最新のコンテンツスナップショットの提供

本番組織のエクスペリエンスビルダーサイトではコンテンツスナップショットサービスを使用して、Googlebot などの Web クローラーや、Facebook などのコンテンツ共有プラットフォーム向けに SEO 対応の HTML を生成します。コンセプトはダイナミックレンダリングと呼ばれる単一ページのアプリケーションフレームワークに共通のものです。一般公開されているサイトのコンテンツを変更すると、Salesforce はスナップショットを取得します。この機能はほとんどの更新で適切に機能します。ただし、たとえば、期間限定セールでの価格の変更など、時間的制約のある情報でページを更新するとします。待機する代わりに、24 時間に 1 回手動でスナップショットを取得して、検索エンジンに提供されるページコンテンツを更新できます。

エクスペリエンスビルダーサイトのサイトマップの手動更新の生成

新しいエクスペリエンスビルダーサイトの稼働を開始したり、既存のサイトを大幅に更新したりした場合に、毎週実行されるサイトマップの自動更新に加えて、24時間に1回サイトマップを手動で生成できます。

サイトマップの自動更新を生成するスケジュール済みジョブの再割り当て

サイトマップの自動更新を生成するため、Salesforce ではスケジュール済みジョブと呼ばれる自動化プロセスを使用します。サイトマップの自動更新では、2 つのスケジュール済みジョブを設定する必要があります。ジョブは、サイトの公開を最後に行うユーザーのアカウントに関連付けられています。ユーザーのアカウントが無効化されると、スケジュール済みジョブを実行できなくなり、サイトマップが自動的に更新されなくなります。サイトマップの自動更新を再開するには、サイトマップを更新するスケジュール済みジョブを有効なユーザーアカウントまたは自動化されたユーザーアカウントに再割り当てします。

エクスペリエンスビルダーサイトで SEO を使用する場合のベストプラクティスとヒント

サイトで SEO を最適化する場合は、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。

エクスペリエンスビルダーサイトの SEO に関する FAQ

エクスペリエンスビルダーサイトでの 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:

- *ブログ投稿*: Experience Cloud Content Snapshots and SEO Best Practices (Experience Cloud コンテンツスナップショットと SEO のベストプラクティス)
- ゲストユーザーの SEO のベストプラクティスと考慮事項
- *ブログ投稿*: Lightning コミュニティの高度な SEO
- Experience Cloud サイトの統合検索
- Experience Cloud サイトでの Salesforce ナレッジの有効化
- *Salesforce セキュリティガイド*: 項目権限
- *LWR Sites for Experience Cloud (Experience Cloud の LWR サイト)*: Create a Multilingual Site (マルチ言語サイトの作成)

エクスペリエンスビルダーサイトの SEO の設定

エクスペリエンスビルダーサイトの SEO の設定には、Salesforce およびサイトで実行する一連のタスクが含まれます。優先ドメインの指定から公開するオブジェクトの決定まで、すべてが網羅されています。

本番組織でサイトの SEO を設定するための主な手順の概要を次に示します。

1. 複数のドメインがある場合、優先ドメインを指定します。

   拡張 LWR サイトの場合、あるいは優先ドメインが識別されていない Aura サイトまたは LWR サイトの場合は、サイトのカスタムドメインのうち、アルファベット順で最初のものが優先ドメインになります。

   ヒント: サイトを公開する前に、優先ドメインを指定します。優先ドメインなしでサイトが公開された場合、*.force.com または *.my.site.com URL にもインデックスが付けられ、検索結果からそれらを削除するのに時間がかかる可能性があります。

2. サイトを公開します。

   エクスペリエンスビルダーの [SEO] 設定タブは、サイトが公開されている場合にのみ使用できます。

   サイトまたは特定のページを公開すると、検索エンジンはそれらの公開ページにインデックスを付けることができます。ただし、認証されていない訪問者または検索エンジンが特定のページにアクセスできないようにする場合は、非公開にできます。また、より詳細なインデックス付け制御をオブジェクトおよび項目レベルで行うことができます。

3. 検索結果を改善するには、個々のページの SEO プロパティを指定します。

   これらの SEO プロパティは、インデックス付けされたページの検索結果に表示されるタイトルと説明のために使用されます。また、ページにインデックスが付けられないようにします。

4. 必要に応じて、ルールベースのアプローチで、サイトの特定の領域のインデックス付けを制御するカスタム robots.txt ファイルを作成します。
5. オブジェクトに保存される情報に検索エンジンがアクセスできるようにするには、オブジェクトおよびその関連項目を参照可能にします。
6. サイトを有効化して、SEO を正常に実装します。

   サイトを有効にする前に、ゲストユーザープロファイルをチェックして、適切なオブジェクトに参照アクセス権があることを確認します。このベストプラクティスにより、sitemap.xml ファイルの範囲を制御してサイトを保護できます。

7. 変更を適用するには、サイトを公開します。
8. SEO を初めて設定している場合、または必要に応じて、サイトマップの手動更新を生成します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

サイトマップは、毎週日曜日に再生成されます。増分変更を取得する部分的なサイトマップの自動更新は、24 時間ごとに行われます。必要に応じて、24 時間に 1 回、サイトマップの手動更新を生成することもできます。

9. 必要に応じて、検索エンジンに最新のコンテンツスナップショットを提供します。

   一般公開されているサイトのコンテンツを変更すると、Salesforce はスナップショットを取得します。この機能はほとんどの更新で適切に機能します。ただし、時間的制約のあるコンテンツが含まれるページを更新し、検索結果にすぐに変更が表示されない場合、24 時間ごとに 1 回手動でスナップショットを取得できます。手動スナップショットを取得するときに、検索エンジンに提供されるページコンテンツを更新します。

優先ドメインの指定による SEO の結果の改善

デフォルトでは、サイトは *.my.site.com または *.force.com ドメインで使用できますが、サイトの 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できます。ただし、同じサイトに複数のドメイン (*.my.site.com、*.force.com ドメイン、およびカスタムドメイン) 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。複数のドメインがある場合、サイトのページのクロールおよびインデックス付けに使用するドメインを指定します。

[優先ドメイン] 設定は、複数のドメインが Aura または LWR サイトに関連付けられている場合にのみ、エクスペリエンスビルダーに表示されます。拡張 LWR サイトの場合、あるいはドメインが複数あるが優先ドメインが識別されていない Aura サイトまたは LWR サイトの場合は、サイトのカスタムドメインのうち、アルファベット順で最初のものが優先ドメインになります。

1. エクスペリエンスビルダーで [設定] > [全般] に移動します。
2. 優先ドメインを選択します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

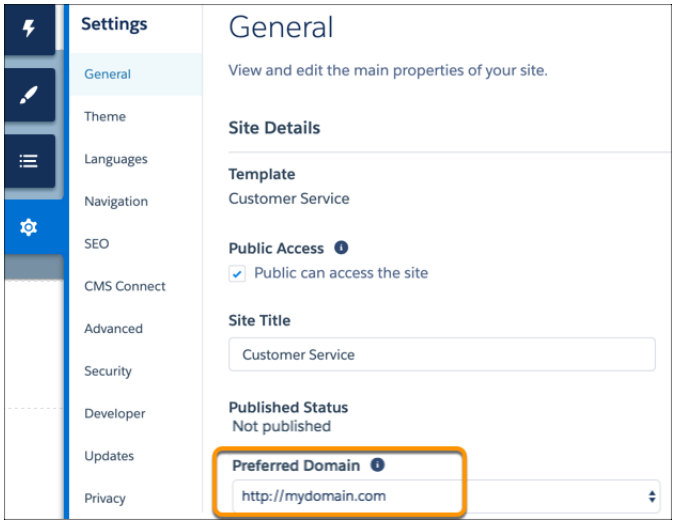
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること



メモ:

- サイトマップを検索エンジンに送信する前に、優先ドメインを設定してください。サイトが公開されると、サイトマップに追加してあるすべてのカスタム URL が検索エンジンに表示されます。
- HTTPS 優先ドメインのみを設定できます。
- 使用するカスタムドメインは同じだが、パスのプレフィックスが異なる 2 つの LWR サイトまたは Aura サイトで優先ドメインを設定すると、問題が発生する場合があります。たとえば、`https://example.com/site1` と `https://example.com/site2` の 2 つのサイトがあるとします。両方のサイトに優先ドメインを設定すると、site2 では site1 の優先ドメインが使用されます。 このシナリオで問題が発生しないようにするには、両方のサイトで [優先ドメイン] 項目を [なし] に設定してください。

関連トピック:

Experience Cloud サイトのカスタムドメインの設定
カスタムドメイン
エクスペリエンスビルダーサイトのサイトマップの手動更新の生成

エクスペリエンスビルダーの SEO ページプロパティ

エクスペリエンスビルダーサイトページのタイトル、説明、ヘッドプロパティを設定して、検索結果を改善します。

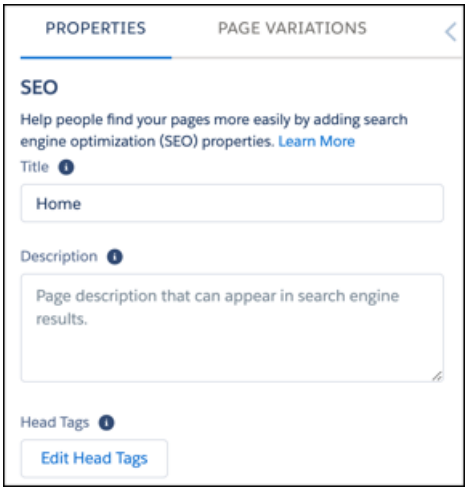
ページのプロパティを表示するには、エクスペリエンスビルダーで [ページ] メニューを開き、[...] > ページの設定 をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)



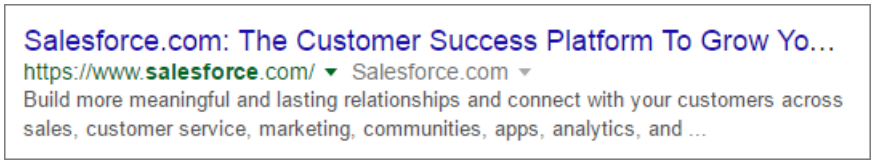
タイトル
: ページのタイトル。検索エンジン結果、ブラウザーのタブまたはウィンドウタイトル、およびブックマークに表示されます。

  レコードページやコンテンツページなどのデータに基づくページでは、タイトルは動的に設定されます。

説明
: ページの説明。検索エンジンの結果に表示され、ユーザーはこれが目的のページがどうかを判断できます。

  レコードページやコンテンツページなどのデータに基づくページでは、説明は動的に設定されます。

  ページの `description` 値が空の場合、検索エンジンによって検出された最初のテキストの説明が入力されます。



Head タグ

[Head タグを編集] では、検索エンジンの最適化をサポートするために、ページに特定の `head` タグを入力できます。

レコードページやコンテンツページなどのデータに基づくページでは、このページに関連付けられているレコードの値にアクセスする式を入力できます。関連付けられている値には、名前、役職、特定の項目の値などがあります。

検索エンジンによってページにインデックスが付けられないようにするには、`noindex` タグを追加します。

```
<meta name="robots" content="noindex">
```

正規以外のページを示す場合など、個々のサイトページに対してもローカルな `head` タグを指定できます。また、ヘッドマークアップ内のグローバルタグに追加することもできます。

ヒント: または、カスタム `robots.txt` ファイルを作成して、サイトのどの領域が検索エンジンで認識されるかを制御する、ルールベースのアプローチを取ることもできます。

セキュリティ上の理由により、ページの `head` タグで使用できるタグ、属性、値が制限されます。

許可されるタグ	許可される属性
<link>	`as`、 `charset`、 `crossorigin`、 `disabled`、 `href`、 `hreflang`、 `id`、 `import`、 `integrity`、 `media`、 `rel`、 `relList`、 `rev`、 `sheet`、 `sizes`、 `target`、 `title`、 `type` 次の値が `rel` に使用できます:代替値、appe-touch-icon、appe-touch-icon-precommended、appe-touch-startup-image、appe-touch-startup-image、author、ブックマーク、正規、外部、ヘルプ、アイコン、ライセンス、マスク、次の、フォローしない、noopener、noreferrer、prefetch、preload、preprepreprepreload、
<meta>	`charset`、 `content`、 `http-equiv`、 `name`、 `property`、 `scheme` 使用できる値は、`http-equiv` の cleartype、content-type、content-language、default-style です。 属性 `http-equiv="X-UA-Compatible"` は、`content="IE=Edge"` との組み合わせでのみ使用できます。
<script>	`type` `type` に使用できる値は application/ld+json です。

動的 SEO ページプロパティ

レコードおよびCMSコンテンツページには、データベースや常に変化する在庫などの動的データを含めることができます。これらのページを検出可能にするには、タイトルを入力し、取得元のオブジェクトを識別します。式を使用して、コンテンツの変更に基づいてページタイトル、説明、および meta タグを動的に更新します。式は、ページ種別によって異なります。レコードページの場合、式言語 (EL) は {!Record.} で始まります。コンテンツページの場合、EL は {!Content} で始まります。null の項目値は空の文字列として返されます。出力は適切な言語 (使用可能な場合) で表示されます。

動的データを使用するオブジェクトページの一部は、SEO には影響せず、インデックス付けされません (メッセージなど)。そのため、それらのページのプロパティには、タイトルや説明の項目は含まれません。

ほとんどの標準項目には、デフォルトでゲストユーザーがアクセスできます。確実にアクセスできるようにするため、表示される項目へのアクセス権がゲストユーザープロファイルにあるように、エクスペリエンスビルダー設定で公開アクセスが有効になっていることを確認します。項目レベルセキュリティ (FLS) 設定により、カスタム項目がゲストユーザープロファイルで有効になっていないと、式で使用できません。プロファイルまたは FLS によって照会された項目が制限されている場合、レコード全体は読み込まれず、式はページに表示されません。

これらの式は、エクスペリエンスビルダーの [ページのプロパティ] タブの [SEO] セクションでのみ使用できます。

メモ: オブジェクトとタイトルの式が通常とは若干異なっていることに気付きましたか?正常に機能するので、式はこのままで使用してください。これらの式は、Salesforce のこの領域に固有のものです。

PageType `Record` の動的プロパティは、次のように実装します。

式	説明
{!Record._Object}	オブジェクトの表示名を返します。
{!Record._Title}	レコードのタイトルを名前項目で定義されたとおりに返します。名前項目は「名前」ではない表示ラベルが付いている場合もあるため注意してください。
{!Record.*FieldName*}	レコードの指定した項目の値。項目名は大文字と小文字が区別され、カスタム項目には `__c` が含まれます。 たとえば、`{!Record.recordTypeLabel}.{!Record.title}` を使用して、レコードのタイプとタイトルを検索結果に表示します。

たとえば、`{!Record._Object}: {!Record.title}` のようにレコードのオブジェクト名とそれに続いてタイトルを表示できます。または `{!Record.Description}` などの特定の項目を追加します。

CMS `Content`*PageType* には、次の式を使用して動的プロパティを実装します。

式	説明
{!Content.contentTypeLabel}	オブジェクトの表示名を返します。
{!Content.title}	コンテンツのタイトルを名前項目で定義されたとおりに返します。名前項目は「名前」ではない表示ラベルが付いている場合もあるため注意してください。

式	説明
{!Content.*FieldName*}	コンテンツの指定した項目の値。項目名は大文字と小文字が区別され、カスタム項目には __c が含まれます。 たとえば、ブログ投稿の場合、{!Content.Body.Title} を使用します。

たとえば、`{!Content.title}.{!Content.lastModified}` は、コンテンツページのタイトルと最終更新日を表示します。

正規 URL タグ

正規 URL を選択して、複数の URL を使用する 1 つのページまたは類似するコンテンツが含まれる異なるページを統合します。SEO を改善し、サイトの一連の重複ページで最も代表的なページが検索ボットで検索されるようにします。正規化されていないと、検索エンジンで同じまたは類似するすべての URL が一意のページとみなされ、いくつかの SEO の問題が発生する可能性があります。

- 検索エンジンで一意のコンテンツが見落とされる可能性がある。
- コンテンツの重複が多すぎると、コンテンツのランキングが低下する可能性がある。
- ランク付けされたコンテンツに最適な URL が反映されない。

標準ページの正規 URL を設定するには、エクスペリエンスビルダーの [ページのプロパティ] タブを開きます。[SEO] タブを選択し、**[Head タグを編集]** を選択します。正規 URL で表示されるプロパティを入力します。

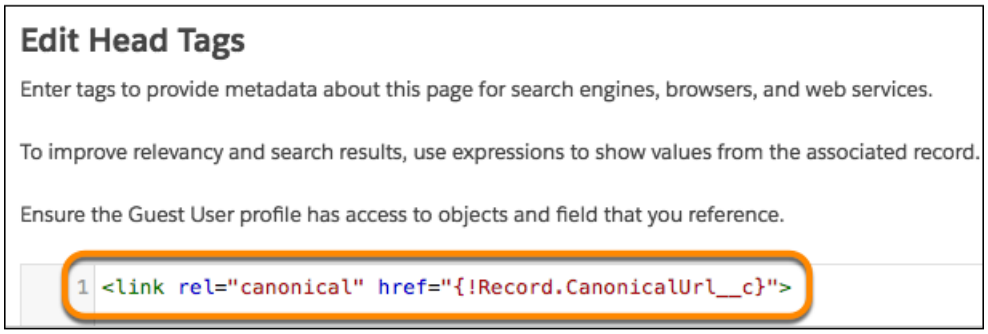
```
<link rel="canonical" href="https://mysite.com/s/canonicalURL">
```

動的データのあるレコードページの場合、正規URLを保存するオブジェクトのカスタム項目を作成することをお勧めします。

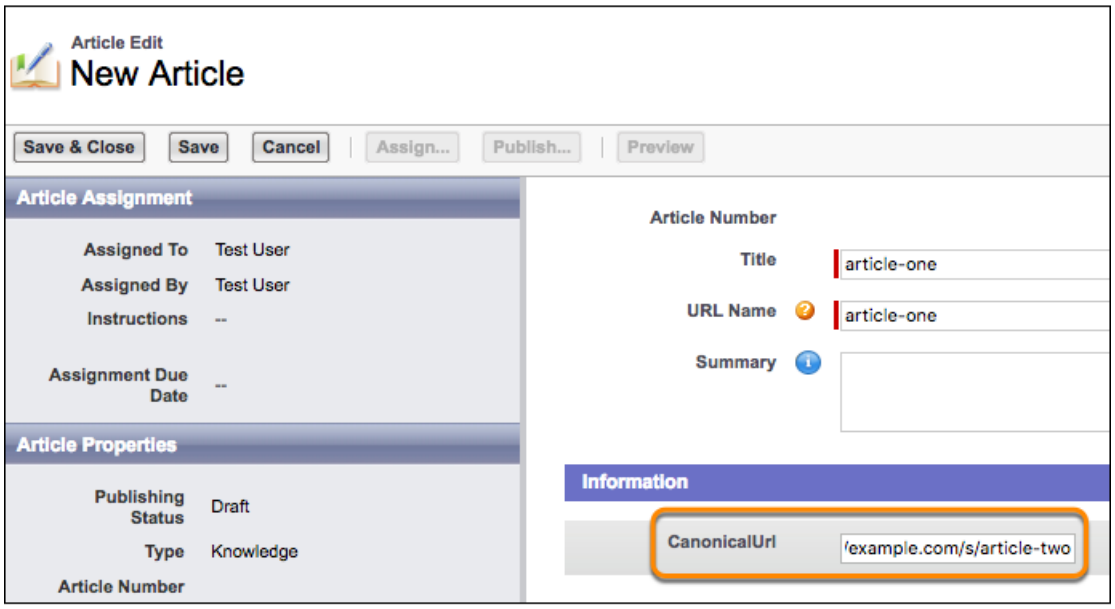
メモ: 現在、質問オブジェクトとトピックオブジェクトでは正規 URL はサポートされていません。

1. カスタム項目を作成するには、**[設定]**>**[オブジェクトマネージャー]**>**[項目とリレーション]**を選択します。[新規カスタム項目] ページで [URL] を選択します。[項目の表示ラベル] 項目と [項目名] 項目に、「`CanonicalURL`」と入力します。
2. ほとんどの標準項目には、デフォルトでゲストユーザーがアクセスできます。確実にアクセスできるようにするため、表示される項目へのアクセス権がゲストユーザープロファイルにあるように、公開アクセスと項目レベルセキュリティ (FLS) が有効になっていることを確認します。詳細は、「オブジェクトを SEO で使用可能にする」 (ページ 641)を参照してください。
3. エクスペリエンスビルダーの [ページのプロパティ] タブを開きます。[SEO] タブを選択し、**[Head タグを編集]** を選択します。正規 URL を設定するには、作成した新しい項目の式を使用します。

   ```
   <link rel="canonical" href="{!Record.CanonicalURL__c}">
   ```



4. [レコード] プロパティで、カスタム CanonicalURL 項目に URL を入力します。



構造化データ

検索結果にサイトが表示されやすくして、サイトトラフィックを増やすには、構造化データをページの head タグに追加します。構造化されたデータにより、検索エンジンが Web ページのコンテンツや意味を理解するのに役立つ重要なページの詳細が標準化された形式で提供されます。検索エンジンで構造化データが使用されると、検索結果内でのサイトページの表示が拡張された魅力的なものになります。たとえば、レシピの検索結果には、完了した料理の選りすぐりの画像や、調理時間、レシピの評価、その他の詳細を含めることができます。構造化データを使用して、サムネイル画像、カルーセル、ナレッジボックスなどを定義できます。

構造化データをいずれかのページに追加するには、`application/ld+json` 型の属性のある `<script>` タグを [ヘッドタグを編集] セクションに追加し、強調表示するページの詳細を指定します。構造化データの使用例については、Google の構造化データ検索ギャラリー を参照してください。

メモ: Experience Cloud サイトでは、構造化データに使用できるのは JSON-LD 形式のみです。`<script>` タグを使用して、ページの head タグに JavaScript を追加することはできません。

コンテンツページのレシピの構造化データの例を次に示します。

```
<script type="application/ld+json">
{
    "@context": "https://example.com/",
    "@type": "Recipe",
    "name": "{!Content.title}",
    "author": {
        "@type": "Person",
        "name": "Granny Smith"
    },
    "datePublished": "2022-05-28",
    "description": "My family has loved this apple pie recipe for generations.",
    "prepTime": "PT60M"
}
</script>
```

構造化データに動的ページ情報を含めるには、式を使用します。レコードページの式は {!Record}、コンテンツページの式は {!Content} で始まるようにします。

関連トピック:

- エクスペリエンスビルダーでのページプロパティと種別
- ページの <head> へのマークアップの追加によるエクスペリエンスビルダーサイトのカスタマイズ
- エクスペリエンスビルダーサイトへの公開アクセスの制御
- *Salesforce CMS:* Create a Detail Page (詳細ページの作成)

エクスペリエンスビルダーサイトのカスタム robots.txt ファイルの作成

サイトの robots.txt ファイルは、自動的に生成されます。検索エンジンはこれを使用してサイト全体をクロールできます。ただし、公開サイトの特定のページをクロールしないように検索エンジンに指示する場合は、カスタム robots.txt ファイルを作成できます。

Visualforce ページを使用して、カスタム robots.txt ファイルを作成します。次に、検索エンジンでクロールするページの URL を [許可] セクションに追加し、検索エンジンでクロールしない URL を [禁止] セクションに追加します。カスタム robots.txt ファイルを使用する一般的な方法は、サイト全体を禁止し、検索エンジンが個々のページをクロールできるように選択的に許可することです。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)

ユーザ権限

サイトの Visualforce ページおよび robots.txt ファイルを作成する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」

```
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://<site_URL>/s/sitemap.xml
```

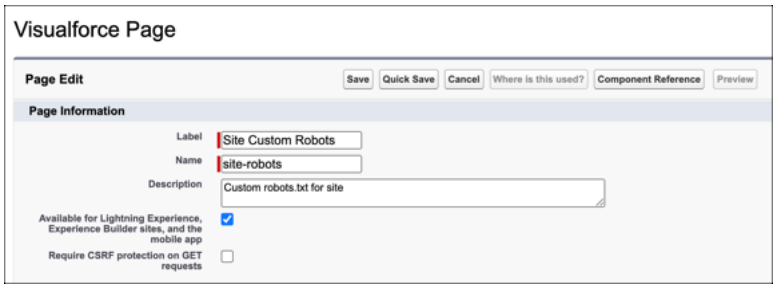
検索結果には、[許可しない] セクションに追加した URL のページが表示される場合があります。たとえば、許可された Web ページが許可されていない URL を参照している場合、検索エンジンは許可された Web ページをクロールするときに URL をインデックス付けできます。詳細は、Google の Search Central ドキュメント を参照してください。検索結果で公開サイトページを非表示またはブロックするには、 noindex メタタグを使用 します。

ヒント: 複数のサイトがあり、それぞれに異なるカスタムドメインサブパスがある場合、これらのサイトは robots.txt ファイルを共有します。そのため、カスタム robots.txt ファイルを作成する場合は、すべてのサイトのすべてのページの検索エンジンクローラーディレクティブが考慮されていることを確認してください。

1. テキストファイルで、検索エンジンに公開または非公開にするサイトの領域に対する包含 (Allow) および除外 (Disallow) ディレクティブのリストを作成します。ドメインのすべてのサイトマップへのパスも含めます (例: `https://<site_URL>/s/sitemap.xml`)。

   Allow および Disallow ディレクティブでは、相対 URL のみが有効です。

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。そして、**[Visualforce ページ]** を選択し、**[新規]** をクリックします。
3. カスタムファイルに名前を付けます。任意の名前 (`robots` など) を付けます。



4. **[Lightning Experience、エクスペリエンスビルダーサイト、およびモバイルアプリケーションで利用可能]** を選択します。
5. インデックス付けディレクティブのリストおよびサイトマップパスをテキストファイルから Visualforce ページにコピーします。次に例を示します。

```
<apex:page contentType="text/plain">
    User-agent: *
    Disallow: /
    Allow: /s
    Allow: /mycommunity/s
    Sitemap: https://example.com/s/sitemap.xml
    Sitemap: https://example.com/mycommunity/s/sitemap.xml
</apex:page>
```

6. 作業を保存します。

   Visualforce ページは、優先ドメインのルートレベルに自動的に保存されます。
7. エクスペリエンスワークスペースから、**[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。
8. [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。
9. 作業を保存します。

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーサイトで SEO を使用する場合のベストプラクティスとヒント

エクスペリエンスビルダーサイトの SEO に関する FAQ

拡張 Lightning Web Runtime (LWR) サイトの SEO 対応 URL (ベータ)

新しい URL 設定ソリューションを使用して検索エンジン最適化 (SEO) を改善することで、サイトのオーガニックトラフィックを増やします。SEO 対応 URL スニペットまたはスラッグは、拡張 LWR サイトのカスタムオブジェクト、取引先、取引先責任者で使用できます。これらのカテゴリは LWR Commerce サイトの商品およびカテゴリページでも使用できます。スラッグは、URL のレコード ID を人間が判読可能な関連情報に置き換えることで SEO を改善し、サイトのページが検索エンジンで最適に表示されるようにします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

> **メモ:** この機能はベータサービスです。このベータサービスはお客様独自の裁量で試行するものとします。ベータ機能の使用には、「Agreements and Terms (契約および規約)」に記載されたベータサービス規約が適用されます。

カスタムオブジェクトの URL スラッグを追加するときは、次の考慮事項に留意してください。

- URL スラッグは、カスタムオブジェクト、取引先、取引先責任者でのみ使用できます。これらのカテゴリは LWR Commerce サイトの商品およびカテゴリページでも使用できます。
- ローカライズされたバージョンのサイトで URL スラッグを使用するには、トランスレーションワークベンチを有効にして翻訳の有効な言語を追加します。詳細は、「トランスレーションワークベンチ」を参照してください。
- URL スラッグには、150 文字の文字数制限があります。また、`a-z A-Z 0-9 . - _ $ & : ; * , = @` の文字を使用できます。英語以外の言語の文字も使用できます。
- URL スラッグの言語を選択する場合は、組織とサイトで有効な言語を選択してください。詳細は、「サポートされる言語」を参照してください。
- サイトのデフォルト言語で URL スラッグを作成し、サポートしている各言語で翻訳します。たとえば、英語とフランス語の両方の URL スラッグが設定されているサイトの場合、`site.com/fr/custom-object/{slug- English}` は `site.com/fr/custom-object/{slug-french}` にリダイレクトされます。
- 顧客が URL スラッグの翻訳がない言語で閲覧している場合に、ページにサイトのデフォルト言語の URL スラッグがある場合、そのスラッグの言語はデフォルトに戻ります。たとえば、デフォルトのサイト言語が英語で、顧客がフランス語を閲覧している場合、`site.com/fr/custom-object/{slug- English}` によってページが読み込まれます。
- カスタムオブジェクトページで URL スラッグが有効化され、設定されている場合、拡張 LWR サイト用に作成されたサイトマップで正規URLとして使用されます。それ以外の場合、サイトマップでは引き続きレコード ID URL が使用されます。
- SEO対応URLでは、カスタムメタデータを使用して作成されたサイトオブジェクトページはサポートされません。カスタムメタデータを使用して作成されたページのURLでは、常にレコードIDURLが使用されます。

LWR サイトの SEO 対応 URL の有効化 (ベータ)

SEO 対応 URL を使用する前に、拡張 LWR サイトでこの機能を有効にします。この設定はサイトに固有の設定であるため、サイト単位で有効にする必要があります。

メモ: この機能はベータサービスです。このベータサービスはお客様独自の裁量で試行するものとします。ベータ機能の使用には、「Agreements and Terms(契約および規約)」に記載されたベータサービス規約が適用されます。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [管理] > [設定] をクリックします。
3. [このサイトで **SEO 対応 URL** を使用] を選択します。この設定を有効にした後で無効にすることはできません。
4. 変更内容を保存します。
5. SEO 対応 URL を使用するサイトごとに、このプロセスを繰り返します。
6. サイトを公開します。

設定を有効にしたら、サイトのエクスペリエンスビルダーの > [ページのプロパティ] で基本の SEO 対応 URL を表示して編集できます。通常使用する Salesforce Platform API で、`ObjectRelatedUrl` オブジェクトを使用して SEO 対応 URL スラッグをアップロードします。

メモ: URL スラッグは、カスタムオブジェクト、取引先、取引先責任者でのみ使用できます。これらのカテゴリは LWR Commerce サイトの商品およびカテゴリページでも使用できます。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

オブジェクトを SEO で使用可能にする

サイトを公開すると、検索エンジンはエクスペリエンスビルダーサイトのページにインデックスを付けることができます。ただし、機密データを公開しないようにするため、それらのページのオブジェクトによって表示されるデータは公開されません。代わりに、検索エンジンがインデックスを付けられるように、それらのオブジェクトとその関連項目を公開する必要があります。

ゲストユーザープロファイルは、一般公開されているサイトで認証されていないユーザーと検索エンジンに何が表示されるかを制御します。標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトのレコードのインデックス付けを可能にするには、そのオブジェクトと項目への参照アクセス権を提供します。ページの場所に関係なく、そのオブジェクトのすべてのインスタンスがサイトマップに追加されます。

メモ:

- オブジェクトデータを検索エンジンで使用できるようにするには、オブジェクトに割り当てられた共有ルール、項目レベルセキュリティ (FLS)、および権限セットを確認します。オブジェクトとその項目が公開されていても、Salesforce セキュリティ設定により、このデータへのゲストユーザーアクセス権が決まります。
- サイトマップに含まれない非公開ページで使用されるオブジェクトも含め、すべての機密オブジェクトが非公開であることを確認します。検索エンジンは、クロールで使用可能なサイトコンテンツを識別するための開始点としてサイトマップのみを使用するため、すべての公開ページと公開オブジェクトを検出できます。
- ゲストユーザープロファイルを介して公開されるオブジェクトとレコードを定期的に確認および更新します。このベストプラクティスにより、サイトマップの範囲を制御してサイトを保護できます。
- サイトマップに含めるには、Aura サイトのナレッジ記事に少なくとも 1 つのナビゲーショントピックが割り当てられている必要があります。

1. [トピック]、[フィード項目]、および [質問] ページでは、オブジェクトの参照アクセス権を有効にしたり、共有ルールを作成したりする必要はありません。代わりに、次の方法でアクセスを許可します。
   a. エクスペリエンスワークスペースで、[管理] をクリックします。
   b. [設定] ページで、**[Chatter に対する公開 API 要求へのアクセス権を付与]** および **[ゲストユーザーがこのサイトの他のメンバーを表示できるようにする]** を選択します。
   c. 変更内容を保存します。
2. 標準オブジェクトとカスタムオブジェクトの場合、ゲストユーザープロファイルを使用してどのオブジェクトを公開するかを設定します。
   a. エクスペリエンスビルダーで、[SEO] 設定アイコンをクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

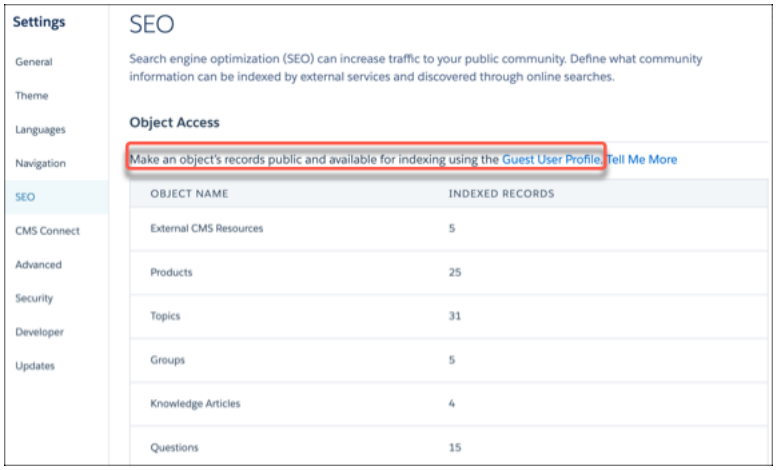
Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

b. [ゲストユーザープロファイル] をクリックします。

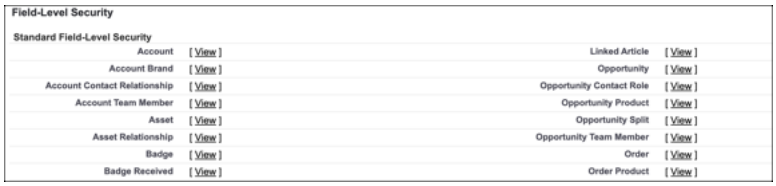


c. [編集] をクリックし、[標準オブジェクト権限] セクションで少なくともオブジェクトへの参照アクセス権を付与します。

d. 変更内容を保存します。

3. ゲストユーザープロファイルを使用して、適切なオブジェクト項目に参照アクセス権があることを確認します。

a. [項目レベルセキュリティ] セクションで、関連オブジェクトの横にある [表示] をクリックします。



b. 変更内容を保存します。

4. 各公開オブジェクトで、ゲストユーザーの共有ルールを作成します。

警告: 共有ルールにより、共有ルールの条件に一致するすべてのレコードに無制限にすぐさまアクセスできます。Salesforce データを保護し、サイトのゲストユーザーが必要な情報にアクセスできるようにするために、共有ルールの作成に関するすべての使用事例と影響を検討してください。

5. 変更を適用するには、サイトを公開します。
使用可能なオブジェクトのリストとインデックス付けされたレコード数が表示されるまで、最大24時間かかります。

関連トピック:

- ゲストユーザーの共有設定とレコードアクセスの保護
- ゲストユーザーの SEO のベストプラクティスと考慮事項
- ゲストユーザープロファイルの設定

検索エンジンへの最新のコンテンツスナップショットの提供

本番組織のエクスペリエンスビルダーサイトではコンテンツスナップショットサービスを使用して、Googlebot などの Web クローラーや、Facebook などのコンテンツ共有プラットフォーム向けに SEO 対応の HTML を生成します。コンセプトはダイナミックレンダリングと呼ばれる単一ページのアプリケーションフレームワークに共通のものです。一般公開されているサイトのコンテンツを変更すると、Salesforce はスナップショットを取得します。この機能はほとんどの更新で適切に機能します。ただし、たとえば、期間限定セールでの価格の変更など、時間的制約のある情報でページを更新するとします。待機する代わりに、24 時間に 1 回手動でスナップショットを取得して、検索エンジンに提供されるページコンテンツを更新できます。

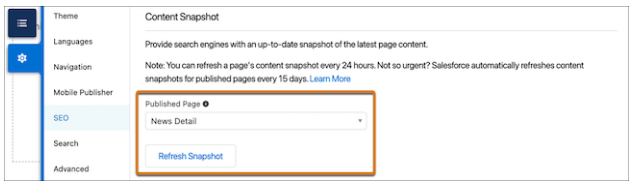
ヒント: [コンテンツスナップショット]セクションは、エクスペリエンスビルダーサイトの優先ドメインを設定してサイトが一般公開されていることを確認した後にのみ、エクスペリエンスビルダーに表示されます。

コンテンツスナップショットはサイトに追加されたすべてのサイト言語の標準サイトマップに含まれるすべてのルートの本番で生成され、提供されます。スナップショットには、標準言語パラメーターを使用して生成されたビューやゲストユーザーが 1 つ以上のレコードに対する参照アクセス権を持つレコード詳細ページが含まれます。スナップショットは独自のパラメーターの順列に対応していないため、独自のクエリ文字列パラメーターに基づいて異なるコンテンツを生成することはお勧めしません。

1. エクスペリエンスビルダーで、ページのコンテンツを更新し、サイトを公開して変更を適用します。

   公開済みページのスナップショットのみを取得できます。

2. [SEO] 設定タブの [公開済みページ] ドロップダウンでページを選択します。



3. [スナップショットを更新] をクリックします。

手動スナップショットはできるだけ早く処理されますが、更新が検索結果に表示されるまで時間がかかる場合があります。大量のページの手動スナップショット更新を同時に要求する場合、スナップショットがすべて同時に更新されるとは限りません。

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーサイトで SEO を使用する場合のベストプラクティスとヒント

エクスペリエンスビルダーサイトのサイトマップの手動更新の生成

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

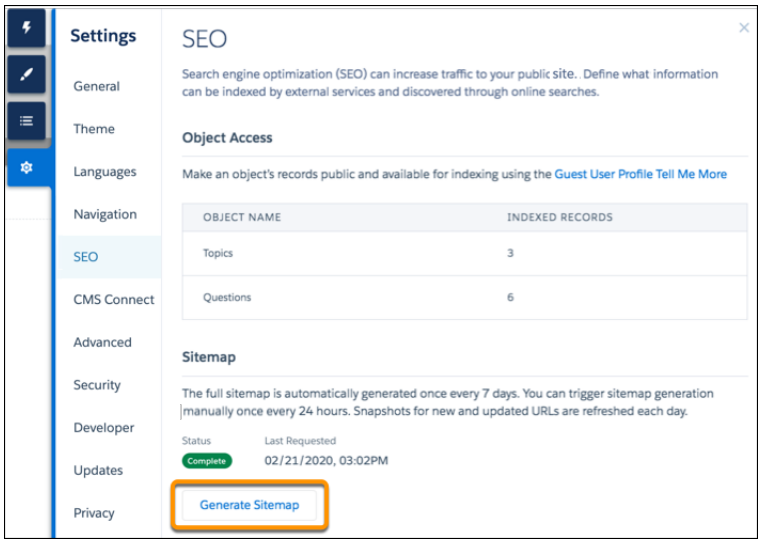
- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

エクスペリエンスビルダーサイトのサイトマップの手動更新の生成

新しいエクスペリエンスビルダーサイトの稼働を開始したり、既存のサイトを大幅に更新したりした場合に、毎週実行されるサイトマップの自動更新に加えて、24 時間に 1 回サイトマップを手動で生成できます。

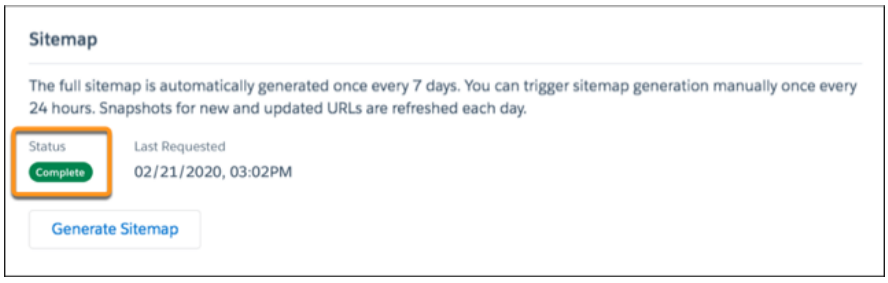
24 時間ごとに 1 回、サイトマップの手動更新を実行する手順は、次のとおりです。

1. エクスペリエンスビルダーで、[設定] の [SEO] タブに移動します。
2. [サイトマップを生成] ボタンをクリックしてサイトのサイトマップを手動で生成します。



3. サイトマップの処理状況を追跡します。

   サイトマップの生成中は、状況バーに [処理中] と表示されます。サイトマップが生成されると、状況は [完了] に更新されます。



ヒント: 最適な操作性を得るには、ピーク時間外にサイトマップを手動で生成します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

新しいページをサイトに追加すると、そのリンクは 24 時間ごとの部分的サイトマップの自動更新に含まれます。サイトマップを手動で生成した後で新しいページを追加した場合、そのページはサイトマップに自動的に追加されます。

関連トピック:

- 検索エンジンへの最新のコンテンツスナップショットの提供
- エクスペリエンスビルダーサイトのカスタム robots.txt ファイルの作成
- Experience Cloud サイトのカスタムドメインの設定

サイトマップの自動更新を生成するスケジュール済みジョブの再割り当て

サイトマップの自動更新を生成するため、Salesforce ではスケジュール済みジョブと呼ばれる自動化プロセスを使用します。サイトマップの自動更新では、2つのスケジュール済みジョブを設定する必要があります。ジョブは、サイトの公開を最後に行うユーザーのアカウントに関連付けられています。ユーザーのアカウントが無効化されると、スケジュール済みジョブを実行できなくなり、サイトマップが自動的に更新されなくなります。サイトマップの自動更新を再開するには、サイトマップを更新するスケジュール済みジョブを有効なユーザーアカウントまたは自動化されたユーザーアカウントに再割り当てします。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*スケジュール済みジョブ*」と入力し、[スケジュール済みジョブ]を選択します。
2. CommIncrementalSitemapJob または CommSitemapJob で始まり、無効なユーザーが [登録者] 列にリストされている、ジョブ名があるスケジュール済みジョブを見つけます。
3. `CommIncrementalSitemapJob` および `CommSitemapJob` のスケジュール済みジョブのうち、無効なユーザーが送信したジョブの横にある [削除]をクリックします。
4. スケジュール済みジョブを削除したすべてのサイトを再公開します。

   スケジュール済みジョブは、サイトを再公開するユーザーに関連付けられます。スケジュール済みジョブを自動ユーザーアカウントに関連付ける場合は、無効化されたユーザーアカウントが自動サイトマップの更新に再度影響しないようにする必要があります。

   スケジュール済みジョブを有効なユーザーの自動ユーザーアカウントに関連付けるには、スケジュール済みジョブを削除した後にサイトの `sitemap.xml` ファイルにアクセスします。`sitemap.xml` ファイルを表示するには、Aura サイトの場合は `https://` *`site_URL`* `/s/sitemap.xml`、LWR サイトの場合は `https://` *`site_URL`* `/sitemap.xml` に移動します。

複数のサイトがある場合は、[送信者]列に無効なユーザーをリストするすべての `CommIncrementalSitemapJob` および `CommSitemapJob` のスケジュール済みジョブにこの手順を繰り返します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

  サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

スケジュール済みジョブを編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エクスペリエンスビルダーサイトでSEOを使用する場合のベストプラクティスとヒント

サイトで SEO を最適化する場合は、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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)

一般的な SEO のベストプラクティス

- サイトはルートレベルに配置します。サイトの場所を判断するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*デジタルエクスペリエンス*」と入力し、[すべてのサイト] をクリックします。次に、[URL] 列のアドレスを確認します。ルートレベルサイトのアドレスの形式は、`https://site_URL` です。通常、ルートレベルにないサイトは、`https://site_URL/sub_path/` のようにパスプレフィックスが付いた形式の URL になっています。

  サイトに URL プレフィックスがある場合、つまりルートレベルではない場合、ルートサイトを作成する必要があります。最初にルートレベルのサイトのサイトマップを検索エンジンに送信してから、パスプレフィックスを含むサイトの URL を送信します。
- 検索結果にナレッジ記事を含めるには、各記事にナビゲーショントピック、注目のトピック、またはコンテンツトピックを 1 つ以上割り当ててください。
- 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、同じ URL を基本言語記事として保持します。翻訳記事の URL を言語固有の URL に置き換えることはお勧めしません。
- 検索結果を改善して、それが必要なページかどうかをユーザーが判断できるようにするには、ページの [タイトル] および [説明] プロパティを使用します。

  メモ: 他の `head` マークアップグローバルタグを使用して、OpenGraph から Twitter へのソーシャルメディアタグを設定できます。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、値は制限されています。
- オブジェクトページ URL を人がより読みやすくするには、ページのベース URL を変更します。他のページまたはサイト外のリンクから手動でコーディングしたページ (オブジェクトページ、詳細ページ、リストページ、関連リストページ) へのその他すべての参照を更新します。これらの参照は自動的に更新されません。
- クエリ文字列パラメーターが含まれる URL など、非標準 URL を使用しているページは、サイトマップやコンテンツスナップショットに含まれません。その結果、検索エンジンはこれらのページをクロールしたり、インデックス付けしたりすることができません。したがって、URL パラメーターを介して動的なデータを配信する標準ページの使用は避けてください (`/s/product?productId=12345`)。その代わりに、レコードページをクロールするオブジェクトページ (`s/product/12345`) を使用します。
- URL の生成やページへの移動を行うカスタム Aura コンポーネントを作成する場合は、`lightning:navigation` を使用して適切な `<a href>` リンクを生成します。同様に、カスタム Lightning Web コンポーネントでは `lightning-navigation` を使用します。
- 301 リダイレクトで、ユーザーと検索エンジンが正しいページに転送されるようにします。たとえば、`www.my_site.com` のような URL の場合、`my_site.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 プロバイダーに設定できます。

- ページが別のページの複製であることを示すには、`rel=canonical` 属性を使用して `<link>` 要素を追加し、正規ページを参照します。たとえば、`<link rel="canonical" href="https://example.com/home"/>` のように指定します。このアクションにより、検索エンジンは複製ページではなく正規ページをクロールします。

サイトマップおよび `robots.txt` ファイル

- LWR または Aura サイトのカスタムサイトマップは作成しないでください。カスタムサイトマップは維持と拡張が困難です。代わりに、自動生成された `sitemap.xml` ファイルを使用します。
- カスタム `robots.txt` ファイルを作成する場合、ドメインのすべてのサイトマップへのパスを含める必要があります。
- 商品ページとカテゴリページで URL スラッグが有効化され、設定されている場合、この URL スラッグは、LWR Commerce ストア用に作成されたサイトマップで正規 URL として使用されます。それ以外の場合、サイトマップでは引き続き `recordId` URL が使用されます。
- 既存のレコードを含むオブジェクトに対してゲストユーザーアクセスを有効にする場合、手動で完全なサイトマップ生成をトリガーします。上記に該当しない場合、次の自動サイトマップ再生成 (最大 1 週間後) まで、オブジェクトのレコードはサイトマップに含まれません。

データセキュリティ

- ゲストユーザープロファイルを介して公開されるオブジェクトとレコードを定期的に確認および更新します。このベストプラクティスにより、サイトマップの範囲を制御してサイトを保護できます。
- オブジェクトデータを検索エンジンで使用できるようにするには、オブジェクトに割り当てられた共有ルール、項目レベルセキュリティ (FLS)、および権限セットを確認します。オブジェクトとその項目が公開されていても、Salesforce セキュリティ設定により、このデータへのゲストユーザーアクセス権が決まります。
- サイトマップに含まれない非公開ページで使用されるオブジェクトも含め、すべての機密オブジェクトが非公開であることを確認します。検索エンジンは、クロールで使用可能なサイトコンテンツを識別するための開始点としてサイトマップのみを使用するため、すべての公開ページと公開オブジェクトを検出できます。

テストと検証

- `sitemap.xml` ファイルを検索エンジンに送信する前に、その正確性を確認します。認証されていないユーザーとして、`https://<site_URL>/s/sitemap.xml` (Aura サイトの場合) または `https://<site_URL>/sitemap.xml` (LWR サイトの場合) 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 がゲストユーザーに適切であることを確認します。

  メモ: URL が誤ってサイトマップに含まれている場合は、ゲストユーザープロファイルで正しい権限が有効化され、サイトの SEO が正しく設定されていることを確認します。

- 多くの Web マスターツールでは、サイトの検証が必要です。サイトを検証する最適な方法の 1 つは、Web チームツールによって提供されるメタタグを `head` マークアップに追加することです。

- Salesforce は単一ページアプリケーション (SPA) です。そのため、サードパーティの SEO ツールを使用してコミュニティをテストする場合は、JavaScript ベースのサイトを適切にクロールするように設定されていることを確認します。
- Chrome の無料の Salesforce コミュニティページオプティマイザープラグインを使用して、SEO のパフォーマンスとサイトの速度を確認します。

関連トピック:

ブログ投稿: Lightning コミュニティの高度な SEO
エクスペリエンスビルダーサイトの SEO
ゲストユーザーの SEO のベストプラクティスと考慮事項
エクスペリエンスビルダーサイトの SEO に関する FAQ

エクスペリエンスビルダーサイトの SEO に関する FAQ

エクスペリエンスビルダーサイトでの SEO の使用に関する一般的な質問に回答します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト (ページ 10)

Sandbox 組織で SEO 機能を使用できますか?
いいえ。SEO 機能は本番組織でのみサポートされます。

カスタムサイトマップは作成できますか?
Aura または LWR サイトのカスタムサイトマップは管理と拡張が難しいため、作成しないでください。代わりに、自動生成された `sitemap.xml` ファイルを使用します。

サイトマップの生成頻度は?
サイトが公開されて有効になっている場合、週に 1 回、日曜日に完全なサイトマップが自動的に生成されます。部分的なサイトマップの更新は24時間ごとに行われ、最終日に加えられた変更を取得します。24 時間に 1 回、手動でサイトマップを再生成できます。

自分のサイトでサイトマップを手動で生成できますか?
新しいサイトを作成したり、既存のサイトを大幅に変更したりした場合には、サイトマップを手動で生成できます。

ヒント: 最適な操作性を得るには、ピーク時間外にサイトマップを手動で生成します。

サイトマップに他のサイトマップへの参照がある理由は?
`Sitemap.xml` ファイルには限られた数の URL しか収容できません。大規模なサイトでは、サイトマップは複数の小さなパーティションに分割されます。これらのパーティションにより、サイト内のさまざまな公開ページとオブジェクトが整理されます。各パーティションの形式は `sitemap-object-#.xml` です。サイトマップファイルには、`sitemap-object-weekly.xml` というパーティションも含まれます。このパーティションには今週の新しいページと更新されたページが含まれ、毎日の部分的なサイトマップの更新と毎週のサイトマップの生成に使用されます。`sitemap-object-weekly.xml` パーティションは、その週のサイトマップの生成後にリセットされます。

サイトマップには、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が公開されていて、オブジェクトの参照アクセス権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。ナビゲーションメニューにページを追加 し、サイトを再公開することで、オブジェクトのリストページを個別に公開してサイトマップに含めることができます。関連リストページがサイトマップに含まれることはありません。

`https://<site_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?

`robots.txt` ファイルが表示されるためには、サイトがカスタムドメインのルートレベルにある必要があります。カスタムドメインが設定されておらず、`*.force.com` または `*.my.site.com` ドメインを使用している場合、パスプレフィックスなしのサイトが存在する必要があります。

デフォルトの `robots.txt` ファイルのインデックス付けディレクティブを変更する方法は?

カスタム `robots.txt` ファイルを作成してルールベースの方法を実装し、サイトのどの領域が検索エンジンで認識されるかを制御できます。カスタム `robots.txt` ファイルの [許可しない] セクションに URL を追加したページは、引き続き検索結果に表示されます。検索結果で公開サイトページを非表示にするには、`noindex` メタタグを使用します 。

複数の言語があるサイトで SEO はどのようにサポートされますか?

複数の言語をサイトに追加する場合、Google のガイドラインに従って、`<hreflang>` リンクタグを使用して各サイトページのヘッドマークアップに翻訳リンクが自動的に追加されます。サイトマップに追加の翻訳リンクは更新されません。リンクタグは削除または無効にできませんが、各言語に一意の SEO タグを設定することはできます。

Aura サイトのデフォルトのサイト URL から `/s/` を削除できますか?

いいえ、`/s/` は Aura サイトのデフォルト URL で必須です。LWR サイトでは必要ありません。

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。

記事の URL には、*`/article/:urlName`* という形式が使用されます。ただし、記事の *`recordId`* は、[記事の詳細] ページのコンポーネント (記事コンテンツコンポーネントなど) で使用できます。ページの *`recordId`* は、URL 名と翻訳言語 (存在する場合) で一意に定義される公開記事の最新のナレッジ記事バージョン ID に設定されます。

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、同じ URL を基本言語記事として保持します。翻訳記事の URL を言語固有の URL に置き換えることはお勧めしません。

エクスペリエンスビルダーサイトのクロールを許可されている、またはコンテンツスナップショットが提供されるのはどのボットですか?

- googlebot
- adsbot-google
- gsa-crawler
- chrome-lighthouse

- slurp
- bing
- baidu
- ask
- facebook
- facebot
- twitterbot
- linkedinbot
- swiftbot
- slackbot

検索エンジンの結果を改善するために、タイトルを更新して説明を記事に追加できますか?

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。エクスペリエンスビルダーの [記事の詳細] ページに記事が表示されるとき、これらの項目はページ URL、ページ <ヘッド> の `title` および `description` タグに使用されます。

非標準 URL (カスタムバニティ URL やクエリ文字列パラメーターを含む URL など) を含むページは SEO でサポートされますか?

いいえ。非標準 URL を使用するページはサイトマップやコンテンツスナップショットには含まれません。検索エンジンは、これらのページをクロールしたりインデックス付けしたりすることができません。

たとえば、URL パラメーターを介して動的なデータを配信する標準ページ (`/s/product?productId=12345`) ではなく、レコードページをクロールするためのオブジェクトページ (`s/product/12345`) を使用します。

ページのバージョンが正規ではないことを示す方法は?

同じページの異なるバージョンが存在する場合、検索エンジンはページの正規バージョンのみをクロールします。検索エンジンが複数のページの正規バージョンとして間違った URL を選択しないように、ページが別のページの複製である (正規ページではない) ことを示します。そのためには、`rel=canonical` 属性を使用して `<link>` 要素を追加し、正規ページを参照します。たとえば、`<link rel="canonical" href="https://example.com/home"/>` のように指定します。

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?

サイトの 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。サイト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 がブラウザーの URL バーから直接アクセスされた場合、またはサイト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 をユーザー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://mysite.com/s/account/001R0000002NzuaIAC` が `https://mysite.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ァイルオブジェクトはサポートされません。

CMS Connect を使用して取り込まれるコンテンツを分析する方法は?

CMS Connect (JSON) を使用してサイトに表示するコンテンツは、サイト内には存在しません。使用するデータを取得するにはいくつかの追加ステップが必要です。

追跡するデータの外部オブジェクトを設定するには、レポートまたは OData、Salesforce レポートを使用します。

関連トピック:

- エクスペリエンスビルダーサイトの SEO
- エクスペリエンスビルダーサイトで SEO を使用する場合のベストプラクティスとヒント
- エクスペリエンスビルダーでのページレベルアクセスのベストプラクティスと考慮事項

「Data Cloud への Experience Cloud の接続」

顧客が求めているパーソナライズされた個人的環境を提供し 、ユーザーおよびエンゲージメントの最適な方法に関する詳細なインサイトが必要です。拡張LWR サイトを Data Cloud に接続することで、クリック、スクロール、製品とのやりとりなどのユーザー操作データを取得して Data Cloud に送信できます。そこから、データを整理し、それを使用してユーザープロファイルマップを作成し、堅牢なサイト分析を構築して、サイトをパーソナライズし、おすすめを生成して、AI を使用する新しい方法を検出できます。

重要: Data Cloud インテグレーションは、名前空間が設定されている Developer Edition 組織では使用できません。

メモ: このトピックには、複数の製品で実行するステップが含まれ、完了するにはさまざまなロールが必要です。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

Data Cloud の設定

Data Cloud を初めて使用する場合、すべてを正しく動作させるために組織で設定を行う必要があります。

1. Data Cloud 管理者 — Data Cloud を初めて使用する場合は、まず Data Cloud の使用を開始しましょう 。そうでない場合は、ステップ 2 に進みます。

Data Cloud への拡張 LWR サイトの接続

サイトインタラクションに関する詳細情報を取得し、取り込みのために Data Cloud に送信するには、拡張 LWR サイトを Data Cloud に接続します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「デジタルエクスペリエンス」と入力し、[デジタルエクスペリエンス] をクリックして、[設定] をクリックします。
2. [インテグレーション] を選択します。
3. Data Cloud カードで、[サイトに追加] を選択します。。
4. **[Data Cloud とのサイトデータの共有]** をクリックします。
   インテグレーションプロセスには最大 60 分かかります。
5. 設定が完了したことを確認するメールを確認します。確認メールを受信したら、サイトを公開します。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または
- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または
- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

ユーザーインタラクションの追跡

インテグレーションが設定されると、イベントのポートフォリオが Data Cloud に自動的にマッピングされます。Experience Cloud サイトでは、ユーザーの同意がデフォルトで無効になっています。Data Cloud を有効にしても、顧客の代わりに同意するか、同意管理プラットフォーム (CMP) アプリケーションを実装するまでユーザー情報が取得されません。この作業を開始する前に、サイトで Data Cloud が有効になっていることを確認します。

1. 同意管理 オプションを作成します。
2. 追跡する内容を確認するために、イベント参照ガイドを参照してください。
3. Experience Cloud データキットは自動的に機能するように設計されています。ステップ 1 と 2 を完了したら、Data Cloud 設定 を確認してすべてが適切に機能していることを確認することをお勧めします。

エクスペリエンスビルダーサイトへの Salesforce CMS コンテンツの追加

デジタルエクスペリエンスアプリケーションを使用して、エクスペリエンスビルダーサイトの魅力的なコンテンツを作成、管理、公開します。次に、エクスペリエンスビルダーツールを使用して Salesforce CMS コンテンツを Aura サイトまたは LWR サイトで表示します。エクスペリエンスビルダーサイトを Salesforce CMS と連携して使用すると、コンテンツが公開されるすべての場所でブランドとコンテンツの一貫性を保つことができます。

エクスペリエンスビルダーとサイトテンプレートは、カスタムサイトを作成、ブランド設定、公開するのに役立ちます。複数のテンプレートから選択できます。これらはすべてコンポーネントが付属しており、そのコンポーネントを使用して CMS コンテンツを Aura および LWR サイトページに追加できます。

Salesforce CMS は、CMS ワークスペースからコンテンツを作成、管理し、エクスペリエンスビルダーサイトなどの複数のチャネルに公開できるハイブリッドコンテンツ管理システムです。

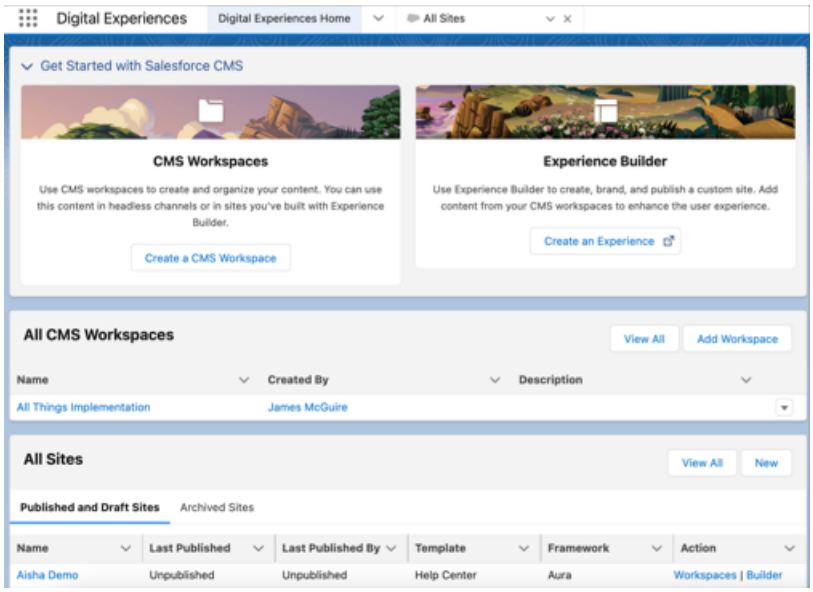
サイトと Salesforce CMS ワークスペースには、アプリケーションランチャーから使用できるデジタルエクスペリエンスアプリケーションからアクセスできます。[デジタルエクスペリエンスホーム] タブから直接、CMS ワークスペースと Aura サイトまたは LWR サイトを表示および管理します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト



ヒント: Experience Cloud と Salesforce CMS にはワークスペースがあります。Experience Cloud では、サイトのワークスペースを使用して設定を定義し、サイトの評価指標およびユーザーエンゲージメントに関する情報を検索します。CMS ワークスペースでは、CMS コンテンツを作成して管理し、複数のチャネルに公開します。

エクスペリエンスビルダーサイトで Salesforce CMS コンテンツを使用する前に、サイトが最新の Lightning テンプレートに基づいていることを確認してください。

Salesforce CMS ワークスペースにチャネルとしてサイトを追加することで、Salesforce CMS をエクスペリエンスビルダーサイトに接続します。次に、サイトで表示するすべてのコンテンツがワークスペースに公開されていることを確認します。Aura または LWR サイトでコンテンツを使用するには、事前にそのコンテンツが公開されている必要があります。

メモ: デジタルエクスペリエンスアプリケーションは Sandbox で使用できますが、CMS コンテンツを本番に移行することはできません。テスト以外で使用するコンテンツを作成するには、本番環境でデジタルエクスペリエンスアプリケーションを使用することをお勧めします。

すでに CMS がある場合は、エクスペリエンスビルダーサイトで別の CMS のコンテンツを使用して、一貫性のあるブランド設定、素材の再利用、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。詳細は、『*CMS Developer Guide (CMS 開発者ガイド)*』の「エクスペリエンスビルダーサイトへの外部 CMS の接続」を参照してください。

LWR サイトでの Salesforce CMS コンテンツの表示
Salesforce CMS で自社のブランド設定とメッセージングに一致するコンテンツを作成し、Lightning Web Runtime (LWR) サイトでそのコンテンツを使用します。エクスペリエンスビルダーのデータバインドコンポーネントを使用して、LWR サイトで Salesforce CMS コンテンツを動的に表示します。1 つのコンポーネントを別のコンポーネント内にネストしたり、独自の画像を追加したりして、CMS コンテンツを含む魅力的なページを作成できます。

Aura サイトでの Salesforce CMS コンテンツの表示
エクスペリエンスビルダーとコンテンツ管理を使用して CMS コンテンツを配信および整理します。エクスペリエンスビルダーを使用して、サイトページのコンテンツの書式設定とレイアウトを設定します。また、コンテンツ管理を使用して、CMS コンテンツをコレクションとトピックに整理します。

関連トピック:
CMS ワークスペースにチャネルを追加する

LWR サイトでの Salesforce CMS コンテンツの表示

Salesforce CMS で自社のブランド設定とメッセージングに一致するコンテンツを作成し、Lightning Web Runtime (LWR) サイトでそのコンテンツを使用します。エクスペリエンスビルダーのデータバインドコンポーネントを使用して、LWR サイトで Salesforce CMS コンテンツを動的に表示します。1 つのコンポーネントを別のコンポーネント内にネストしたり、独自の画像を追加したりして、CMS コンテンツを含む魅力的なページを作成できます。

データバインドは、Salesforce CMS などのデータソースとサイトのユーザーインターフェース間の接続を確立します。LWR サイトで使用されるコンポーネントには、CMS に保存されているコンテンツが入力され、サイトで設定したパラメーターに基づいてコンテンツが表示されます。

LWR サイトのデータバインドについての詳細は次の動画をご覧ください。 Did You Know: Discover LWR Sites (ご存じですか: LWR サイトを知る)(英語のみ)

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

データバインドを使用した LWR サイトへのコンテンツの追加

データバインドを使用して、LWR サイトに Salesforce CMS コンテンツを入力します。データバインドをサポートするコンポーネントをサイトページにドロップして、Salesforce CMS のコンテンツに対応付けます。

グリッドコンポーネントを使用した LWR サイトでの拡張 CMS コレクションおよびリストビューの表示

グリッドコンポーネントには、拡張 CMS コレクションおよびレコードリストビューに保存されるデータが動的に入力されます。データソースを選択したら、コンテンツコンポーネントをグリッド内に追加して必要なコンテンツを表示します。コンポーネントではデータバインドとページ設定ロジックが提供されます。

Salesforce CMS から LWR サイトへの画像の追加

Salesforce CMS の画像をサイトページのスタンドアロン画像として追加するか、CMS コンテンツが入力されたコンポーネントに新しい画像を追加します。Salesforce CMS ワークスペースで画像を変更せずに、エクスペリエンスビルダーで CMS コンテンツに添付された画像を更新できます。

LWR サイトのコンテンツコンポーネントのネスト

LWR サイトでのレイアウトコンポーネント内にコンテンツコンポーネントをネストして、Salesforce CMS のより多くのコンテンツを表示します。データバインドを使用するコンポーネントをネストすることで、目を引くコンテンツ表示を作成します。

LWR サイトの CMS コンテンツページへのデータのバインド

CMS コンテンツページで使用するデータバインドコンポーネントには、Salesforce CMS に保存されたコンテンツが自動的に入力されます。コンポーネントプロパティパネルの項目を CMS コンテンツの項目に対応付けます。

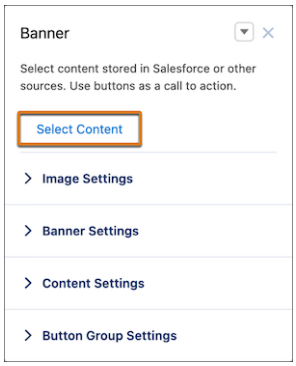
関連トピック:

- CMS ワークスペースでコンテンツを作成する

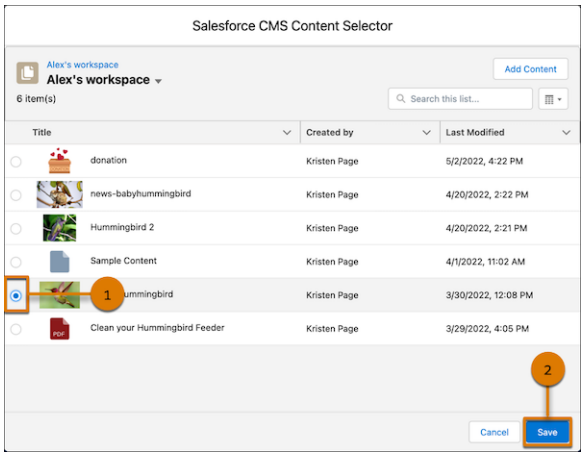
データバインドを使用した LWR サイトへのコンテンツの追加

データバインドを使用して、LWR サイトに Salesforce CMS コンテンツを入力します。データバインドをサポートするコンポーネントをサイトページにドロップして、Salesforce CMS のコンテンツに対応付けます。

1. エクスペリエンスビルダーで [コンポーネント] をクリックします。
2. データバインドをサポートするレイアウトコンポーネントをドラッグします。バナー、カード、グリッド、オーバーラップ、タイルコンポーネントでは、データバインドがサポートされています。
3. コンポーネントプロパティパネルで、[コンテンツを選択]をクリックします。



4. 公開済み CMS コンテンツ項目のリストから追加するコンテンツを選択し (1)、変更内容を保存します (2)。



5. コンポーネントプロパティパネルで、コンポーネントのサイズ、フォントサイズ、画像の位置、オーバーレイなどを含むコンテンツレイアウトをカスタマイズします。
6. コンポーネント項目をクリックし、それらを CMS コンテンツの要素に対応付けます。必要に応じて設定を調整します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

ユーザ権限

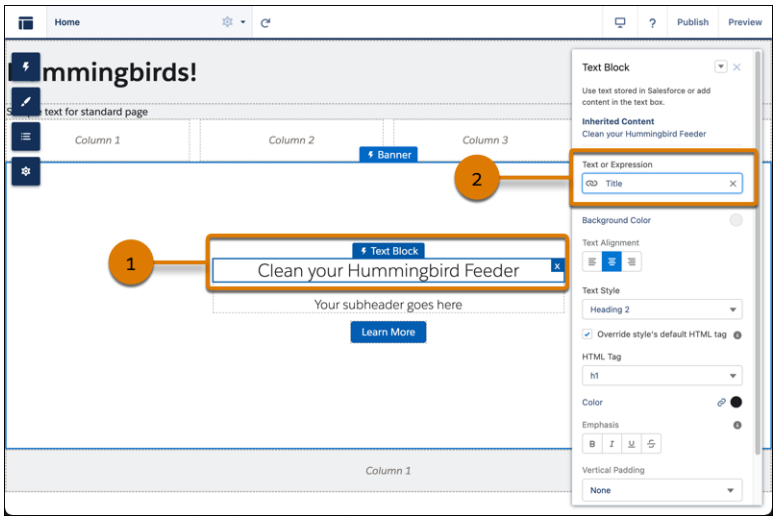
LWR サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者

たとえば、バナーコンポーネントで、バナーコンポーネントにネストされているテキストブロックコンポーネントをクリックします (1)。次に、コンポーネントプロパティパネルの [テキスト] または [式] で、Salesforce CMS コンテンツ項目の [タイトル] 項目にリンクします (2)。



7. 引き続きコンポーネントプロパティパネルで、サイトでのコンテンツの表示方法をカスタマイズします。

データバインドコンポーネントを使用するときの考慮事項を次に示します。

- コンポーネントでサイトページを参照していて、そのページが削除された場合、代替サイトページを参照するようにコンポーネントを再設定します。
- コンポーネントでリストビューまたは関連リストビューを参照していて、そのリストビューまたは関連リストビューの API 参照名が変更された場合、代替リストビューまたは関連リストビューを参照するようにコンポーネントを再設定します。
- テキストブロック、HTML エディター、画像、動画、ボタンの各コンポーネントは、ホームページで直接データバインドすることはできません。詳細ページで使用する場合にはデータバインドされます。さらに、他のデータバインドされたコンポーネントにネストすることもできます。詳細ページで、ネストされたコンポーネントは、親コンポーネントからコンテンツを継承します。

実際のデータバインドの方法については、「Did You Know (ご存じですか)」シリーズ (英語のみ) をご覧ください。

関連トピック:

LWR サイトの CMS コンテンツページへのデータのバインド
Salesforce CMS から LWR サイトへの画像の追加
LWR サイトのコンテンツコンポーネントのネスト
グリッドコンポーネントを使用した LWR サイトでの拡張 CMS コレクションおよびリストビューの表示

グリッドコンポーネントを使用したLWRサイトでの拡張CMSコレクションおよびリストビューの表示

グリッドコンポーネントには、拡張CMSコレクションおよびレコードリストビューに保存されるデータが動的に入力されます。データソースを選択したら、コンテンツコンポーネントをグリッド内に追加して必要なコンテンツを表示します。コンポーネントではデータバインドとページ設定ロジックが提供されます。

1. エクスペリエンスビルダーで[コンポーネント]をクリックします。
2. グリッドコンポーネントをページにドラッグします。このコンポーネントを標準ページまたはオブジェクトページに追加することはできません。
3. データソースとしてCMSコレクションまたはレコードリストビューを選択します。
4. コンテンツのレイアウトとデザインのオプションを選択します。
5. コンテンツを表示するコンテンツコンポーネントを選択します。一般的に使用されるコンポーネントには、テキストブロック、タイル、画像があります。
6. 表示するコンテンツの項目を対応付けます。たとえば、タイルコンポーネントのテキストブロックをブログタイトル、画像、または類似コンテンツに対応付けることができます。

エディション

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

この機能を使用するには、組織に少なくとも1つの有効なコミュニティライセンスが必要です。

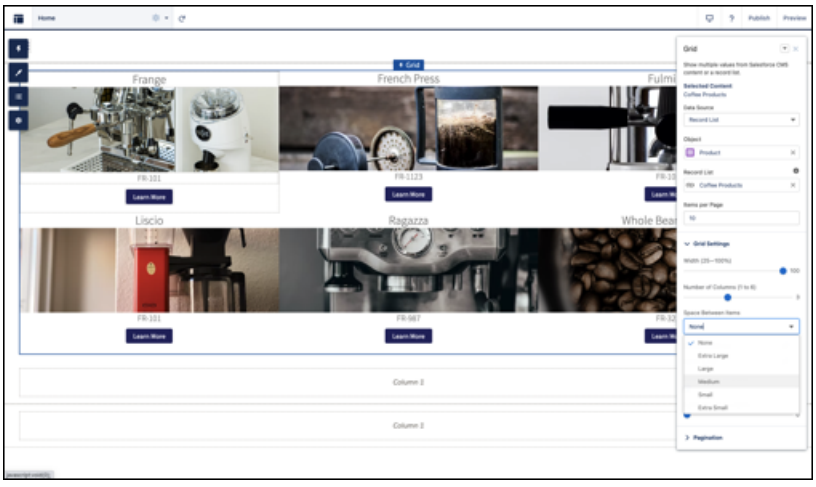
ユーザ権限

Experience Cloudサイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者



メモ:

- CMS コレクションは、拡張 LWR サイトでのみ使用できます。
- CRM レコードリストビューを基盤とするグリッドには、最大 2,000 件のレコードが表示されます。
- データソースとしてレコードリストを使用する場合、バインドできる項目は、リストビューで選択されている項目のみです。たとえば、[すべての取引先] リストビューを表示し、リストビューで内部組織に 5 つの項目が表示されている場合、それらの 5 つの項目のみがデータバインドのオプションとして表示されます。

関連トピック:

拡張 CMS ワークスペースでのコレクション

Salesforce CMS から LWR サイトへの画像の追加

Salesforce CMS の画像をサイトページのスタンドアロン画像として追加するか、CMS コンテンツが入力されたコンポーネントに新しい画像を追加します。Salesforce CMS ワークスペースで画像を変更せずに、エクスペリエンスビルダーで CMS コンテンツに添付された画像を更新できます。

1. エクスペリエンスビルダーで [コンポーネント] をクリックします。
2. [画像] コンポーネントをページにドラッグします。Salesforce CMS の画像は、データバインドをサポートする任意のコンポーネントに追加できます。
3. コンポーネントプロパティパネルで、[CMS から画像を選択] をクリックします。
4. 画像を選択して変更を保存します。

実際のデータバインドの方法については、「Did You Know (ご存じですか)」シリーズ (英語のみ) をご覧ください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

ユーザ権限

LWR サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

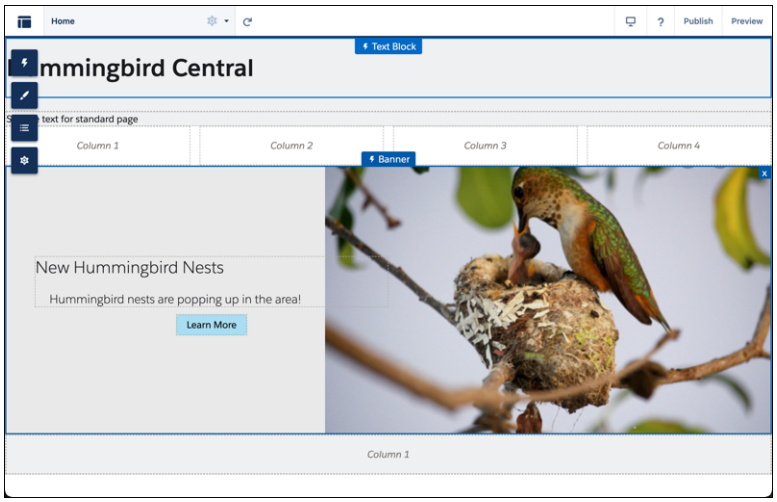
  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者

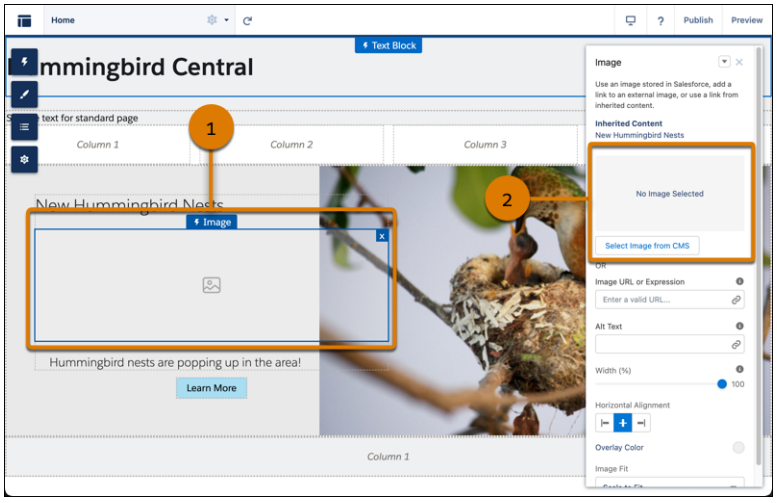
LWR サイトのコンテンツコンポーネントのネスト

LWR サイトでのレイアウトコンポーネント内にコンテンツコンポーネントをネストして、Salesforce CMS のより多くのコンテンツを表示します。データバインドを使用するコンポーネントをネストすることで、目を引くコンテンツ表示を作成します。

1. エクスペリエンスビルダーで、バナーやタイルなどのレイアウトコンポーネントがすでに入力されているページに移動します。



2. コンポーネントをネストするには、コンテンツコンポーネント (画像やリッチコンテンツエディターなど) をレイアウトコンポーネントのコンテンツ領域にドラッグします (1)。
3. ネストされたコンポーネントのコンポーネントプロパティパネルで、[コンテンツを選択] をクリックします。または、画像を追加した場合は、[CMS から画像を選択] をクリックします (2)。



エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

ユーザ権限

LWR サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者

4. 公開済み CMS コンテンツ項目のリストから追加するコンテンツを選択し、変更内容を保存します。
5. コンポーネント項目をクリックし、それらを CMS コンテンツの要素に対応付けます。必要に応じて設定を調整します。

実際のデータバインドの方法については、「Did You Know (ご存じですか)」シリーズ (英語のみ) をご覧ください。

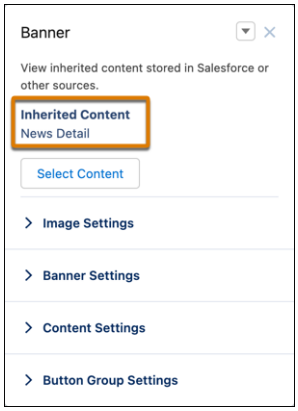
関連トピック:

Salesforce CMS から LWR サイトへの画像の追加

LWR サイトの CMS コンテンツページへのデータのバインド

CMS コンテンツページで使用するデータバインドコンポーネントには、Salesforce CMS に保存されたコンテンツが自動的に入力されます。コンポーネントプロパティパネルの項目を CMS コンテンツの項目に対応付けます。

1. エクスペリエンスビルダーで、[ニュースの詳細] や [ドキュメントの詳細] などの CMS コンテンツページに移動し、[コンポーネント] をクリックします。
2. データバインドをサポートするコンポーネントをドラッグします。コンポーネントプロパティパネルには、コンテンツページから継承されたコンテンツがすでに表示されています。



3. コンポーネント項目をクリックし、コンポーネントプロパティパネルで、継承された CMS コンテンツの要素に対応付けます。詳細ページの任意の項目 (カスタム項目を含む) からデータをバインドできます。コンテンツはコンポーネントに自動的に入力されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

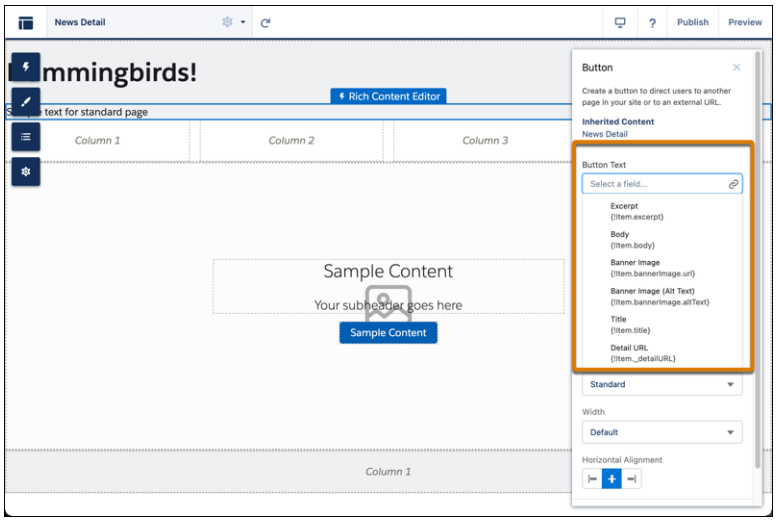
ユーザ権限

LWR サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者



コンテンツをバインドせずに詳細ページでコンポーネントを使用するには、データソースの横にあるチェーンリンクアイコンをクリックしてコンテンツを解除します。独自のコンテンツを追加するか、または、有効な URL を項目に貼り付けて静的コンテンツにリンクします。

4. 引き続きコンポーネントプロパティパネルで、CMS コンテンツページでのコンテンツの表示方法をカスタマイズします。

CRM レコードの実際のデータバインドの方法については、「Did You Know (ご存じですか)」シリーズ (英語のみ) をご覧ください。

Aura サイトでの Salesforce CMS コンテンツの表示

エクスペリエンスビルダーとコンテンツ管理を使用して CMS コンテンツを配信および整理します。エクスペリエンスビルダーを使用して、サイトページのコンテンツの書式設定とレイアウトを設定します。また、コンテンツ管理を使用して、CMS コンテンツをコレクションとトピックに整理します。

Aura サイトで CMS コンテンツを表示するには、最初にエクスペリエンスビルダーでサイトを作成します。続いて、コンテンツを作成して公開した CMS ワークスペースで、チャネルとしてサイトを追加します。

エクスペリエンスビルダーでは、CMS 単一項目や CMS コレクションなどの CMS コンポーネントを使用して、Salesforce CMS コンテンツがサイトページにどのように表示されるかを制御し、カスタマイズします。表示するコンテンツのタイプ (画像、ドキュメント、ニュース項目、CMS コレクションなど) を選択します。コンテンツをサイトに適切に表示するように書式設定します。

- CMS 単一項目
- CMS 単一項目 (詳細)
- CMS コレクション

[コンテンツ管理] で、コレクションとトピックを作成して Salesforce CMS コンテンツの複数の項目を整理します。コレクションとトピックを使用すると、関連コンテンツ項目をグループ化して Aura サイトで使用できま

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

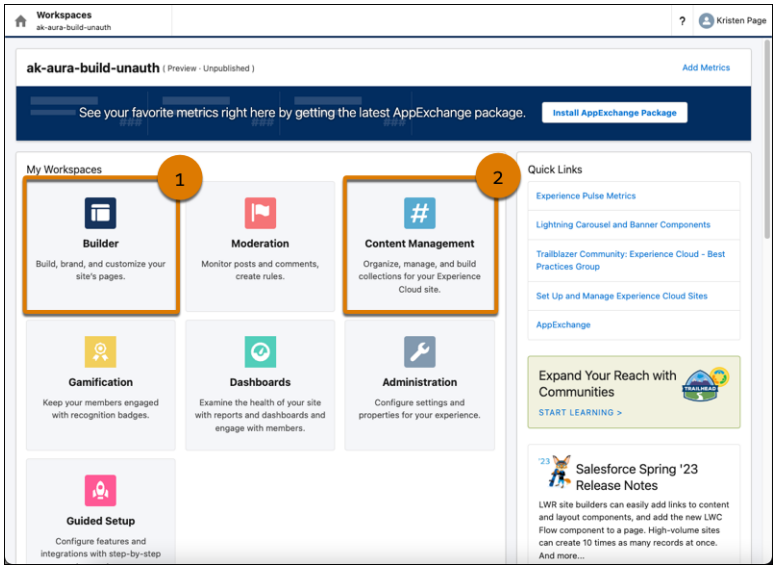
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

適用されるサイト: Aura サイト

す。コレクションとトピックは各 Aura サイトに固有であるため、さまざまな利用者に合わせて CMS コンテンツを再利用および再編成できます。

- Aura サイトの Salesforce CMS コレクション
- Aura サイトの Salesforce CMS トピック

エクスペリエンスビルダー (1) とコンテンツ管理 (2) にはサイトのワークスペースからアクセスします。



Aura サイトの Salesforce CMS コレクション

コレクションを使用すると、Salesforce CMS ワークスペースの複数のコンテンツを Aura サイトで整理して表示できます。Aura サイトのワークスペースの [コンテンツ管理] タイルの [コレクション] タブでコレクションを表示、作成、編集します。手動でコレクションを作成するか、自動的に更新されるコレクションを作成します。

Aura サイトの Salesforce CMS トピック

トピックを Salesforce CMS コンテンツに割り当てると、Aura サイトでより簡単に整理して表示できます。トピックは、Experience Cloud サイトのフィードの管理と同様に Salesforce CMS コンテンツの整理にも役立ちます。

関連トピック:

- CMS ワークスペースでコンテンツを作成する

Aura サイトの Salesforce CMS コレクション

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

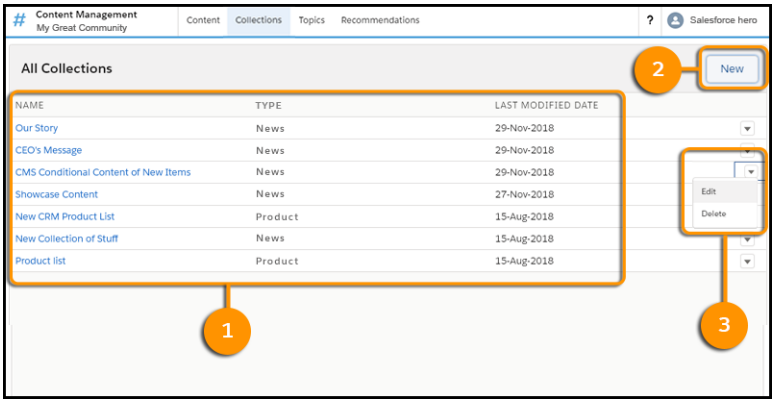
適用されるサイト: Aura サイト

コレクションを使用すると、Salesforce CMS ワークスペースの複数のコンテンツを Aura サイトで整理して表示できます。Aura サイトのワークスペースの [コンテンツ管理] タイルの [コレクション] タブでコレクションを表示、作成、編集します。手動でコレクションを作成するか、自動的に更新されるコレクションを作成します。

コンテンツの管理と選定は直線的に完了するとは限りません。たとえば、Salesforce CMS ワークスペースでいくつかのニュース記事を公開し、それらの記事が含まれる完全なコレクションを作成できます。または、CMS ワークスペースにコンテンツを作成する前に、CMS コレクションを作成することもできます。

- 個々の CMS コンテンツ項目を一度に 1 つずつ追加して、手動コレクションを作成します。手動コレクションを Aura サイトに追加できます。コンテンツを追加または削除しない限り、コレクションは変更されません。
- Aura サイトで更新された CMS コンテンツを自動的に表示する条件付きコレクションを作成します。条件付きコレクションでは、検索条件を作成して適用し、定義した条件を満たすコンテンツを収集できます。たとえば、毎月手動でコレクションを作成する代わりに、その月の新商品が自動的に選択されるコレクションを作成できます。

[コンテンツ管理] の [コレクション] ページには、タイトル、コンテンツの種別、および最終更新日別に既存のコレクションがリストされます (1)。このページで、コレクションを作成し (2)、行レベルメニューからコレクションを編集または削除できます (3)。



コレクションを作成したら、エクスペリエンスビルダーで CMS コレクションコンポーネントを使用して Aura サイトにコンテンツを入力できます。条件を満たす新規または更新されたコンテンツが自動的に表示されます。

Aura サイトの手動 CMS コレクションの作成

Salesforce CMS コンテンツの手動で選択された静的コレクションを作成します。数回クリックするだけで特定のコンテンツを選択して追加したり、[コンテンツ管理] ワークスペースからいつでもコレクションを編集したりできます。1 つのコンテンツタイプの CMS コンテンツ項目を収集するには、手動コレクションを作成します。

Aura サイトの手動 CMS コレクションの編集

[コンテンツ管理] で手動 CMS コレクションを編集し、Aura サイトのコンテンツを最新の状態に保ちます。

Aura サイトの条件付き CMS コレクションの作成
定義した条件を満たすコンテンツを自動的に含める検索条件を作成してコレクションを作成します。コレクションで複雑で対象を絞った結果を得るには、複数の検索条件レイヤーを組み合わせます。

関連トピック:

- CMS ワークスペースでコンテンツを作成する
- Aura サイトの手動 CMS コレクションの作成
- Aura サイトの条件付き CMS コレクションの作成
- CMS コレクション

Aura サイトの手動 CMS コレクションの作成

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

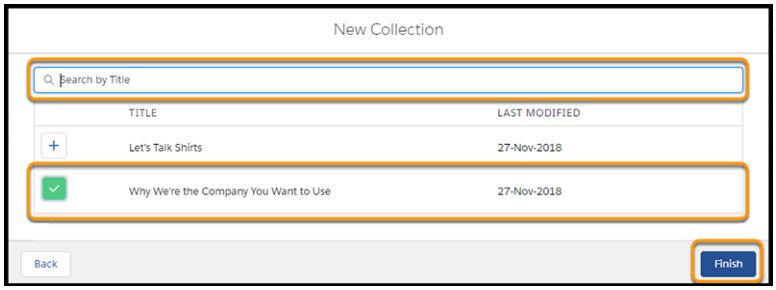
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

適用されるサイト: Aura サイト

Salesforce CMS コンテンツの手動で選択された静的コレクションを作成します。数回クリックするだけで特定のコンテンツを選択して追加したり、[コンテンツ管理] ワークスペースからいつでもコレクションを編集したりできます。1 つのコンテンツタイプの CMS コンテンツ項目を収集するには、手動コレクションを作成します。

1. [コンテンツ管理] で、[コレクション] を選択し、[新規] をクリックします。
2. [新規コレクション] ウィンドウで、コレクションのわかりやすい名前を入力し、[CMS コンテンツ] を選択して [次へ] をクリックします。

   ヒント: コレクションを見つけやすくするには、わかりやすい名前を付けます。
3. ドロップダウンメニューから、含めるコンテンツタイプを選択し、[手動] を選択します。
4. コレクションにコンテンツを追加するには、各コンテンツ項目の横にある + をクリックします。



5. [完了] をクリックします。

関連トピック:

CMS ワークスペースでコンテンツを作成する

Aura サイトの手動 CMS コレクションの編集

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースまたはエクスペリエンスビルダーにアクセスする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  コミュニティ、ポータル、またはサイトのメンバーであること

エクスペリエンスビルダーサイトをカスタマイズする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」またはそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者ロールが割り当てられている
- およびサイトのメンバーであること

CMS コンテンツを使用してコレクションを作成する

- その CMS ワークスペースのコンテンツ管理者またはコンテンツマネージャーロールが割り当てられている

Aura サイトの手動 CMS コレクションの編集

エディション

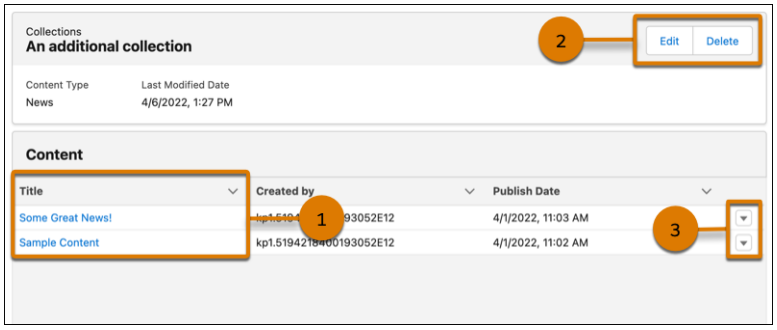
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

[コンテンツ管理]で手動CMSコレクションを編集し、Auraサイトのコンテンツを最新の状態に保ちます。

1. [コンテンツ管理]で、[コレクション]タブに移動します。
2. 編集するコレクションを選択します。
3. コンテンツ本文やスラッグなど、コンテンツの詳細を表示するには、コンテンツタイトルをクリックします(1)。
4. タイトルを変更したり、コレクションのコンテンツを追加または削除したりするには、[編集]をクリックします(2)。
5. サイトでコンテンツが表示される順序を変更するには、リストの項目を上または下に移動します(3)。



コレクションを削除する場合は、[削除]をクリックします。

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースまたはエクスペリエンスビルダーにアクセスする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  コミュニティ、ポータル、またはサイトのメンバーであること

エクスペリエンスビルダーサイトをカスタマイズする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」またはそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者ロールが割り当てられている
- およびサイトのメンバーであること

CMSコンテンツを使用してコレクションを作成する

- そのCMSワークスペースのコンテンツ管理者またはコンテンツマネージャーロールが割り当てられている

Aura サイトの条件付き CMS コレクションの作成

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

定義した条件を満たすコンテンツを自動的に含める検索条件を作成してコレクションを作成します。コレクションで複雑で対象を絞った結果を得るには、複数の検索条件レイヤーを組み合わせます。

1. [コンテンツ管理] で [コレクション] を選択し、[新規] または [コレクションを作成] をクリックします。.
2. コレクションを識別しやすくするには、[新規コレクション] ウィンドウにわかりやすい名前を入力し、[CMS コンテンツ] を選択して [次へ] をクリックします。
3. ドロップダウンメニューから、含めるコンテンツタイプを選択し、[条件に応じて] を選択して [次へ] をクリックします。
4. [コンテンツ検索のルール] ドロップダウンで、次の項目を選択します。
   - すべての条件に一致。このルールでは、すべての検索条件が AND として処理されるため、すべての条件を満たすコンテンツのみがコレクションに含まれるようになります。
   - いずれかの条件に一致する。このルールでは、すべての検索条件が OR として処理されるため、いずれかの条件を満たすコンテンツをコレクションに含めることができます。
5. 検索条件を作成するには、[検索条件] ドロップダウンから検索条件種別を選択し、[次の場合] ドロップダウンから演算子を選択して、比較する [値] 項目に値を入力します。

検索条件種別	説明
トピック	[値] 項目にリストされているトピックでタグ付けされた CMS コンテンツを検索する [次の値を含む] という 1 つの演算子があります。複数のトピックを追加する場合は、カンマで区切ります。 どのコレクションでも、最大 1,000 文字で定義されるトピック検索条件を 1 つのみ設定できます。
公開日	使用可能な CMS コンテンツの最新の公開日に対して評価する複数の演算子を使用します。値は、地域固有の数値日付または [今日] や [先週] などの日付リテラルとして入力できます。詳細は、「相対日付検索条件の参照」を参照してください。
タイトル	使用可能な CMS コンテンツの [タイトル] 項目に対して完全一致 (次の文字列と一致する) または部分一致 (次の文字列を含む) を評価する 2 つの演算子があります。

6. コレクションをさらに絞り込む検索条件を作成するには、[+ 条件を追加] をクリックします。最大 10 個の検索条件を使用して、コレクションを定義できます。

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースまたはエクスペリエンスビルダー にアクセスする
- 「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  コミュニティ、ポータル、またはサイトのメンバーであること

エクスペリエンスビルダーサイトをカスタマイズする
- 「エクスペリエンスの作成および設定」またはそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者ロールが割り当てられている
- およびサイトのメンバーであること

CMS コンテンツを使用してコレクションを作成する
- その CMS ワークスペースのコンテンツ管理者またはコンテンツマネージャーロールが割り当てられている

7. 検索条件を追加する準備ができたら、[完了] をクリックします。

関連トピック:

- CMS ワークスペースでコンテンツを作成する
- Aura サイトの Salesforce CRM コレクションの作成
- *Salesforce ヘルプ*: 相対日付検索条件の参照
- *開発者ガイド*: 比較演算子
- *開発者ガイド*: 論理演算子

Aura サイトの Salesforce CMS トピック

エディション

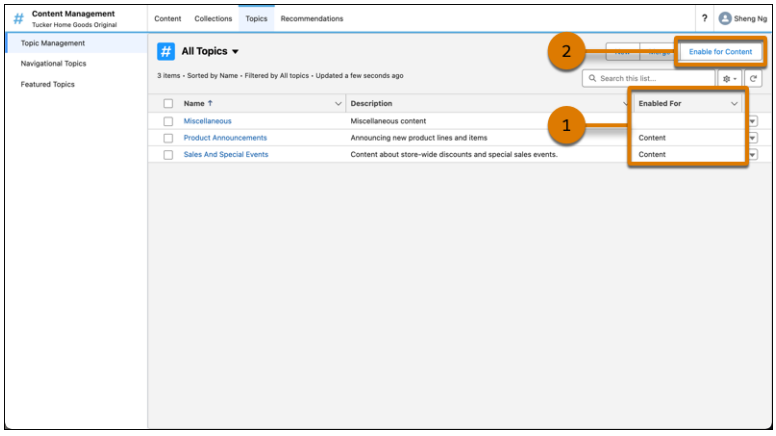
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

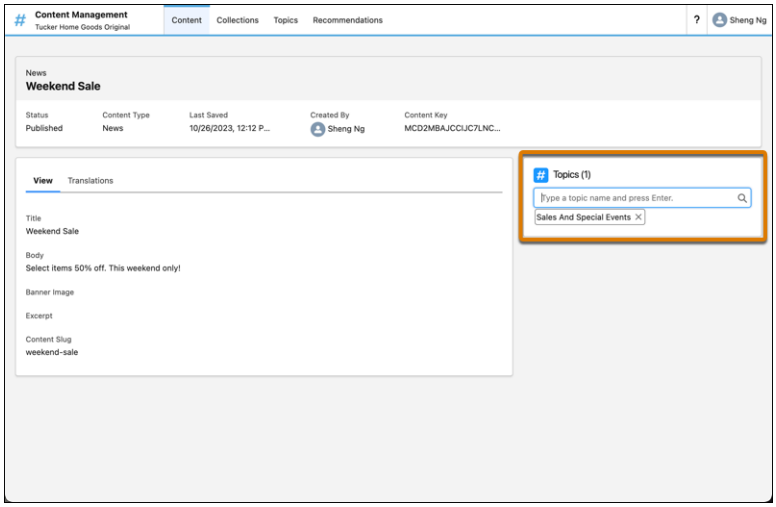
適用されるサイト: Aura サイト

トピックを Salesforce CMS コンテンツに割り当てると、Aura サイトでより簡単に整理して表示できます。トピックは、Experience Cloud サイトのフィードの管理と同様に Salesforce CMS コンテンツの整理にも役立ちます。

[コンテンツ管理] ワークスペースの [トピック] タブで、Aura サイトのトピックを作成および管理します。トピックを作成するときは、コンテンツで有効化されていることを確認します (1)。有効になっていない場合、トピックを選択し、[コンテンツで有効化] をクリックします (2)。



トピックを CMS コンテンツに割り当てるには、[コンテンツ] タブからコンテンツを選択し、トピック名を割り当てます。



メモ: トピックは他のリストビューと似ており、同じ制限が適用されます。詳細は、「List View Search Limitations (リストビュー検索の制限事項)」を参照してください。

関連トピック:

トピックを使用した Experience Cloud サイトの整理
コンテンツトピックの設定

LWR または Aura サイトへの Salesforce CRM データの追加

ユーザー、顧客、パートナーがさらに多くの成果を達成できるようにするには、エクスペリエンスビルダーサイトで Salesforce CRM データを共有します。Aura サイトと LWR サイトには、CRM データを表示するためのさまざまなツールがあります。

常に重要なデータのセキュリティを確保し、ユーザーに表示およびアクセスを許可するデータのみを共有してください。詳細は、「Experience Cloud サイトでの CRM データの共有」を参照してください。

メモ: 使用しているサイトテンプレートやフレームワークが不明な場合は、次の操作を実行します。デジタルエクスペリエンスアプリケーションの [すべてのサイト] リストに移動して、[テンプレート] および [フレームワーク] 列を表示します。[フレームワーク] 列の拡張 LWR サイトの横に Enhanced バッジが表示されます。

エクスペリエンスビルダーサイトで CRM データを共有するためのツールは、Aura サイトと LWR サイトのどちらを構築するかによって異なります。

- Aura サイトの場合、エクスペリエンスワークスペースのコンテンツ管理とエクスペリエンスビルダーを使用して CRM データを共有します。コンテンツ管理では、CRM 接続を追加し、CRM コレクションを作成および管理します。CRM コレクションを使用すると、サイトで、カスタマイズ可能なリストビューが含まれるまとまったパッケージでオブジェクトデータを表示できます。エクスペリエ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

ンスビルダーでは、CMS コレクションなどの CMS コンポーネントを使用してオブジェクトページにデータを追加します。

- LWR サイトの場合、エクスペリエンスビルダーを使用して CRM データを共有します。エクスペリエンスビルダーでは、バナー、カード、グリッド、重複、タイルなどのデータバインドコンポーネントを使用して、CRM データをサイトに追加します。

オブジェクトページを使用した Aura または LWR サイトでの CRM データの表示

Aura サイトと LWR サイトでは、オブジェクトページを使用して CRM データを表示できます。オブジェクトページには、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含まれます。各ページには、オブジェクトデータに関する異なるビューと詳細が表示されます。

ナビゲーションを使用した Aura または LWR サイトでのレコードリストの表示

取引先、ケース、取引先責任者、カスタムオブジェクトなどのオブジェクトのレコードリストビューを作成し、サイトのナビゲーションメニューコンポーネントまたはタイルメニューコンポーネントからリンクします。

LWR サイトの CRM レコード詳細ページへのデータのバインド

CRM レコード詳細ページで使用するデータバインドコンポーネントには、レコード内の Salesforce CRM データに保存されたコンテンツが自動的に入力されます。コンポーネントプロパティパネルの項目を CRM レコードの項目に対応付けます。

Aura サイトへの Salesforce CRM データの追加

Aura サイトで Salesforce CRM データを共有することで、ユーザーが実行できる機能を追加します。コンテンツ管理ワークスペースで CRM コレクションを作成し、エクスペリエンスビルダーを使用して CRM データがサイトにどのように表示されるかをカスタマイズします。

Experience Cloud サイトの外部データソース

Salesforce Connect と Salesforce Files Connect を使用して、サイトから Salesforce 組織外に保存されている外部データやコンテンツにアクセスします。

オブジェクトページを使用した Aura または LWR サイトでの CRM データの表示

Aura サイトと LWR サイトでは、オブジェクトページを使用して CRM データを表示できます。オブジェクトページには、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含まれます。各ページには、オブジェクトデータに関する異なるビューと詳細が表示されます。

サイトで共有するすべてのオブジェクトのオブジェクトページを作成して割り当てます。オブジェクトページを割り当てないと、ユーザーがサイトの CRM データへのリンクをクリックすると、汎用オブジェクトページが表示されます。

次の 3 つの標準オブジェクトページがあります。

- レコード詳細: このページには、オブジェクトの個々のレコードに関する詳細が表示されます。
- レコードリスト: このページには、オブジェクトのレコードのリストが表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

- 関連レコードリスト:このページには、主オブジェクトに関連するオブジェクトのレコードのリストが表示されます。たとえば、取引先オブジェクトの関連レコードリストページには取引先責任者オブジェクトのレコードが含まれています。

Auraサイトでオブジェクトページをカスタマイズするには、レコードバナー、レコード詳細、レコード情報タブ、レコードリスト、レコード関連リストなどの複数のコンポーネントを使用できます。

LWRサイトでオブジェクトページをカスタマイズするには、レコード詳細(ベータ)コンポーネントを使用します。

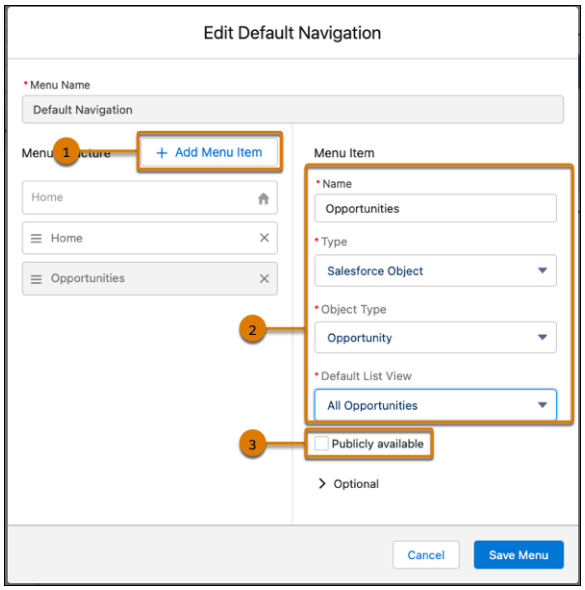
ナビゲーションを使用した Aura または LWR サイトでのレコードリストの表示

取引先、ケース、取引先責任者、カスタムオブジェクトなどのオブジェクトのレコードリストビューを作成し、サイトのナビゲーションメニューコンポーネントまたはタイルメニューコンポーネントからリンクします。

1. エクスペリエンスビルダーで、タイルメニューコンポーネントまたはナビゲーションメニューコンポーネントを適切なサイトページに追加します。

   または、カスタマーサービス、Partner Central、またはカスタマー取引先ポータルの各テンプレートを使用している場合は、ページヘッダーにあるデフォルトのナビゲーションメニューコンポーネントをクリックすることができます。

2. [設定]>[ナビゲーション]に移動します。または、プロパティパネルで[デフォルトのナビゲーションを編集] 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 (1)。
4. 新しいメニュー項目に名前を付けて、[種別] ドロップダウンから [Salesforce オブジェクト]を選択します。次に、[オブジェクト種別]と目的のリストビューを選択します (2)。
5. ゲストユーザーが新しいレコードリストビューページにアクセスできるようにするには、[一般公開] を有効にします (3)。



6. 変更内容を保存します。

サイトが有効であれば、ナビゲーションメニューに対する変更はすぐにユーザーに表示されます。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。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

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

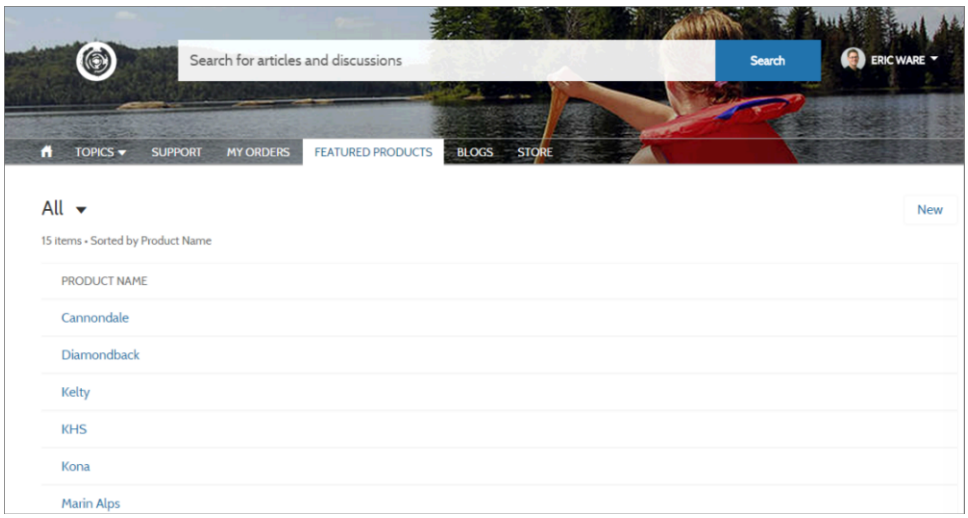
  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

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、同じ汎用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、ページを使用する、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。

重要: ヘルプセンターテンプレートと LWR テンプレートには汎用レコードページが含まれないため、対応するオブジェクトページも作成する必要があります。オブジェクトページを作成しない場合、エンドユーザーがメニュー項目をクリックしても何も表示されません。

例: 「Featured Products」という、カスタムオブジェクトのリストビューページ。



- Salesforce の場合と同様に、ユーザーは、ライセンス、プロファイル、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」権限を持つユーザーは、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。
- ユーザー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。
- エクスペリエンスビルダーを使用して Experience Cloud サイトでレコードリストビューを作成する場合、デフォルトリストビューの値に [デフォルト] 以外の値を選択すると、ユーザーの固定表示リストが上書きされます。ユーザーが独自の固定表示リストにアクセスできるようにするには、リストビューを[デフォルト]のままにします。それ以外の場合、ユーザーに固定表示リストがあっても、ユーザーには、デフォルトとして設定されたリストビューが表示されます。

関連トピック:

ナビゲーションメニュー
レコードリスト
タイルメニュー

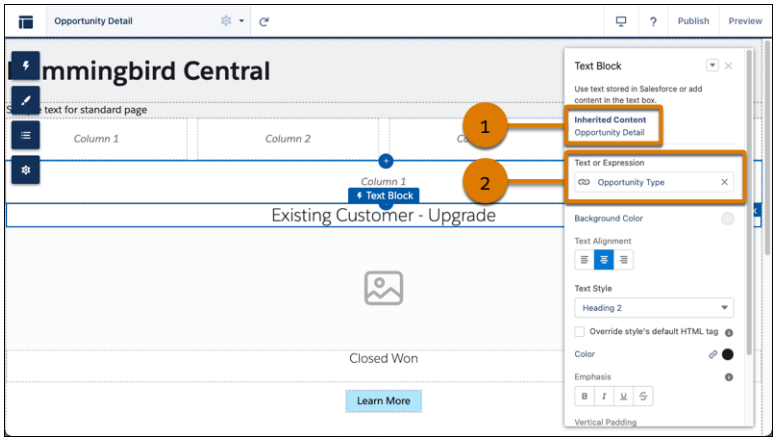
LWR サイトの CRM レコード詳細ページへのデータのバインド

CRM レコード詳細ページで使用するデータバインドコンポーネントには、レコード内の Salesforce CRM データに保存されたコンテンツが自動的に入力されます。コンポーネントプロパティパネルの項目を CRM レコードの項目に対応付けます。

1. エクスペリエンスビルダーで、レコード詳細などの詳細ページに移動し、[コンポーネント] をクリックします。
2. バナー、カード、グリッド、重複、タイルなど、データバインドをサポートするコンポーネントをページにドラッグします。コンポーネントプロパティパネルには、コンテンツページから継承されたコンテンツがすでに表示されています (1)。

   メモ: グリッドコンポーネントは、レコード詳細ページに加えて、任意の種別のサイトページに追加できます。

3. コンポーネントプロパティパネルで、レコードの項目をオブジェクトの詳細ページの項目に対応付けます (2)。詳細ページの任意の項目 (カスタム項目を含む) からデータをバインドできます。



コンテンツをバインドせずに詳細ページでコンポーネントを使用するには、データソースの横にあるチェーンリンクアイコンをクリックしてコンテンツを解除します。独自のコンテンツを追加するか、有効な URL を項目に貼り付けて静的コンテンツにリンクします。

CRM レコードの実際のデータバインドの方法については、「Did You Know (ご存じですか)」シリーズ (英語のみ) をご覧ください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

ユーザ権限

LWR サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者

関連トピック:

グリッドコンポーネントを使用した LWR サイトでの拡張 CMS コレクションおよびリストビューの表示

Aura サイトへの Salesforce CRM データの追加

Aura サイトで Salesforce CRM データを共有することで、ユーザーが実行できる機能を追加します。コンテンツ管理ワークスペースでCRMコレクションを作成し、エクスペリエンスビルダーを使用して CRM データがサイトにどのように表示されるか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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

Aura サイトへの CRM 接続の追加

Aura サイトで Salesforce CRM データを共有するには、コンテンツ管理で CRM 接続を追加します。

Aura サイトの Salesforce CRM コレクションの作成

サイトで CRM オブジェクトデータを表示するには、CRM コレクションを作成します。CRM コレクションは Salesforce 組織のデータに基づいて自動的に更新されます。CRM コレクションを Aura サイトに追加するときに、そのレイアウトと書式設定をカスタマイズできます。

Aura サイトへの Salesforce CRM コレクションの追加

CRM オブジェクトデータの魅力的な表示を作成するには、CRM コレクションを Aura サイトに追加します。エクスペリエンスビルダーで CMS コレクションコンポーネントを使用して、データレイアウトとレコードリストビューを作成およびカスタマイズします。CRM コレクションをまだ作成していないが、サイトにオブジェクトデータを表示する必要がある場合は、CMS コレクションコンポーネントをプレースホルダーとして追加できます。

Aura サイトへの CRM 接続の追加

Aura サイトで Salesforce CRM データを共有するには、コンテンツ管理で CRM 接続を追加します。

CRM オブジェクトのデータをサイトで使用できるようにするには、オブジェクトが明示的に承認されている必要があります。Experience Cloud サイトで使用される場合、オブジェクトの権限は保持されます。

メモ: リストビューをサポートするオブジェクトのみを使用できます。グローバルリストビューの項目のみをサイトに表示できます。

1. サイトのエクスペリエンスワークスペースで、[コンテンツ管理] に移動します。
2. [コンテンツ] に移動し、[**Salesforce CRM**] をクリックします。
3. [**CRM 接続を追加**] をクリックします。
4. ＋をクリックして、サイトに追加するオブジェクトを選択します。オブジェクトがすでに承認済みでサイトに接続されている場合は、オブジェクトの横にグレーのチェックボックスが表示されます。
5. 変更内容を保存します。
6. 既存の接続を無効にするには、行メニューから [**接続を無効化**] を選択します。

Aura サイトに Salesforce CRM データを表示するには、コンテンツ管理で CRM 接続を作成します。

関連トピック:

Aura サイトの Salesforce CRM コレクションの作成

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

エクスペリエンスビルダーサイトの [コンテンツ管理] ワークスペースにアクセスする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」
- およびサイトのメンバーであること

エクスペリエンスビルダーサイトをカスタマイズする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」またはそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者ロールが割り当てられている
- およびサイトのメンバーであること

Aura サイトの Salesforce CRM コレクションの作成

サイトで CRM オブジェクトデータを表示するには、CRM コレクションを作成します。CRM コレクションは Salesforce 組織のデータに基づいて自動的に更新されます。CRM コレクションを Aura サイトに追加するときに、そのレイアウトと書式設定をカスタマイズできます。

CRM コレクションを作成する前に、CRM 接続を Aura サイトに追加して、これらの CRM 接続の使用が承認されていることを確認します。

Salesforce でレコードを追加すると、そのオブジェクトに接続されている CRM コレクションにそのレコードが自動的に追加されます。組織にそのオブジェクトのレコードがない場合でも、オブジェクトのCRMコレクションを作成できます。Aura サイトにレコードを表示する予定があれば、CRM コレクションを作成します。

1. サイトのエクスペリエンスワークスペースで、[コンテンツ管理] に移動します。
2. [コレクション] に移動して、[新規] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

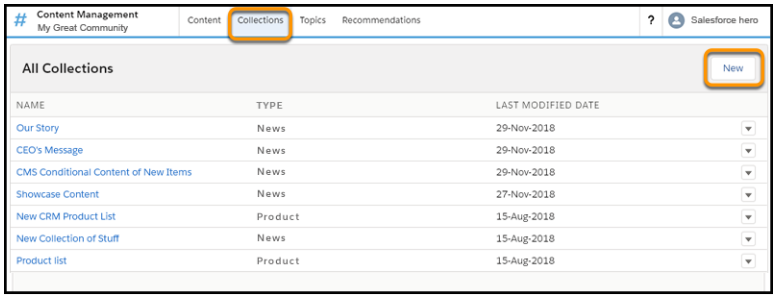
ユーザ権限

エクスペリエンスビルダーサイトの [コンテンツ管理] ワークスペースにアクセスする

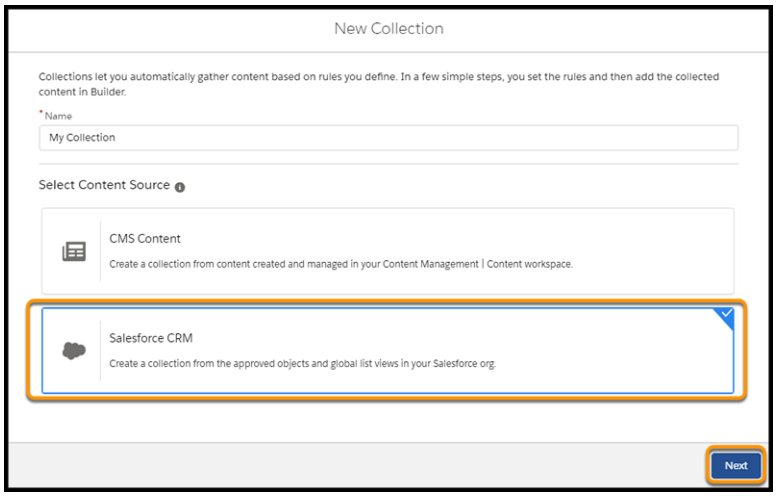
- 「エクスペリエンスの作成および設定」
- およびサイトのメンバーであること

エクスペリエンスビルダーサイトをカスタマイズする

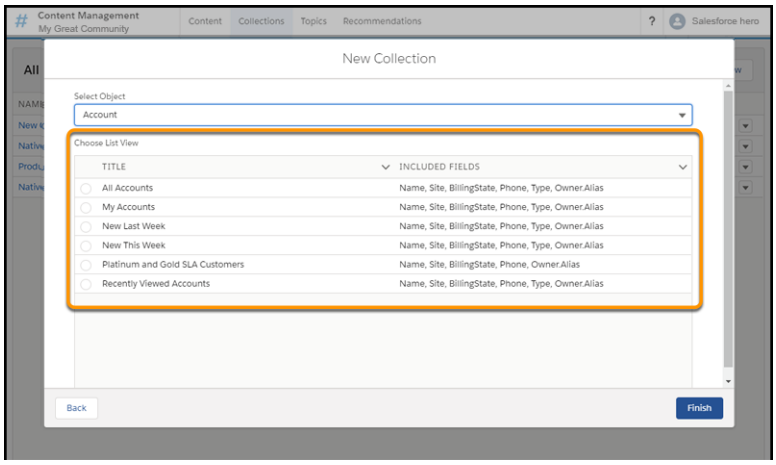
- 「エクスペリエンスの作成および設定」またはそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者ロールが割り当てられている
- およびサイトのメンバーであること



3. [新規コレクション]ウィンドウで、コレクションのわかりやすい名前を入力し、**[Salesforce CRM]**を選択して**[次へ]**をクリックします。



4. ドロップダウンメニューから、コレクションに含めるオブジェクトを選択します。
5. CRM コレクションを表示する最適なリストビューを選択します。複数のコレクションをオブジェクトに関連付けることができますが、各コレクションに関連付けることができるのは一度に 1 つのリストビューのみです。1つのリストビューのみを使用できるオブジェクトには、一度に1つのコレクションのみを設定できます。



CRM コレクションの作成に使用できるのは、グローバルリストビューのみです。エクスペリエンスビルダーでコンテンツソースとしてリストビューが追加されると、そのビューのすべての項目を表示できます。

6. [完了] をクリックします。

関連トピック:

- Aura サイトへの Salesforce CRM コレクションの追加
- Aura サイトの条件付き CMS コレクションの作成
- Aura サイトの手動 CMS コレクションの作成

Aura サイトへの Salesforce CRM コレクションの追加

CRM オブジェクトデータの魅力的な表示を作成するには、CRM コレクションを Aura サイトに追加します。エクスペリエンスビルダーで CMS コレクションコンポーネントを使用して、データレイアウトとレコードリストビューを作成およびカスタマイズします。CRM コレクションをまだ作成していないが、サイトにオブジェクトデータを表示する必要がある場合は、CMS コレクションコンポーネントをプレースホルダーとして追加できます。

1. エクスペリエンスビルダーで [コンポーネント] をクリックします。
2. [CMS コレクション] コンポーネントをページにドラッグします。
3. コンポーネントプロパティパネルで、[+ コレクションを追加] をクリックします。
4. リストから追加する CRM コレクションを選択し、変更内容を保存します。

   ヒント: [種別] 列は、コレクションのソースを示します。たとえば、[取引先] は、取引先データで構成されるコレクションです。[ニュース] や [画像] などのコンテンツタイプは、CMS コレクションを示します。

5. コンポーネントプロパティパネルで、必要に応じてコレクションレイアウトとコンテンツレイアウトをカスタマイズします。

関連トピック:

CMS コレクション

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

エクスペリエンスビルダーサイトの [コンテンツ管理] ワークスペースにアクセスする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」
- およびサイトのメンバーであること

エクスペリエンスビルダーサイトをカスタマイズする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」またはそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者ロールが割り当てられている
- およびサイトのメンバーであること

Experience Cloud サイトの外部データソース

Salesforce Connect と Salesforce Files Connect を使用して、サイトから Salesforce 組織外に保存されている外部データやコンテンツにアクセスします。

サイトユーザーに、次に対するアクセス権を付与します。

- 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

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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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:

Salesforce Connect
Salesforce Files Connect
外部データソースの ID 種別

Experience Cloud サイトの検索機能の設定

訪問者が Experience Cloud サイトで探している内容を見つけられるようにします。

Experience Cloud サイトの検索動作は、組織の検索とは異なります。

- Experience Cloud サイトで検索を行うと、そのサイトに固有の結果が返されます。異なるサイトの項目を検索するには、メンバーは現在のサイトを出て、他のサイトで検索する必要があります。
- サイトの検索結果では、サイトメンバーはサイトのコンテキストで明示的に共有されているデータを表示できます。共有コンテンツには、すべてのサイトメンバーと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。
- Experience Cloud サイトでは、サイトメンバーは語を入力したり、除外したり、複数のトピックを選択したりして、検索結果を絞り込めます。サイトメンバーが結果の完全なリストを表示するには、すべての検索条件をクリアできます。

ユーザーによる LWR サイトの検索の許可

LWR テンプレートを使用して作成されたサイトで検索ページを設定すると、訪問者は拡張 CMS ワークスペースから公開された CRM オブジェクトや CMS コンテンツを検索できます。訪問者はリッチコンテンツエディターコンポーネントと HTML エディターコンポーネント、およびページタイトルメタデータ内でもコンテンツを検索できます。

ユーザーによる Aura サイトの検索の許可

Aura サイトの検索は、使用するテンプレートの種別によって異なります。

ユーザーによる Salesforce タブ + Visualforce サイトの検索の許可

Salesforce タブ + Visualforce を使用するサイトには、Aura テンプレートを使用する Experience Cloud サイトとほぼ同じ機能があります。

ユーザーによる LWR サイトの検索の許可

LWR テンプレートを使用して作成されたサイトで検索ページを設定すると、訪問者は拡張 CMS ワークスペースから公開された CRM オブジェクトや CMS コンテンツを検索できます。訪問者はリッチコンテンツエディターコンポーネントと HTML エディターコンポーネント、およびページタイトルメタデータ内でもコンテンツを検索できます。

LWR コンポーネントを使用して、LWR サイトに検索機能を設定します。検索バーコンポーネントには、訪問者が検索語を入力する項目が表示されます。結果レイアウトコンポーネントには、検索結果が表示されます。検索結果は標準の検索ページにのみ表示できるため、結果レイアウトコンポーネントを使用するには、最初に検索ページを作成する必要があります。訪問者は検索結果の絞り込みと並び替えができるため、必要なものを容易に見つけることができます。検索ページの結果なしのレイアウトと表示ラベルをカスタマイズして、会社のブランド情報を補完できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

LWR サイトでの CMS コンテンツ検索の設定

拡張 LWR サイトでは、訪問者は拡張 CMS ワークスペースから公開された CMS コンテンツを検索できます。訪問者はリッチコンテンツエディターコンポーネントと HTML エディターコンポーネント、およびページタイトルメタデータ内でもコンテンツを検索できます。検索バーコンポーネントと結果レイアウトコンポーネントを使用して、拡張 LWR サイトに検索機能を追加します。

LWR サイトでの CRM オブジェクト検索の設定

サイト訪問者が LWR サイトで CRM レコード (ケース、取引先、リード、商談、ナレッジ記事など) を検索できるように、CRM 検索ページを設定します。訪問者は検索結果の絞り込みと並び替えができるため、必要なものを容易に見つけることができます。検索設定を作成して保存し、必要な情報のみを表示し、その設定を複数のサイトに適用できます。[結果がありません] パネル、オブジェクトナビゲーションパネル、および検索条件パネルの表示ラベル、ボタン、背景、画像をカスタマイズして、会社のブランドを補完できます。

LWR サイトでの CMS コンテンツ検索の設定

拡張 LWR サイトでは、訪問者は拡張 CMS ワークスペースから公開された CMS コンテンツを検索できます。訪問者はリッチコンテンツエディターコンポーネントと HTML エディターコンポーネント、およびページタイトルメタデータ内でもコンテンツを検索できます。検索バーコンポーネントと結果レイアウトコンポーネントを使用して、拡張 LWR サイトに検索機能を追加します。

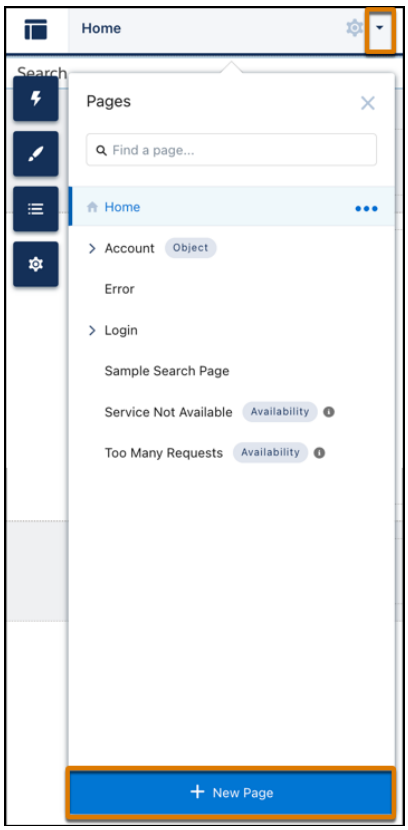
訪問者はインデックス化されたコンテンツのみを検索できるため、サイトまたは接続された CMS ワークスペースで最新のコンテンツを公開したら、インデックスを再構築します。エクスペリエンスビルダーで、[設定] | [検索] に移動し、[インデックスを再構築] をクリックします。

Government Cloud 組織では CMS コンテンツ検索を使用できません。

メモ: 部分的なキーワードが含まれる検索では、検索結果は返されません。ただし、ユーザーが[検索]項目にスペルミスがある単語を入力すると、CMS コンテンツ検索によって単語の修正が試行され、修正された単語が含まれるレコードの検索結果が提供されます。

検索結果は標準の検索ページにのみ表示できるため、結果レイアウトコンポーネントを使用するには、最初に検索ページを作成する必要があります。

1. エクスペリエンスビルダーの上部のツールバーで [ページ] メニューをクリックし、メニューの下部にある [新規ページ] をクリックします。



エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

ユーザ権限

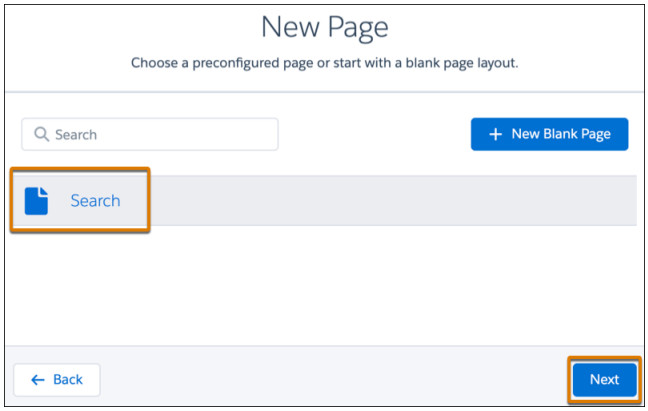
Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

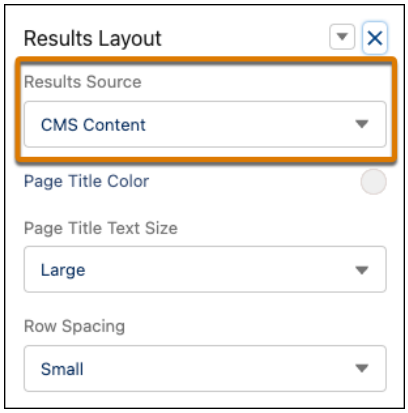
  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者

2. [標準ページ] 種別を選択します。
3. 事前設定された [検索] ページを選択して、[次へ] をクリックします。



4. ページの名前と URL を入力し、[作成] をクリックします。
5. [コンポーネント] パネルから、[検索バー] コンポーネントをページのヘッダーセクションにドラッグします。コンポーネントをヘッダーセクションに追加すると、すべてのサイトページで CMS コンテンツ検索を使用できます。
6. 結果レイアウトコンポーネントのプロパティパネルを開くには、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、キャンバスのコンポーネントをクリックします。
7. プロパティパネルで、[結果ソース] 項目に [CMS コンテンツ] オプションが表示されていることを確認します。



8. サイトをプレビューして公開します。

LWR サイトでの CRM オブジェクト検索の設定

サイト訪問者が LWR サイトで CRM レコード (ケース、取引先、リード、商談、ナレッジ記事など) を検索できるように、CRM 検索ページを設定します。訪問者は検索結果の絞り込みと並び替えができるため、必要なものを容易に見つけることができます。検索設定を作成して保存し、必要な情報のみを表示し、その設定を複数のサイトに適用できます。[結果がありません]パネル、オブジェクトナビゲーションパネル、および検索条件パネルの表示ラベル、ボタン、背景、画像をカスタマイズして、会社のブランドを補完できます。

CRM 検索を使用する前に、次の制限を確認してください。

- サイト訪問者は、UI API でサポートされるオブジェクト (ファイルを除く) を検索できます。
- 絞り込みはすべてのデータ型でサポートされません。
- ケースの場合、[件名] 項目でフロート表示機能はサポートされません。

メモ: 部分的なキーワードが含まれる検索では、[検索] 項目に入力された文字で始まる単語が含まれるレコードが返されます。ユーザーが [検索] 項目にスペルミスがある単語を入力すると、CRM オブジェクト検索によって単語の修正が試行され、修正された単語が含まれるレコードの検索結果が提供されます。

検索ページの作成

LWR コンポーネントを使用して CRM 検索機能を設定します。検索結果は標準の検索ページにのみ表示できるため、結果レイアウトコンポーネントを使用するには、最初に検索ページを作成する必要があります。

1. エクスペリエンスビルダーの上部のツールバーで [ページ] メニューをクリックし、メニューの下部にある [新規ページ] をクリックします。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

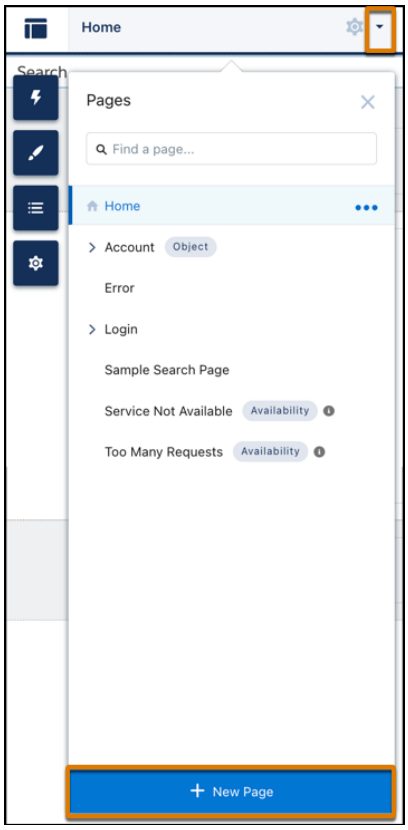
  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者

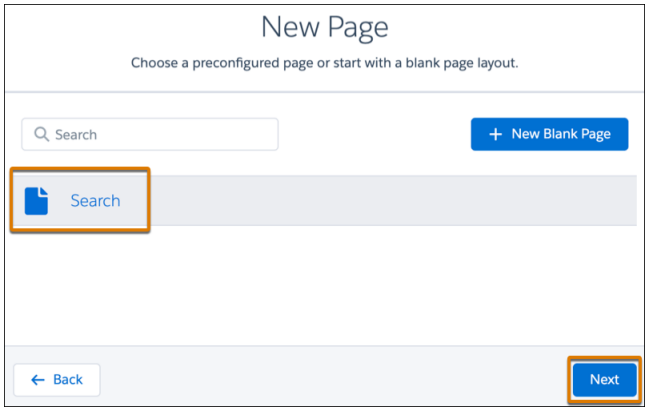
Experience Cloud サイトを公開する
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること



2. [新規ページ] ダイアログから、[標準ページ] 種別を選択します。
3. 事前設定された [検索] ページを選択し、[次へ] をクリックします。

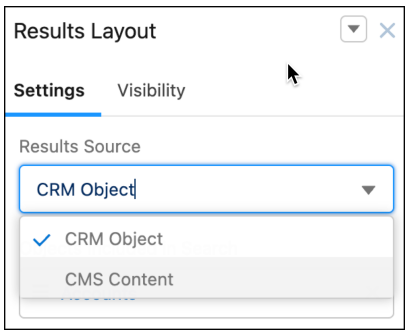


4. ページの名前と URL を入力し、[作成] をクリックします。

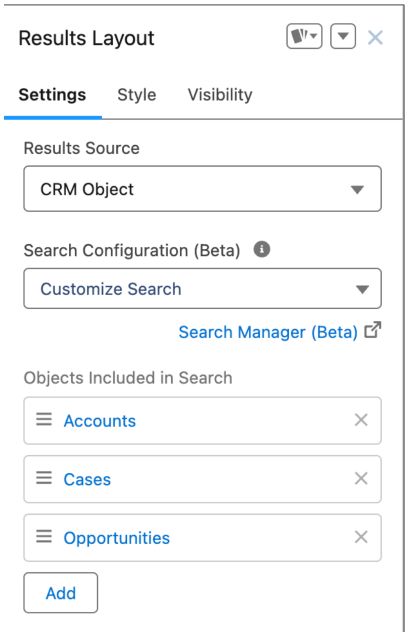
CRM 検索結果ページの設定

LWR 検索コンポーネントを設定して、サイトの検索方法をカスタマイズします。[検索バー] コンポーネントには、訪問者が検索語を入力する項目が表示されます。[結果レイアウト] コンポーネントには、サイトの検索結果が表示されます。

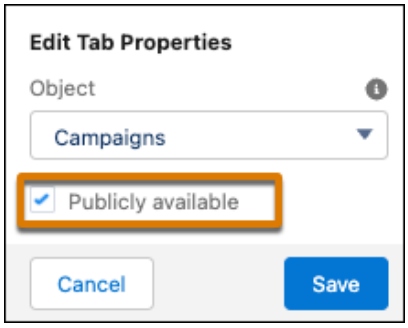
1. エクスペリエンスビルダーでサイトの [検索結果] ページに移動します。
2. [コンポーネント] パネルから、[検索バー] コンポーネントをページのヘッダーセクションにドラッグします。
   コンポーネントをヘッダーセクションに追加すると、すべてのサイトページで CRM 検索を使用できます。
3. [コンポーネント] パネルから、結果レイアウトコンポーネントをページにドラッグします。コンポーネントのプロパティパネルを開くには、キャンバスでコンポーネントを選択します。
4. プロパティパネルで [結果ソース] をクリックして、 [CRM オブジェクト] を選択します。



5. サイトの既存の検索設定を更新するには、[検索設定(ベータ)]をクリックし、ドロップダウンメニューから [検索をカスタマイズ] を選択します。
   [検索をカスタマイズ] を選択すると、現在のサイトの検索設定を更新できます。ドロップダウンには、サイトに適用可能な保存済み検索設定も表示されます。
6. オブジェクトを既存の検索設定に追加するには、[検索に含まれるオブジェクト] セクションで [追加]をクリックします。
   取引先オブジェクトは検索に自動的に含まれます。



7. ゲストユーザーがオブジェクトを検索できるようにするには、オブジェクトをクリックして [タブプロパティの編集] メニューを開きます。[一般公開] チェックボックスをオンにして、変更内容を保存します。



8. オブジェクトは、[検索に含まれるオブジェクト]にリストされている順序で、検索ページの左ナビゲーションパネルに表示されます。オブジェクトを上下にドラッグして、表示する順序で配置します。
9. 検索結果レイアウトからオブジェクトを削除するには、オブジェクトタイルの [X] をクリックします。
10. 検索結果レイアウトに追加した各オブジェクトのオブジェクト詳細ページを設定します。
    「エクスペリエンスビルダーを使用したカスタムサイトページの作成」 を参照してください。
11. [ページ] からオブジェクト詳細ページを選択して、[レコード詳細 (ベータ)] コンポーネントをページにドラッグします。
    このコンポーネントは、Salesforce オブジェクトのレコード情報をオブジェクトページに表示します。
12. オブジェクトの検索レイアウトに表示される項目を更新する手順は、次のとおりです。
    a. [設定] に移動して、オブジェクトマネージャーの [クイック検索] ボックスにオブジェクト名を入力します。

b. オブジェクトを選択し、[検索レイアウト] を選択します。

c. サイト名の横にある下向き矢印をクリックし、[編集] をクリックします。

ゲストユーザーが CRM オブジェクトの検索結果を表示できるようにするには、次の設定を確認します。

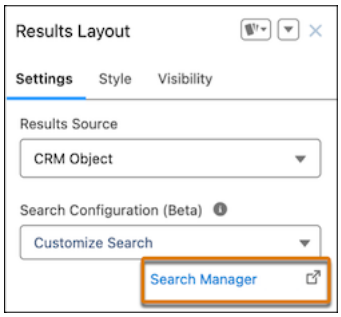
- [ワークスペース] > [管理] > [個人設定] で、[公開 API へのゲストユーザーのアクセスを許可] を選択します。
- エクスペリエンスビルダーで、該当する各オブジェクトのゲストユーザープロファイルに参照アクセス権を付与します。「ゲストユーザープロファイルの設定」を参照してください。
- ユーザーと共有するオブジェクトレコードごとに共有ルールを作成します。

検索設定の作成と保存

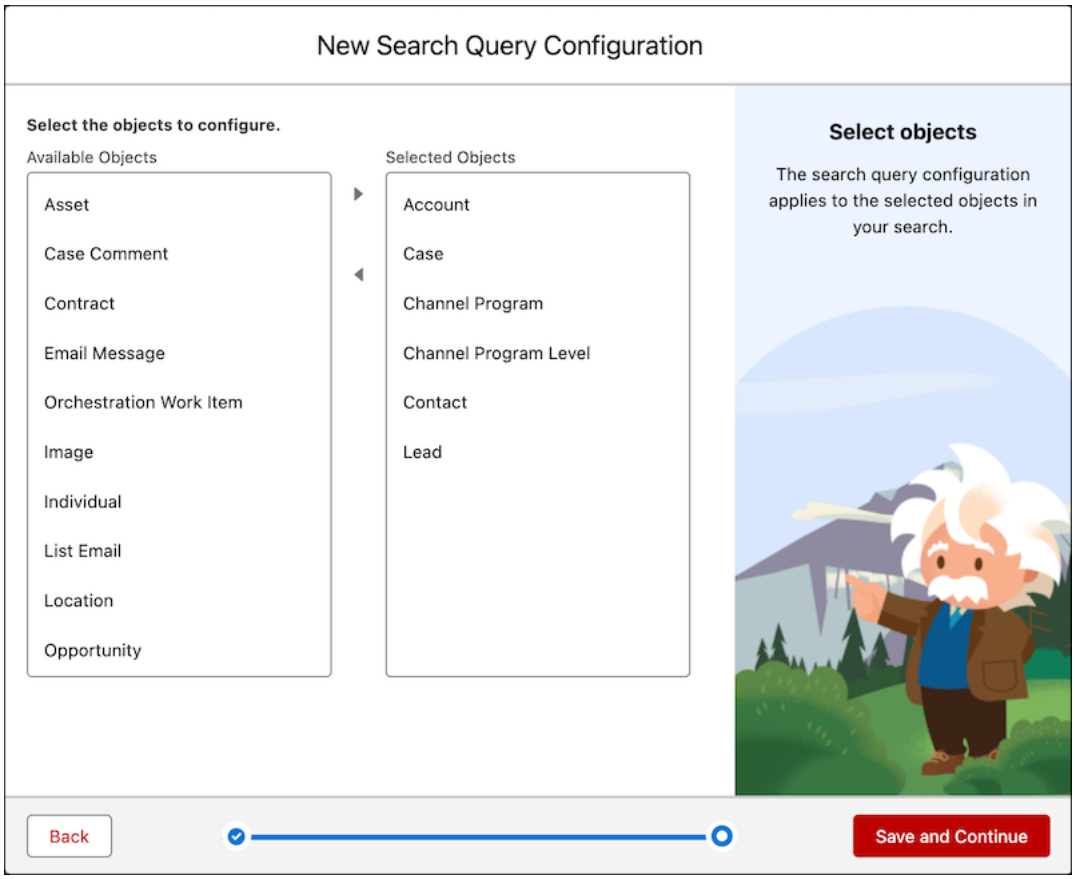
LWR サイトの検索結果とサイトとの関連性を高めるには、検索マネージャーで検索設定を作成します。不要な項目は除外できます。保存した設定は複数のサイトに適用できるため、検索設定の作成プロセスが簡略化されます。

1. 複数のサイトに適用できる検索設定を作成するには、[検索マネージャー] をクリックします。

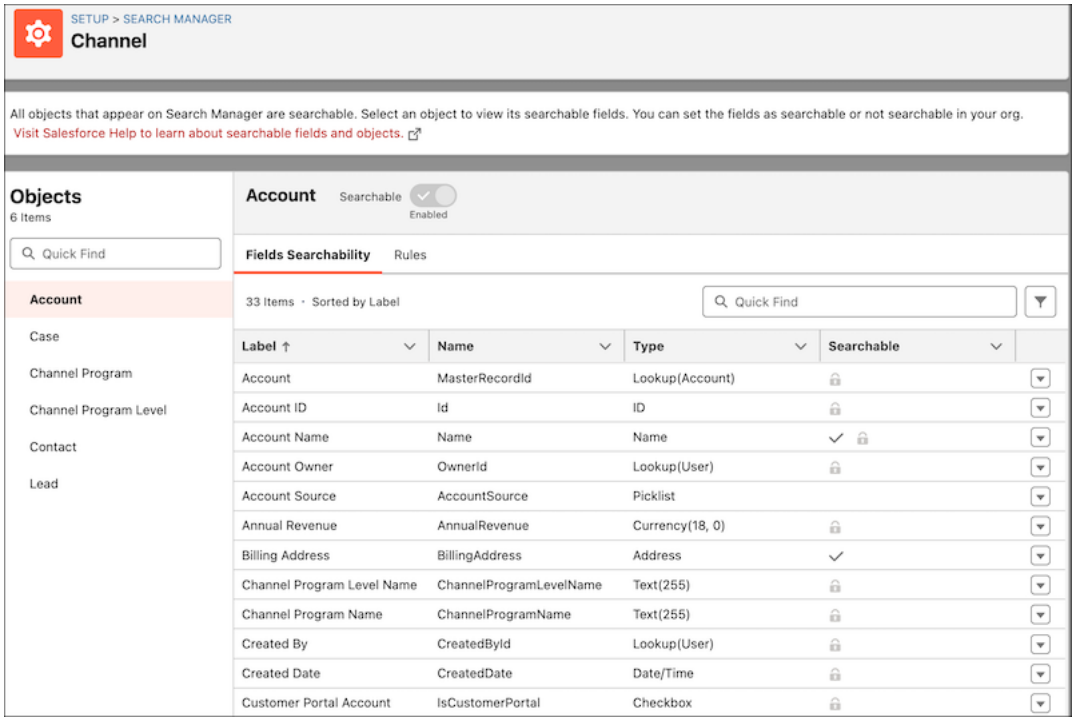
   Salesforce により、検索マネージャーの設定ページにリダイレクトされます。



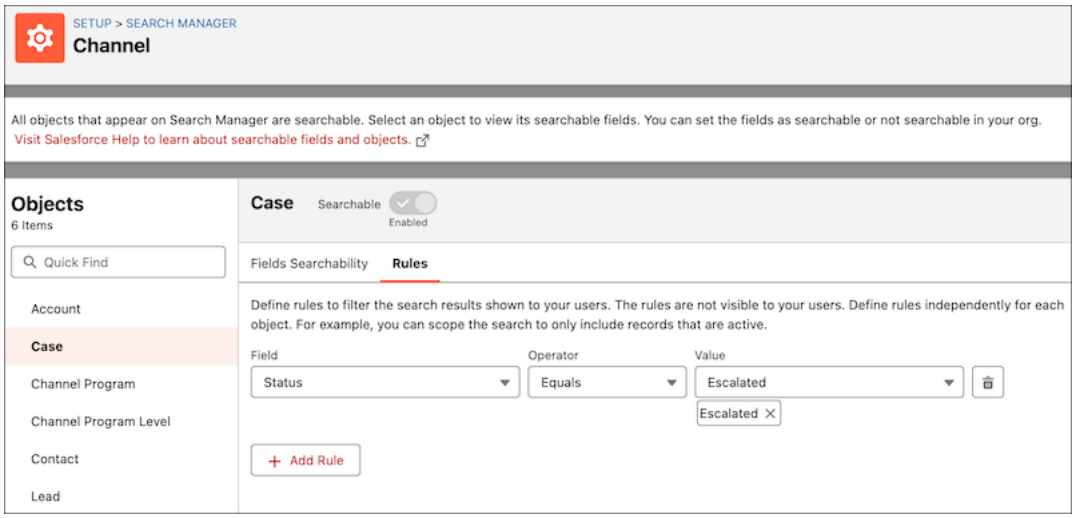
2. [検索設定] セクションで、[新規] をクリックします。
3. 検索設定の名前を作成して、LWR エクスペリエンスサイト チャネルを選択します。[続行] をクリックします。
4. [新しい検索クエリ設定] ボックスから、検索に含めるオブジェクトを [利用可能なオブジェクト] パネルから [選択されたオブジェクト] パネルに移動します。[保存して続行] をクリックします。



5. 検索可能な項目を指定するには、オブジェクトをクリックして **[Field Searchability (項目検索可能)]** タブを選択します。



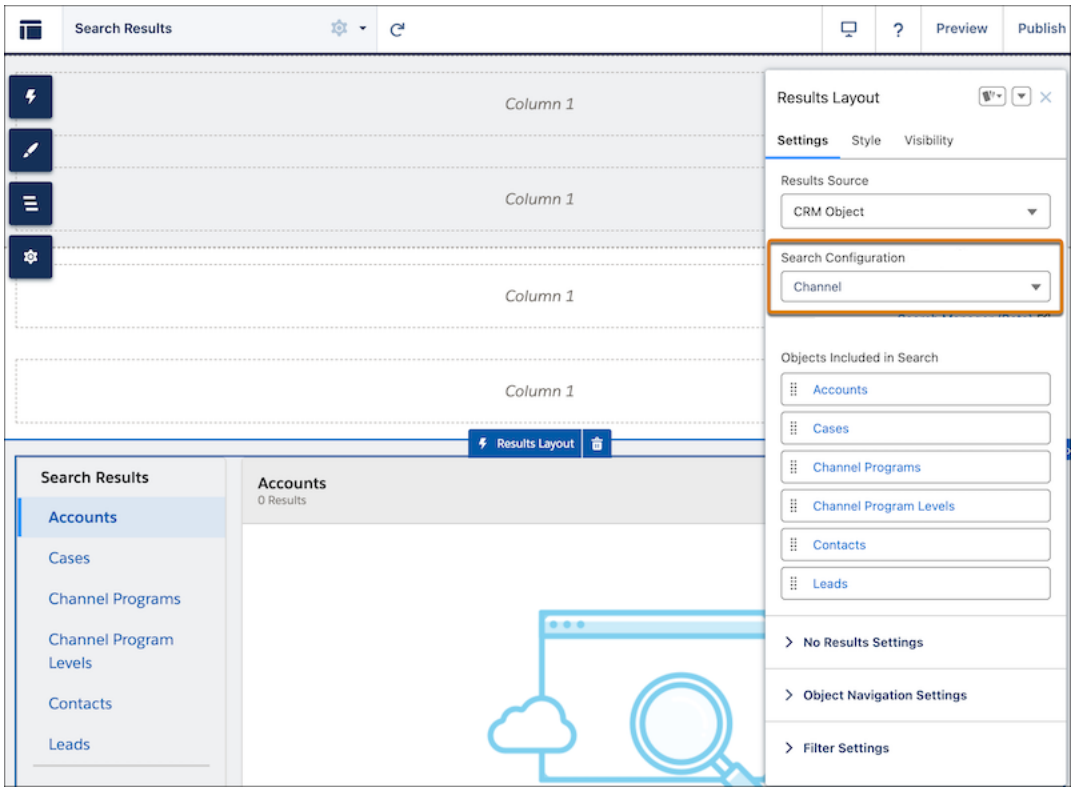
6. 検索から項目を除外するには、下矢印をクリックして、[検索から除外] を選択します。
   横に鍵が表示されている項目を検索から除外することはできません。
7. 検索に表示される項目値を制御するには、[ルール] タブを選択します。絞り込みの基準となる項目と、検索に含めるために一致する必要がある条件を選択します。
   たとえば、エスカレーション済みケースのみを検索に表示する場合、ケースオブジェクトを選択し、「状況 次の文字列と一致する エスカレーション済み」というルールを作成します。



8. 設定を保存します。

設定を保存すると、[結果レイアウト] プロパティパネルで [検索設定 (ベータ)] のドロップダウンメニューに表示され、複数のサイトに適用できるようになります。

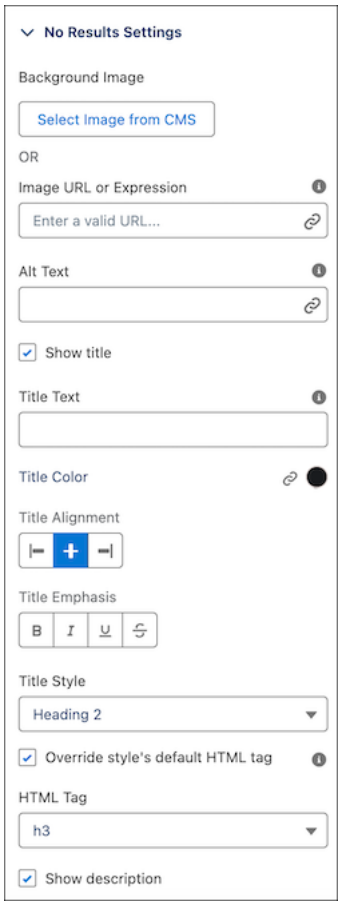
保存済みの設定をサイトに適用すると、追加されているオブジェクトが新しいサイトに自動的に表示されます。



検索結果ページのブランド設定のカスタマイズ

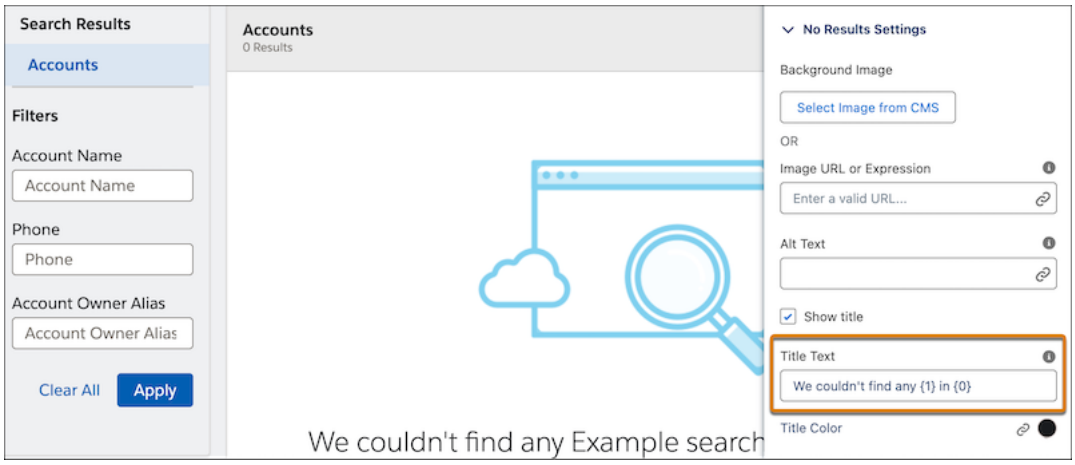
[オブジェクトナビゲーション] パネル、[結果なし] ページ、検索条件のブランド設定をカスタマイズします。会社のブランドに合わせてテキスト、ボタン、背景、画像をカスタマイズできます。

1. 訪問者の検索で結果が返されないときに表示されるページの書式を設定するには、[結果設定がありません] セクションを展開します。ブランド画像をアップロードしてデフォルト画像を置き換え、ページタイトルと説明をカスタマイズできます。



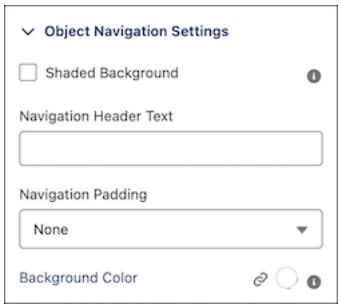
2. ユーザーの検索語と選択したオブジェクトを [結果なし] ページのタイトルテキストに含めるには、動的項目値を使用します。
   - 検索語を含めるには、タイトルに「`{1}`」と入力します。
   - 選択されたオブジェクトを含めるには、タイトルに `{0}` と入力します。

   たとえば、タイトルテキストが「`{0}` で `{1}` の結果が見つかりませんでした」で、訪問者が「`Oranges`」と入力して取引先オブジェクトを検索した場合、[結果なし] ページのタイトルは「取引先で **Oranges** の結果が見つかりませんでした」になります。

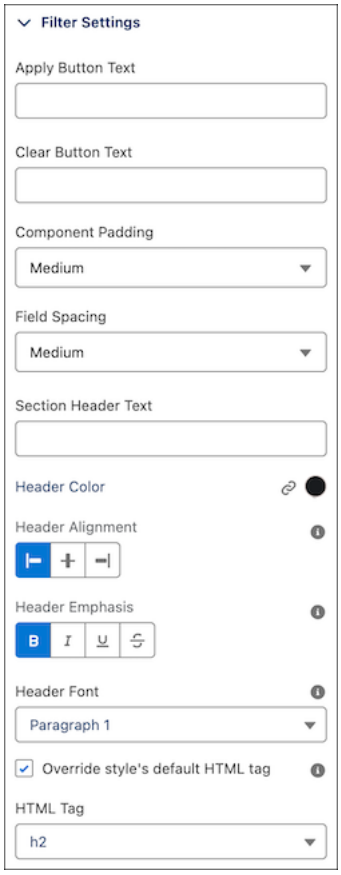


3. [オブジェクトナビゲーション] パネルの背景、テキスト、パディングをカスタマイズするには、[結果レイアウト] プロパティパネルで [オブジェクトナビゲーション設定] を展開します。

   [オブジェクトナビゲーション設定] セクションは、デスクトップでのみ使用できます。



4. 検索条件設定、ボタン、テキスト、ブランドをカスタマイズするには、[結果レイアウト] プロパティパネルで [検索条件設定] を展開します。



5. サイトをプレビューして公開します。

ユーザーによる Aura サイトの検索の許可

Aura サイトの検索は、使用するテンプレートの種別によって異なります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

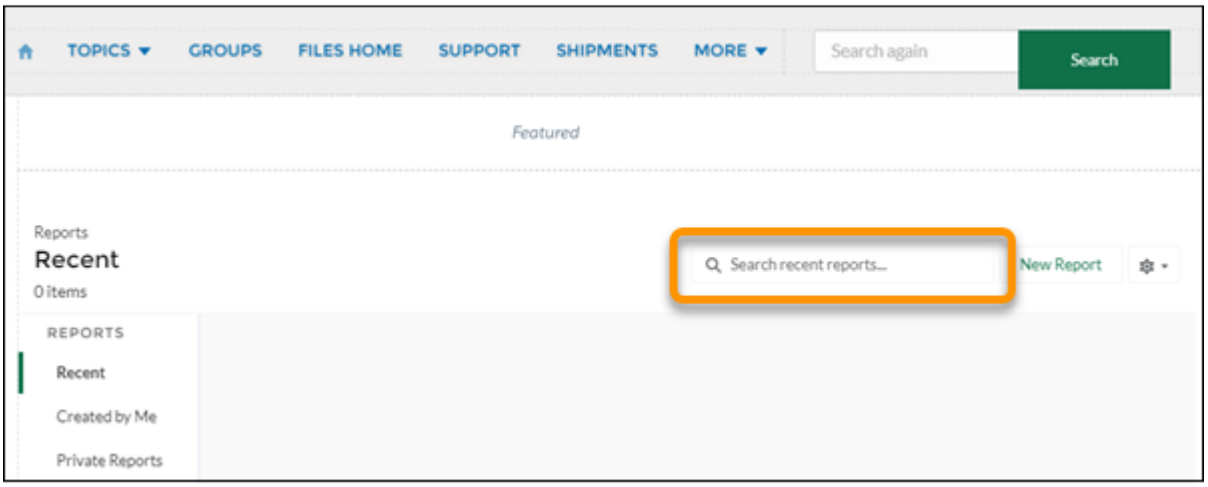
Experience Cloud Aura サイトでのオブジェクトの検索

Experience Cloud サイトでオブジェクトを検索できるようにするには、そのオブジェクトが Lightning Experience で検索でき、テンプレートでサポートされている必要があります。

ゲストユーザーがオブジェクトを見つけられるようにするには、オブジェクトを検索可能としてマークするだけでなく、追加の設定が必要です。詳細は、「ゲストユーザーによる検索オートコンプリートの有効化」を参照してください。

検索条件を有効にし、内部組織のオブジェクトをサイトで検索できるようにします。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

のタブに関連している必要があります。



Aura サイトでの検索結果の絞り込み

Experience Cloud Aura サイトユーザーは、取引先、ケース、取引先責任者、ダッシュボード、ファイル、ナレッジ、リード、商談、人、ToDo の検索結果を絞り込むことができます。サイトの検索条件は、デフォルトで有効になります。検索条件レイアウトに検索条件を追加するには、オブジェクトマネージャーの検索ボックスに「検索レイアウト」と入力し、検索条件を追加するオブジェクトを選択します。ユーザーが絞り込む項目を [検索結果] レイアウトに追加します。サポートされるデータ型は、チェックボックス、電話番号、選択リスト、テキスト、URL です。暗号化された項目を絞り込むことはできません。

トピック検索条件を有効にするには、サイト管理者は [Lightning Knowledge 検索結果のトピックによる絞り込みを許可] を有効にする必要があります。このサイト設定はサイトのエクスペリエンスワークスペースの [管理] ページにあります。詳細は、「エクスペリエンスワークスペースへのアクセス」を参照してください。

検索パフォーマンスを高めるには、Einstein Search for Knowledge を有効にします。システム管理者は検索用の他のトピックを追加して絞り込むことができます。[コンテンツ管理] で他のトピックを追加し、そのトピックに記事を追加できます。これにより、サイトメンバーがより多くのトピックを除外したときに検索が高度になります。ゲストユーザーのナレッジ検索では、記事タイトルのみの結果が返されます。記事の本文は検索されません。

検索結果には、次のようなサイト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。

- 所有しているファイルまたは直接共有されているファイル。
- ライブラリからアクセスできるファイル。
- アクセス権のあるレコードに関連付けられたファイル。
- メンバーであるグループまたはサイトと共有されているファイル。

Aura サイトのグローバル検索のトラブルシューティング

グローバル検索では、内部組織のレコードが検索されますが、このレコードには、サイトとは異なるネットワーク ID があります。サイトの取引先責任者レコードで作成されたユーザーには、サイトの一意のネットワーク ID が割り当てられます。 グローバル検索でサイトユーザーを検索する場合、サイトのネットワーク ID では

なく、グローバルネットワーク ID に関連付けられたユーザーを取得します。不要な結果が返されないように、内部組織でユーザーレコードを作成し、レコードをサイトに関連付けます。内部レコードを取引先責任者レコードにリンクして、レコードをサイトに関連付けます。両方のレコードをリンクしたら、グローバル検索でユーザーレコードを検索できるようになり、ユーザーレコードのネットワーク ID が内部組織に関連付けられます。

Aura でのカスタマーサービステンプレートの検索

Aura でカスタマーサービステンプレートを検索するときは、次の点に留意してください。

- 検索結果コンポーネントには、記事とディスカッションの検索結果のみが表示されます。
- 検索結果コンポーネントに表示するには、記事が [トピック管理] のトピックに関連付けられている必要があります。
- グローバル検索結果コンポーネントを使用すると、サイトメンバーは検索結果を表示できます。また、結果は取引先、ケース、取引先責任者、フィード (ディスカッション)、カスタムオブジェクト、およびサイトで公開されている他のオブジェクトの個別のタブに表示することもできます。
- 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、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、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、サイトで検索可能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います。

Aura サイトの検索ページの設定

Aura テンプレートを使用して作成された Experience Cloud サイトでは、グローバル検索ボックスとグローバル検索結果コンポーネントを使用して、訪問者の検索ページを作成します。

ゲストユーザーの検索オートコンプリートの有効化

検索語のオートコンプリートによる提案を Experience Cloud サイトのゲストユーザーが利用できるようにすると役立つ場合があります。これを実現するには、結果種別を明示的に公開する必要があります。たとえば、ゲストユーザーにナレッジ記事の提案を表示する場合、ナレッジ結果が公開されるように検索コンポーネントを設定できます。オートコンプリートを設定したら、オートコンプリートの提案でゲストユーザーの検索語と一致するナレッジ記事が検索に表示されます。

カスタマイズした Experience Cloud サイト HTML ヘッダーへのグローバル検索ボックスの追加

Experience Cloud サイトを 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。

Aura サイトの検索ページの設定

Aura テンプレートを使用して作成された Experience Cloud サイトでは、グローバル検索ボックスとグローバル検索結果コンポーネントを使用して、訪問者の検索ページを作成します。

関連トピック:

- グローバル検索ボックス
- グローバル検索結果

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

ゲストユーザーの検索オートコンプリートの有効化

検索語のオートコンプリートによる提案を Experience Cloud サイトのゲストユーザーが利用できるようにすると役立つ場合があります。これを実現するには、結果種別を明示的に公開する必要があります。たとえば、ゲストユーザーにナレッジ記事の提案を表示する場合、ナレッジ結果が公開されるように検索コンポーネントを設定できます。オートコンプリートを設定したら、オートコンプリートの提案でゲストユーザーの検索語と一致するナレッジ記事が検索に表示されます。

ユーザ権限

コンポーネントのプロパティを設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. エクスペリエンスビルダーで、検索コンポーネントをクリックします。

   オートコンプリートのプロパティは、ほとんどの検索コンポーネントで使用できます。

2. 検索コンポーネントのプロパティエディターで、[オートコンプリート] セクションを開き、オブジェクトをクリックします。

   検索結果でゲストユーザーに表示されるオブジェクト種別のオブジェクトをクリックします。オブジェクトをクリックすると、異なるオブジェクト種別を選択できるウィンドウが開きます。そのため、元の選択を保持するか、ここで変更します。

3. [一般公開] を選択します。
4. [保存] をクリックします。

カスタマイズした Experience Cloud サイト HTML ヘッダーへのグローバル検索ボックスの追加

Experience Cloud サイトを 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。

エクスペリエンスビルダーサイトと Salesforce タブ + Visualforce サイトの両方にグローバル検索ボックスを追加できます。

メモ: エクスペリエンスビルダーサイトでこの機能を設定する場合、自動的に Classic UI にリダイレクトされます。

1. カスタマイズされた HTML ヘッダーで、次のようなフォームを埋め込みます。

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

2. *<site name>* は、Experience Cloud サイトを作成するときに URL に使用した一意の値に置き換えてください。たとえば、サイトの 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>
```

内部組織からのグローバル検索で Experience Cloud サイトユーザーレコードを検索すると、結果が不規則になる可能性があります。この理由と回避策を次に示します。各サイトには一意のネットワーク ID があります。[取引先責任者レコード]>[外部ユーザーを作成]を使用してユーザーを作成すると、新しいユーザーレコードはサイトのネットワーク ID に割り当てられます。

グローバル検索では、内部組織のレコードが検索されますが、このレコードには、サイトとは異なるネットワーク ID があります。グローバル検索ではサイト内は検索されません。ユーザーレコードはサイトのネットワーク ID に関連付けられているため、グローバル検索ではそのレコードの結果は返されません。

回避策として、内部組織でユーザーレコードを作成し、そのレコードをサイトに関連付けます。内部のレコードを取引先責任者レコードにリンクして、内部のユーザーレコードをサイトに関連付けることができます。リンクを構築したら、グローバル検索でユーザーレコードを検索できます。これで、ユーザーレコードのネットワーク ID が内部組織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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

ユーザーによる Salesforce タブ + Visualforce サイトの検索の許可

Salesforce タブ + Visualforce を使用するサイトには、Aura テンプレートを使用する Experience Cloud サイトとほぼ同じ機能があります。

Salesforce タブ + Visualforce サイトを使用する場合、考慮すべき追加事項があります。

- Chatter が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、すべてのサイト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、ユーザープロファイル、レコード、およびサイト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 Salesforce タブ + Visualforce サイトで有効になります。
- 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、ユーザープロファイルなど) を検索できません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Mobile Publisher を使用した Experience Cloud サイト用のブランド設定されたモバイルアプリケーションの作成

Salesforce Mobile Publisher を使用して、Aura および LWR サイト用の全面的にブランド設定されたモバイルアプリケーションを作成して配信します。

メモ: LWR サイト向け Mobile Publisher はベータサービスです。ベータサービスはお客様独自の裁量で試行するものとします。ベータ機能の使用には、「Agreements and Terms」に記載されたベータサービス規約が適用されます。

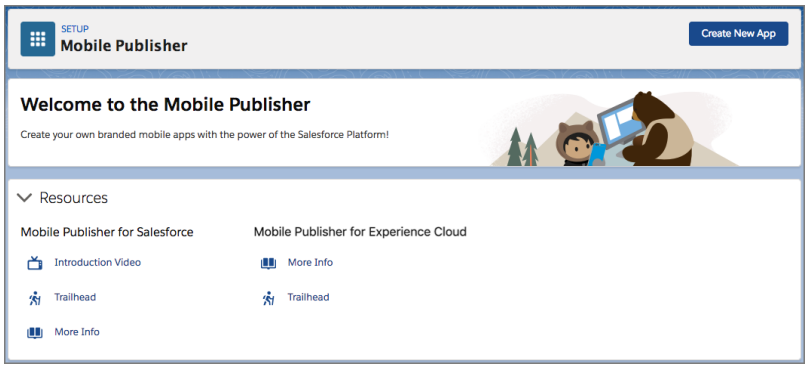
Mobile Publisher は、Experience Cloud サイトからモバイルアプリケーションを作成するための強力なツールです。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR および Aura サイト



メモ: この機能を使用するには、組織は Salesforce Mobile Publisher のライセンスを購入する必要があります。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

Experience Cloud 向け Mobile Publisher では、ブランド設定されたモバイルアプリケーションに次のネイティブ機能を追加できます。

- 永続認証。
- 生体認証ロック解除。
- 統合バーコードリーダー。
- 地理位置情報。
- モバイルデバイスに保存されている連絡先。
- iOS の Apple Wallet とのインテグレーション。
- 下部タブバーナビゲーション。
- その他の多くの機能。Mobile Publisher ドキュメントを参照してください。

これで、アプリケーションは Salesforce によって Google Play Store および Apple App Store に公開されます。アプリケーションが公開されたら、Experience Cloud サイトへのすべての更新はアプリケーションに自動的に反映されます。再公開する必要はありません。

Mobile Publisher の詳細、ブランド設定されたアプリケーションに必要なアセット、およびモバイルアプリケーションをユーザーに配信する方法は、「Mobile Publisher」を参照してください。

Salesforce 向けの Lightning Bolt: 作成は一度だけ、配布と利用は何度でも

Salesforce 向けの Lightning Bolt では、業界固有の Lightning Bolt ソリューションをすばやく作成して配布し、新しい組織の機能をすぐに使用可能にできます。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にせよ、コンサルティングパートナーや ISV として作成するにせよ、ソリューションの実装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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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、豊富な機能が含まれたポータブルパッケージです。作成しやすく配布可能な形式で、カスタム Lightning アプリケーション、ビジネスプロセスフロー、エクスペリエンスビルダーテンプレートおよびページを組み合わせることができます。Lightning Bolt ソリューションを使用して、AppExchange でソリューションを共有または販売したり、すぐに利用できるソリューションや新しいデザインをエクスペリエンスビルダーサイトに実装したり、自動化を設定したりできます。アプリケーションやフローはエクスペリエンスビルダーテンプレートなしで公開でき、ブランドを適用する場合はエクスペリエンスビルダーを含めることができます。

Lightning Bolt ソリューションは、次のうち 1 つ以上の組み合わせで構成されます。

- カスタマイズしたエクスペリエンスビルダーテンプレート—テンプレートには、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 が含まれます。完全なテンプレートの代わりに、1 つのエクスペリエンスビルダーページとそのコンテンツレイアウトおよびコンポーネントをエクスポートすることもできます。
- フローカテゴリ — フローカテゴリには 1 つ以上のフローが含まれ、関連するビジネスプロセスのフローを簡単にグループ化できます。
- カスタムアプリケーション—カスタマイズしたアプリケーションを追加すると、業種に合わせて調整されたソリューションを作成できます。

Lightning Bolt ソリューションは柔軟性があるため、さまざまな方法で利用できます。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エクスペリエンスビルダーサイトを作成しました。いくつかの類似するパートナーサイトを作成したいと思って

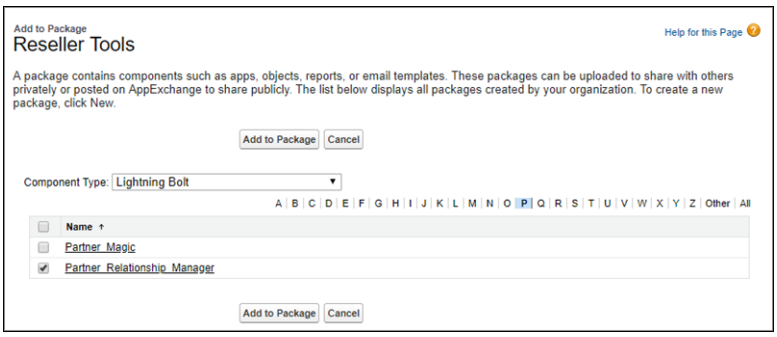
いますが、最初から作成することは避けたいと考えています。カスタマイズしたテンプレートをエクスポートすれば、必要に応じてそれを再利用して、多くのブランド設定されたサイトを構築できます。

例: あなたは不動産業界のソリューションの作成を専門とするコンサルティングパートナーです。あなたのソリューションは、独特のデザイン、住宅ローンを検索するカスタムアプリケーション、物件の営業担当に有効な見込み客を知らせるアラートの自動化を特徴としています。Lightning Bolt ソリューションを使用すれば、そのソリューションを使いやすい方法で作成およびエクスポートできます。顧客の組織に Lightning Bolt ソリューションをインストールした後に、顧客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、新しいソリューションをあっと言う間に立ち上げることができます。

例: あなたはカスタム保険エージェントアプリケーションを作成している ISV です。このアプリケーションには、補償見積の作成の自動化が含まれ、顧客にその結果を自動的に通知します。Lightning Bolt ソリューションを使用すれば、アプリケーションとビジネスプロセスフローを簡単に 1 つのパッケージにまとめることができます。そのパッケージを顧客に配布して顧客の Salesforce 組織にインストールするか、AppExchange でソリューションを提供します。

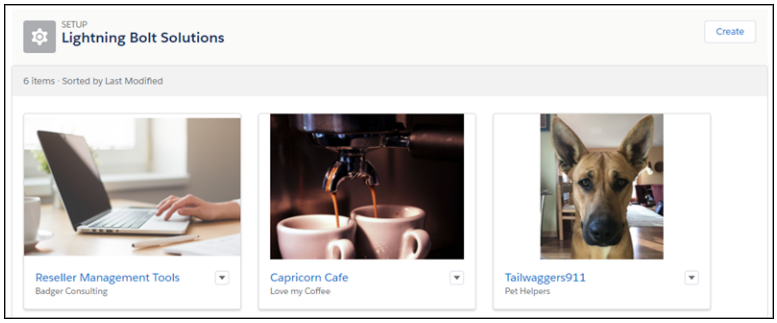
ソリューションのパッケージ化および配布

ソリューションを他の組織やサイトで使用するためにパッケージ化および配布できます。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。



独自のソリューションの再利用

ソリューションを作成すると、組織の Lightning Bolt ソリューションのリストに表示されます。それを使用して、新しいエクスペリエンスビルダーサイトを作成したり、既存のエクスペリエンスビルダーサイトを拡張したりできます。



Lightning Bolt ソリューションの作成

少なくとも 1 つの配布するエクスペリエンスビルダーテンプレート、カスタムアプリケーション、またはフローカテゴリがあれば、Lightning Bolt ソリューションを作成する準備は整っています。Lightning Bolt ソリューションでは、作成しやすく配布可能なパッケージに、カスタム Lightning アプリケーション、ビジネスプロセスフロー、エクスペリエンスビルダーテンプレートおよびページを組み合わせることができます。

Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーテンプレートのエクスポート

エクスペリエンスビルダーテンプレートをカスタマイズしてエクスポートし、エクスペリエンスビルダーサイトを作成するベースとして使用できます。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。テンプレートを単独でエクスポートおよびパッケージ化するか、他のユーザーが使用できるように Lightning Bolt ソリューションの一部として配布します。

Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーテーマのエクスポート

独自のエクスペリエンスビルダーサイトでカスタマイズしたテーマをエクスポートして使用したり、他のユーザー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。

Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーページのエクスポート

エクスペリエンスビルダーサイトでカスタマイズしたページをエクスポートします。それらを新しいページのベースとして使用したり、他のユーザーが自分のサイトで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。

Lightning Bolt ソリューションへのフローの追加

Lightning Bolt ソリューションにフローを追加するには、フローをフローカテゴリにグループ化します。次に、1 つ以上のフローカテゴリをソリューションに追加します。

Lightning Bolt ソリューションのエクスポートとパッケージ化に関する考慮事項

Lightning Bolt ソリューションのエクスポートとパッケージ化を行う前に、次の考慮事項と制限に留意してください。

Lightning Bolt ソリューションを配布するための要件

AppExchange で配布できる状態の Lightning Bolt ソリューションを 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。

Lightning Bolt ソリューションのパッケージ化および配布

Lightning Bolt ソリューションを作成したら、ソリューションをパッケージ化して他のユーザーまたは組織に配布します。パッケージを AppExchange にアップロードして、ソリューションを共有または販売できます。

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 Aura コンポーネント開発者ガイド*
- *Experience Cloud 開発者ガイド*
- *Security Developer Center (セキュリティデベロッパーセンター)*
- *Second-Generation Managed Packaging Developer Guide (第二世代管理パッケージ開発者ガイド)*: Second-Generation Managed Packages (第二世代管理パッケージ)

Lightning Bolt ソリューションの作成

少なくとも 1 つの配布するエクスペリエンスビルダーテンプレート、カスタムアプリケーション、またはフローカテゴリがあれば、Lightning Bolt ソリューションを作成する準備は整っています。Lightning Bolt ソリューションでは、作成しやすく配布可能なパッケージに、カスタム Lightning アプリケーション、ビジネスプロセスフロー、エクスペリエンスビルダーテンプレートおよびページを組み合わせることができます。

Lightning Bolt ソリューションには必要に応じてエクスペリエンスビルダーテンプレートを含めることができます。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サイトを作成するか、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、テンプレートまたはそのいずれかのページをエクスペリエンスビルダーで [設定] > [開発者] からエクスポートします。

フローを含めるには、最初にフローカテゴリを作成し、エクスポートする有効なフローを追加します。

1. [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]** を選択します。
2. [ソリューションの詳細およびブランド設定] ページで、ソリューションに関する情報を入力します。たとえば、会社とソリューション名を入力し、ソリューションの主要な機能を列挙します。[次へ] をクリックします。
3. [ソリューションの注目] ページで、エクスペリエンスビルダーテンプレート、フローカテゴリ、カスタムアプリケーションの任意の組み合わせを追加します。[次へ] をクリックします。
4. [概要] ページを確認し、[完了] をクリックします。
これで新しい Lightning Bolt ソリューションを配布する準備ができました。

関連トピック:

- Lightning Bolt ソリューションへのフローの追加
- Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーテンプレートのエクスポート
- Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーページのエクスポート
- Lightning Bolt ソリューションのパッケージ化および配布

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

フローカテゴリを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning エクスペリエンスビルダーテンプレートを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」および「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Lightning Bolt ソリューションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」および「設定・定義の参照」

Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーテンプレートのエクスポート

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者
Lightning エクスペリエンスビルダーテンプレート、テーマ、ページを作成する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Lightning Bolt ソリューションを作成する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「設定・定義の参照」

エディション

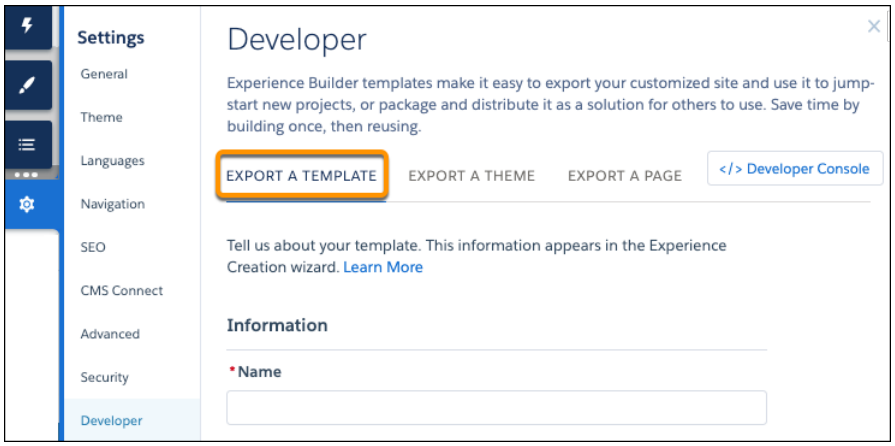
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

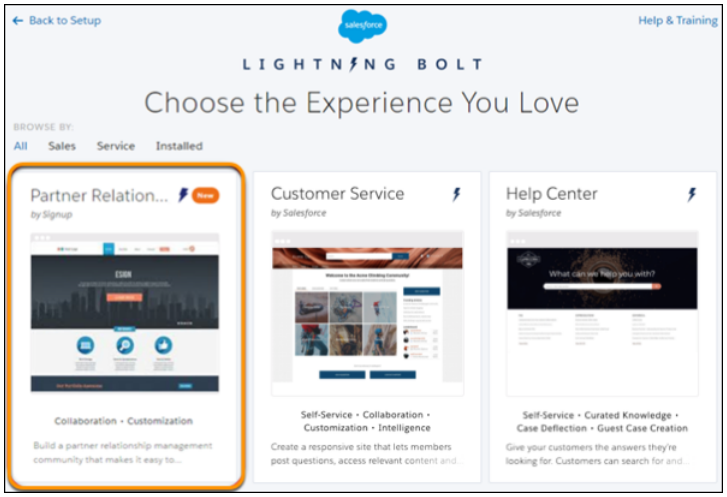
エクスペリエンスビルダーテンプレートをカスタマイズしてエクスポートし、エクスペリエンスビルダーサイトを作成するベースとして使用できます。カスタムページ、レイアウト、およびコンポーネントを作成します。テンプレートを単独でエクスポートおよびパッケージ化するか、他のユーザーが使用できるように Lightning Bolt ソリューションの一部として配布します。

カスタマイズしたテンプレートが最新バージョンに基づいていない場合、テンプレートを更新するまでエクスポートできません。

1. エクスペリエンスビルダーで [設定] > [開発者] を選択し、[テンプレートをエクスポート] をクリックします。
   このページで追加した情報は環境作成ウィザードに表示され、他のユーザーがテンプレートの目的と利点を理解するために役立ちます。



2. 一意のテンプレート名、パブリッシャー名を追加し、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 820 ピクセルです。
   テンプレート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. テンプレート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。
   機能タイトルは環境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。
   テンプレートをエクスポートすると組織の環境作成ウィザードに表示されます。その後、新しいエクスペリエンスビルダーサイトの作成のベースとして使用できます。Lightning Bolt ソリューション内のテンプレートをパッケージ化して別の組織にインストールすると、テンプレートがその組織の環境作成ウィザードに表示されます。



7. テンプレートを配布するには、管理パッケージを作成します。または、テンプレートを Lightning Bolt ソリューションに追加し、パッケージに含めます。

エクスポートまたはインポートしたテンプレートを削除するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「デジタルエクスペリエンス」と入力し、[テンプレート]をクリックします。

メモ:

- インポートまたはエクスポートしたテンプレートに基づいて組織にエクスペリエンスビルダーサイトを作成した場合、そのテンプレートは削除できません。
- オブジェクトページをカスタムテンプレートに含めた場合、テンプレートのオブジェクトページを削除しない限り、組織からそのオブジェクトを削除できません。
- サブページを組織のエクスペリエンスビルダーサイトに追加してテンプレートをエクスポートした場合、新しいサイトに元のサイトと同じページ階層はありません。エクスポートしたサイトのすべてのページは最上位にあります。

関連トピック:

Lightning Bolt ソリューションのエクスポートとパッケージ化に関する考慮事項

Second-Generation Managed Packaging Developer Guide (*第二世代管理パッケージ開発者ガイド*): Second-Generation Managed Packages (第二世代管理パッケージ)

First-Generation Managed Packaging Developer Guide (*第一世代管理パッケージ開発者ガイド*): Create and Upload a Managed Package (管理パッケージの作成とアップロード)

Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーテーマのエクスポート

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

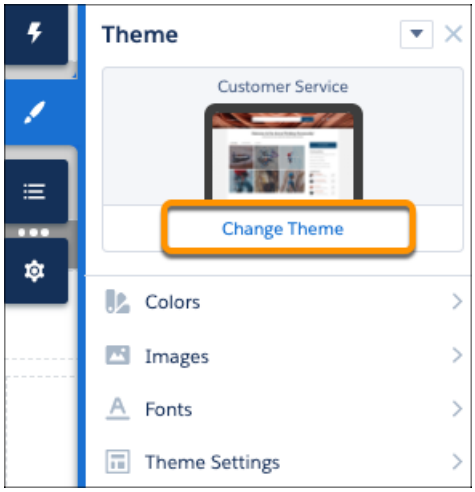
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

	• サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者
Lightning エクスペリエンスビルダーテンプレート、テーマ、ページを作成する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Lightning Bolt ソリューションを作成する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「設定・定義の参照」

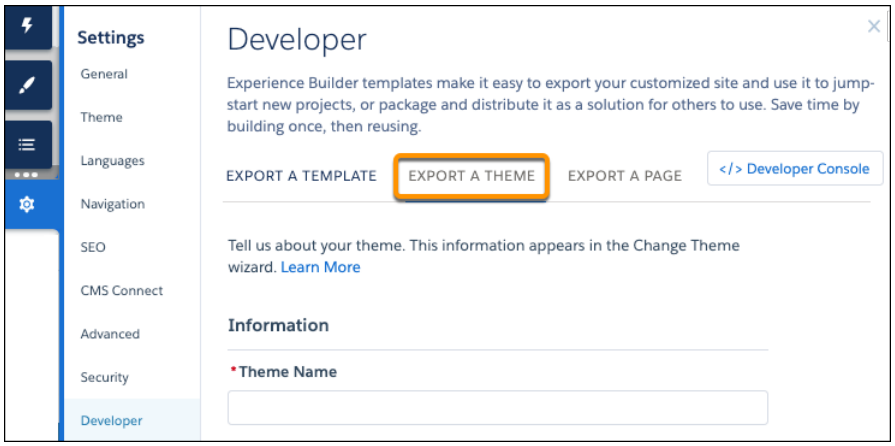
独自のエクスペリエンスビルダーサイトでカスタマイズしたテーマをエクスポートして使用したり、他のユーザーが使用できるようにパッケージ化および配布したりします。

メモ: カスタマイズしたテーマが最新のテンプレートバージョンに基づいていない場合、テンプレートを更新するまでエクスポートできません。

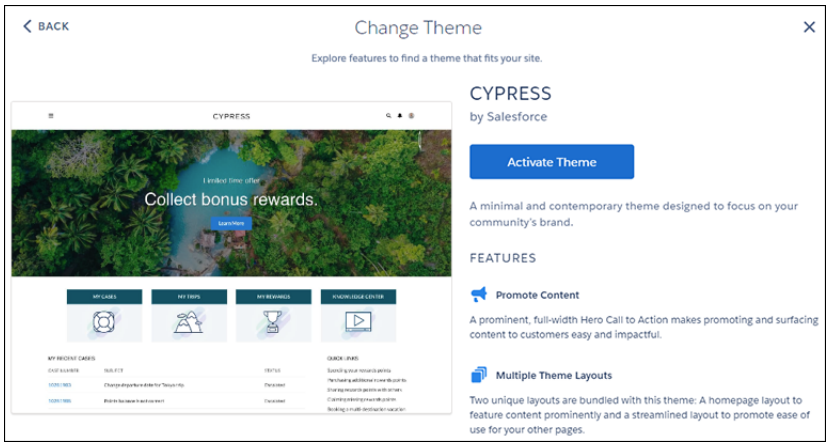
1. エクスペリエンスビルダーで、エクスポートするテーマに変更します (有効なテーマでない場合)。



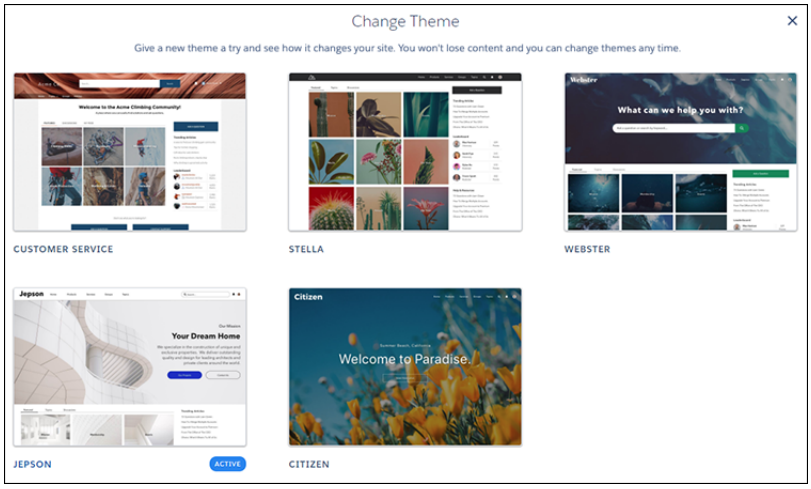
2. [設定] > [開発者] を選択し、[テーマをエクスポート] をクリックします。



3. [テーマを変更] 詳細ページに必要な要素をフォームに入力します。わかりやすい情報と画像を使用することで、あなたや他のユーザーがテーマの内容と動作を理解しやすくなります。



4. [エクスポート] をクリックします。
テーマをエクスポートすると、組織内のすべてのエクスペリエンスビルダーサイトの [テーマを変更] ダイアログボックスに表示されます。テーマをパッケージ化して別の組織にインストールすると、テーマがその組織の [テーマを変更] ダイアログボックスに表示されます。テーマは、新しい順に並び替えられるため、新たにインポートされたテーマがリストの先頭に表示されます。



5. テーマを配布するには、管理パッケージを作成します。または、テーマを Lightning Bolt ソリューションに追加し、パッケージに含めます。

インポートまたはエクスポートしたテーマを削除するには、[クイック検索] ボックスに「*デジタルエクスペリエンス*」と入力し、[テーマ] をクリックします。

メモ: 組織のエクスペリエンスビルダーサイトでテーマを使用している場合は、別のテーマに切り替えるまでテーマを削除できません。

Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーページのエクスポート

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者
Lightning エクスペリエンスビルダーテンプレート、テーマ、ページを作成する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Lightning Bolt ソリューションを作成する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「設定・定義の参照」

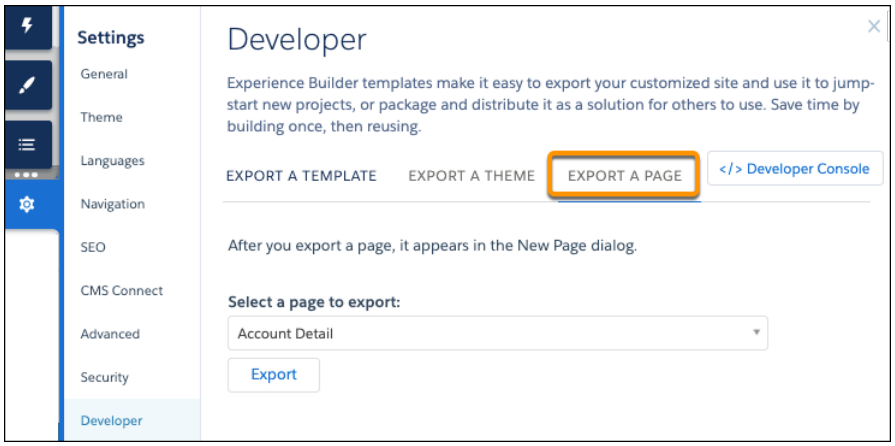
エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

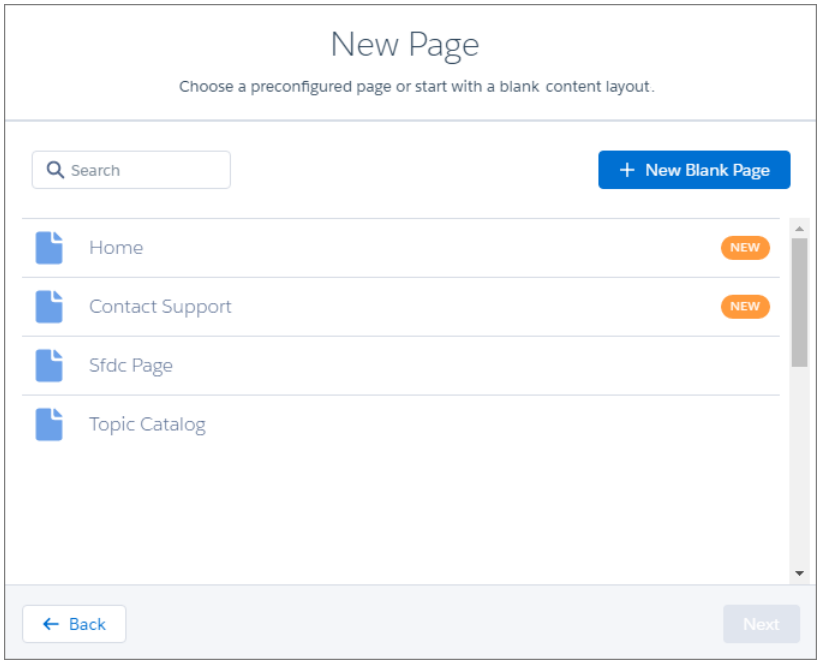
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エクスペリエンスビルダーサイトでカスタマイズしたページをエクスポートします。それらを新しいページのベースとして使用したり、他のユーザーが自分のサイトで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. エクスペリエンスビルダーで [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、組織内のすべてのエクスペリエンスビルダーサイトの [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て別の組織にインストールすると、ページがその組織の [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. ページを配布するには、そのページを含む管理パッケージを作成します。または、ページを Lightning Bolt ソリューションに追加し、パッケージに含めます。

   メモ: エクスポートページの成功メッセージで [エクスペリエンスビルダーページをパッケージ化] を選択すると、Salesforce の [設定] の [パッケージ] ページにすばやくアクセスできます。

エクスポートまたはイン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「*デジタルエクスペリエンス*」と入力し、[ページ] をクリックします。

削除したページに基づくエクスペリエンス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とパッケージ化に関する考慮事項**
- *First-Generation Managed Packaging Developer Guide* (***第一世代管理パッケージ開発者ガイド***): Create and Upload a Managed Package (**管理パッケージの作成とアップロード**)

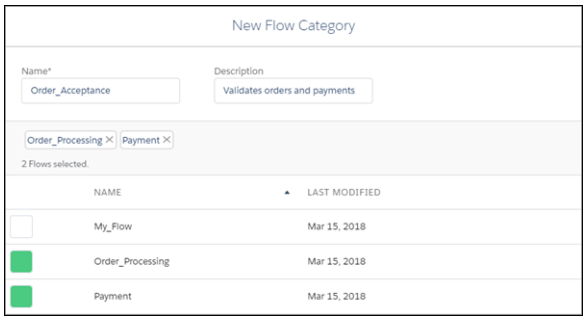
Lightning Bolt ソリューションへのフローの追加

Lightning Bolt ソリューションにフローを追加するには、フローをフローカテゴリにグループ化します。次に、1つ以上のフローカテゴリをソリューションに追加します。

Lightning Bolt ソリューションを使用して、AppExchange ですぐに利用できるソリューションを公開したり、完全なソリューションや新しいデザインでサイトを実装したり、フローを使用する自動化プロセスを再利用したりできます。

フローカテゴリに追加できるのは、有効なフローのみです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*フローカテゴリ*」と入力し、[フローカテゴリ]を選択します。
2. [新規フローカテゴリ]をクリックします。
3. API 参照名と説明を入力します。名前には、英数字とアンダースコアのみを使用できます。
4. 有効なフローのリストからフローを選択します。



5. フローカテゴリを保存します。
6. Lightning Bolt ソリューションにエクスポートする、フローカテゴリとカスタム Lightning アプリケーション、エクスペリエンスビルダーテンプレート、または他のフローカテゴリを追加します。
7. ソリューションを組織または AppExchange で配布するためにパッケージ化します。

関連トピック:

Flow Builder の概要

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

フローカテゴリを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エクスペリエンスビルダーテンプレートを使用せずに Lightning Bolt ソリューションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」および「設定・定義の参照」

エクスペリエンスビルダーテンプレートを使用して Lightning Bolt ソリューションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」および「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Lightning Bolt ソリューションのエクスポートとパッケージ化に関する考慮事項

Lightning Bolt ソリューションのエクスポートとパッケージ化を行う前に、次の考慮事項と制限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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

カスタムアプリケーションの追加

- Lightning Bolt ソリューションにアプリケーションを追加する場合、「Components in Managed Packages (管理パッケージのコンポーネント)」の Lightning アプリケーションの開発と配布に関する一般的なガイドラインに従います。
- ソリューションをパッケージ化するときに、アプリケーションのコンポーネントは自動的にパッケージに追加されます。たとえば、パッケージにカスタマイズされた項目、ページレイアウト、および標準オブジェクトとの関係が組み込まれます。

フローの追加

- 1つのフローまたはフローグループを再利用するには、それらをフローカテゴリに追加します。その後、フローカテゴリを Lightning Bolt ソリューションに含めます。
- フローカテゴリに追加できるのは、有効なフローのみです。

エクスペリエンスビルダーテンプレートのエクスポートとパッケージ化

- エクスポートされるテンプレート名は一意である必要があります。
- カスタマイズしたテンプレートをエクスペリエンスビルダーからエクスポートし、Lightning Bolt ソリューションに含めることができますが、テンプレートを含めることは必須ではありません。
- エクスペリエンスビルダーからテンプレートをエクスポートするときに、システムによって英数字以外の文字がテンプレート名とページ名から削除されます。たとえば、「My Template #2」は「My_Template_2」になります。
- 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、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。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。
- エクスペリエンスワークスペースの次の [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
  - [従業員が Experience Cloud サイトに直接ログインすることを許可] オプション

- 次の項目は、エクスペリエンスビルダーテンプレートをエクスポートするときに含まれません。テンプレートをインポートし、対象組織でそのテンプレートを使用してエクスペリエンスビルダーを作成した後に、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)。
  - エクスペリエンスビルダーの設定 (ヘッドマークアップと Google 追跡 ID を含む)。
  - [設定] > [テーマ] > [設定] に表示されていないカスタムテーマレイアウトコンポーネントは含まれません。含めるテーマレイアウトコンポーネントについては、ページに割り当てる必要はありません。
  - CSS エディターのカスタムスタイル。
  - マルチ言語サイト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、そのページは除外されます。たとえば、ページに 2 つのバリエーションがあり、両方に利用者ベースの表示が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サイトは更新されません。
- テンプレートの一部のページは、組織で機能が有効になっている場合にのみ使用できます。たとえば、記事の詳細ページでは Salesforce ナレッジが必要になります。エクスポートされたテンプレートには、エクスポート時にサイトに存在するページのみが含まれます。エクスポートされたテンプレートを使用して作成されたサイトには、これと同じページのみが含まれます。詳細は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

メモ: 一部のコンポーネントは、サイトをテンプレートとしてリリースまたはエクスポートするとエラーとなるため、ビルダーでコンポーネントのプロパティを手動で設定する必要があります。たとえば、エクスポートしたサイトでオブジェクトホームコンポーネントとレコードリストコンポーネントの検索条件を設定するには、コンポーネントのプロパティに移動します。次に、ドロップダウンメニューから使用する検索条件を再設定します。

テーマのエクスポートとパッケージ化

- カスタムエクスペリエンスビルダーテーマはエクスペリエンスビルダーからエクスポートできますが、スタンドアロンテーマは Lightning Bolt ソリューションに含めることはできません。
- エクスポートされるテーマ名は一意である必要があります。
- [設定] > [テーマ] > [設定] に表示されていないカスタムテーマレイアウトコンポーネントは含まれません。含めるテーマレイアウトコンポーネントについては、ページに割り当てる必要はありません。
- 管理テーマ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ーマに基づく既存のサイトは更新されません。
- エクスペリエンスビルダーからテーマをエクスポートするときに、システムによって英数字以外の文字がテーマ名から削除されます。たとえば、「My Theme #2」は「My_Theme_2」になります。

1 つのエクスペリエンスビルダーページのエクスポートとパッケージ化

- エクスポートされるエクスペリエンスビルダー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きに、システムによってサイト名が先頭に追加されて英数字以外の文字が削除され、API 参照名 (`devName`) が生成されます。たとえば、Acme サイトの「My #awesome page」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。
- エクスペリエンスビルダーページをエクスポートするときに、その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します。
- エクスポート後のページバリエーションには、`[Site 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ー内の画像については、エディター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。対象の組織のサイト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。
- 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:

Salesforce アプリケーションの考慮事項

Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーテンプレートのエクスポート

Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーページのエクスポート

First-Generation Managed Packaging Developer Guide (第一世代管理パッケージ開発者ガイド): Create and Upload a Managed Package (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

AppExchange で配布できる状態の Lightning Bolt ソリューションを 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。

ソリューションを配布する前に、次のチェックリストを使用してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Lightning Bolt ソリューションの要件

配布できる状態のすべての Lightning Bolt ソリューションで、次の作業が完了していることを確認してください。

- [ ] 少なくとも次のいずれかを含める
  - カスタム Lightning アプリケーション
  - フローが含まれているフローカテゴリ
  - エクスペリエンスビルダーテンプレート
- [ ] 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サイト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含める
- [ ] カスタム機能の適切なカスタマーサポートを導入する

エクスペリエンスビルダーテンプレートを含める場合の要件

ソリューションにテンプレートが含まれ、次の作業が完了していることを確認してください。

- [ ] カスタムエクスペリエンスビルダーテンプレートを開発する
- [ ] 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
- [ ] サイト設定で [厳格な CSP] が有効になっているテンプレートをテストする

ベストプラクティス

- 自動化とコードカバー率を向上させるには、Lightning Testing Service (LTS) などの Salesforce テストフレームワークを使用します。

- 必要な Visualforce コンポーネントおよびページのみを含めます。

関連トピック:

Experience Cloud 開発者ガイド:エクスペリエンスビルダーのカスタムテーマレイアウトコンポーネントの作成
Lightning Aura コンポーネント開発者ガイド: Salesforce Lightning CLI
ISVforce ガイド: Publish Your Solution on the AppExchange (AppExchange でのソリューションの公開)
Security Developer Center (セキュリティデベロッパーセンター)

Lightning Bolt ソリューションのパッケージ化および配布

ユーザ権限	
Experience Cloud サイトを作成する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」
Experience Cloud サイトをカスタマイズする	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 • または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者
Experience Cloud サイトを公開する	• サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」 • または • サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者
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」

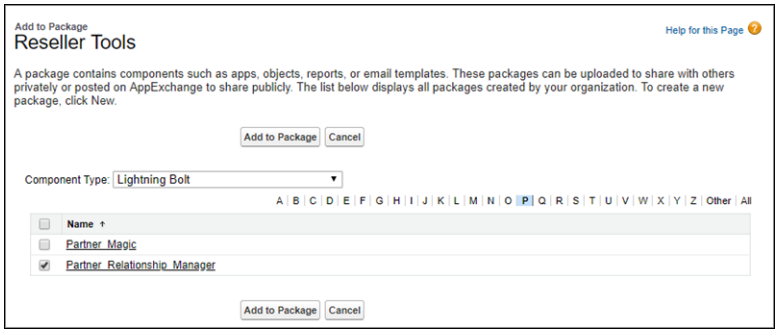
エディション
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Bolt ソリューションを作成したら、ソリューションをパッケージ化して他のユーザーまたは組織に配布します。パッケージを AppExchange にアップロードして、ソリューションを共有または販売できます。

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。パッケージには、管理と未管理という 2 つの形式があります。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。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージマネージャー] をクリックします。

2. 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、ソリューションを選択します。スタンドアロンのエクスペリエンスビルダーテンプレート、テーマまたはページをパッケージ化するには、追加するコンポーネントの種類として、それぞれ [Lightning コミュニティテンプレート]、[Lightning コミュニティテーマ]、または [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。



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:

Lightning Bolt ソリューションの作成

First-Generation Managed Packaging Developer Guide (第一世代管理パッケージ開発者ガイド): First-Generation Managed Packages (第一世代管理パッケージ)

First-Generation Managed Packaging Developer Guide (第一世代管理パッケージ開発者ガイド): Create and Upload a Managed Package (管理パッケージの作成とアップロード)

ISVforce ガイド: Publish Your Solution on the AppExchange (AppExchange でのソリューションの公開)

Salesforce タブ + Visualforce サイトのカスタマイズ

エクスペリエンスワークスペースの [管理] タイルで、サイト URL、サイト名、メンバー、ログインオプション、一般的な設定など、サイトの基本設定を更新します。

サイト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、まずサイトを無効にすることをお勧めします。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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。
   - Experience Cloud サイトへのメンバーの追加
   - Salesforce タブ + Visualforce サイトへのタブの追加
   - Salesforce タブ + Visualforce サイトのブランド設定
   - Experience Cloud サイトでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ
   - Experience Cloud サイトから送信されるメール確認用のメールのカスタマイズ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

- Salesforce タブ + Visualforce サイトのデフォルトページの上書き
- [管理] ワークスペースでの設定の定義
- Experience Cloud サイトの名前、状況、説明の更新

3. [プレビュー] のまま、サイト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。

   プレビューでサイトを共有すると、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サイトのようにみえます。

   メモ: サイト URL を共有する前に、ユーザーをサイトのメンバーとして追加する必要があります。

サイトのカスタマイズが終了したら、サイトを有効にして、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ーの場合は、そのユーザーのお知らせメールにユーザー名とパスワードが含まれます。

Salesforce タブ + Visualforce サイトのブランド設定

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合は、エクスペリエンスワークスペースでサイト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、サイトが会社のブランド設定と一致するため、サイトメンバーがただちに認識できるようになります。

Salesforce タブ + Visualforce サイトのグローバルヘッダーの有効化

Salesforce タブ + Visualforce サイトおよび Salesforce Classic では、グローバルヘッダーを使用してサイトと Salesforce 組織を切り替えることができます。

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、サイトの表示タブを選択できます。

Salesforce タブ + Visualforce サイトへのタブの追加

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合、サイトにタブを追加できます。

ヒント: サイト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。

- このサイト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。ユーザーにとって不要なタブをサイト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、サイト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、サイトメンバーのプロファイルでタブを手動で公開して、サイト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、Experience Cloud サイトではサポートされていません。
- サイトの Chatter Free ユーザーには、Chatter タブ以外のタブは一切表示されません。

サイト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、Salesforce モバイルアプリケーションでのサイトのナビゲーションも決まります。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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、[サイト管理のすべての設定を表示] または [エクスペリエンスワークスペースのすべての設定を表示] を選択します。

3. サイトに含めるタブを [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。

   リストの先頭にあるタブは、サイトで最初に表示されるタブです。メンバーがサイトにアクセスするときに、最初に表示されます。

   サイト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、選択されたサイト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。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

重要: Salesforce タブ + Visualforce テンプレートからエクスペリエンスビルダーベースのテンプレートに変更すると、すべてのタブがサイトから削除されます。

関連トピック:

- Salesforce タブ + Visualforce サイトのカスタマイズ
- Chatter タブの名前変更

Chatter タブの名前変更

通常、Experience Cloud サイトメンバーの多くは、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、Experience Cloud サイトメンバーは、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、サイトメンバーは、ホームベースとして Chatter タブを使用します。会社のブランド設定に合わせてサイト内の Chatter タブの名前をカスタマイズします。たとえば、会社の名前や、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. Experience Cloud サイトの Chatter タブで、編集するサイトの横にある [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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

ユーザ権限

Chatter タブの名前を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  または

  「設定・定義を参照する」

  および

  翻訳者として指定されていること

Salesforce タブ + Visualforce サイトのブランド設定

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合は、エクスペリエンスワークスペースでサイト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、サイトが会社のブランド設定と一致するため、サイトメンバーがただちに認識できるようになります。

重要: サイト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エクスペリエンスビルダーを使用している場合は、代わりにエクスペリエンスビルダーを使用できます。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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、サイト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. 定義済みの配色を選択する場合は、[配色を選択] をクリックします。カラーピッカーから色を選択する場合は、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ます。

   以下に、選択した色がサイトや Salesforce モバイルアプリケーション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。 Salesforce モバイルアプリケーションの [ログイン] ページ。
ページ背景	ログインページを含む、サイト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。
第三	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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- Salesforce タブ + Visualforce サイトのカスタマイズ
- [管理] ワークスペースからのページのブランド設定
- エクスペリエンスワークスペースを使用した動的 URL の設定

Salesforce タブ + Visualforce サイトのグローバルヘッダーの有効化

Salesforce タブ + Visualforce サイトおよび Salesforce Classic では、グローバルヘッダーを使用してサイトと Salesforce 組織を切り替えることができます。

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

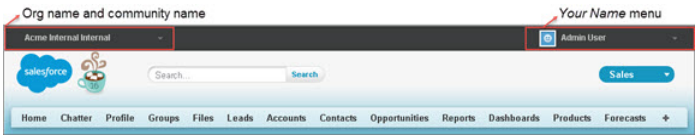
ユーザ権限

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」

ユーザーに権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

グローバルヘッダーを使用するには、デジタルエクスペリエンスが 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 組織では、アプリケーションランチャーを使用して組織とさまざまなエクスペリエンスを切り替えることができます。



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、「グローバルヘッダーを参照」権限を割り当てます。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ーに簡単に割り当てる権限セットを作成します。

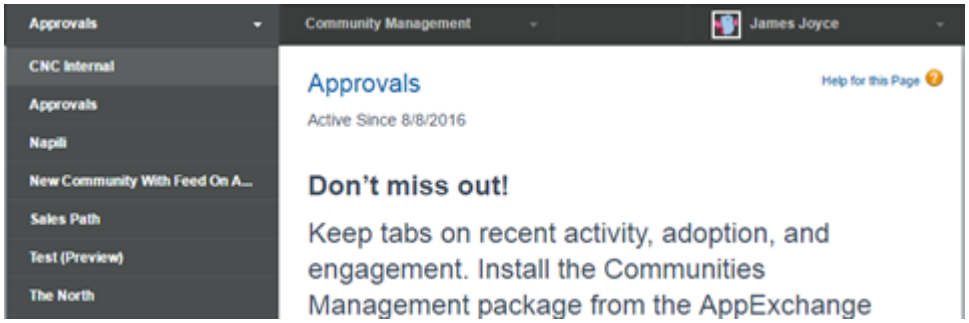
1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックして、システム権限 [グローバルヘッダーを参照] を含む権限セットを作成します。
3. 権限セットを適切なユーザーに割り当てます。

この権限セットのあるユーザーには、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、ユーザーにアクセス権があるエクスペリエンスと Salesforce Classic の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。内部ユーザーは、[Salesforce ヘルプ]、およびユーザー権限と有効な機能に応じて [設定] および他のツールへのリンクにもアクセスできます。

「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」権限を持つユーザーには、エクスペリエンスワークスペースまたは[エクスペリエンス管理]に切り替えるために使用できる歯車アイコン( )がSalesforce タブ + Visualforce サイトで表示されます。

メモ: エクスペリエンスワークスペースまたは[エクスペリエンス管理]内では、ユーザーに「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、ユーザーがSalesforce Classicの内部組織とエクスペリエンス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 Experience Cloud サイトの切り替え

エクスペリエンスビルダーサイトでのアプリケーションランチャーの有効化

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、サイトの表示タブを選択できます。

エクスペリエンスワークスペースで、[管理]>[タブ]に移動します。[選択されたタブ]リストの最初のタブが表示ページになります。

サイトのランディングタブには、複数のオプションがあります。メンバーのニーズに合わせて1つを選択します。

- 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、ほとんどの時間をChatterに費やし、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ーのサイトに適しています。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。このオプションは、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、完全なカスタムランディングページを作成できます。

Salesforce タブ + Visualforce サイトのデフォルトページの上書き

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Salesforce タブ + Visualforce サイトでは、サイト内の標準ページを上書きすることで、自社用にブランド設定された[ホーム]ページと[サービスは利用できません]ページを使用できます。

メモ: 次の設定はエクスペリエンスビルダーサイトには適用されません。

- Salesforce タブ + Visualforce サイトでのカスタムホームページの使用
- Salesforce タブ + Visualforce サイトでの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

Salesforce タブ + Visualforce サイトの [サイトの詳細] 設定で他のデフォルトページを上書きできます。これを行うには、エクスペリエンスワークスペースを開きます。[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。Salesforce タブ + Visualforce サイトでは、[管理] 内のページ選択により、[サイトの詳細]の設定で以前に指定されたページの選択が自動的に上書きされます。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

Salesforce タブ + Visualforce サイトでの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 Salesforce タブ + Visualforce サイトが使用できない場合に、Salesforce に Lightning プラットフォーム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、Salesforce タブ + Visualforce サイトメンバーにパーソナライズされたユーザー環境を提供できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

[サービスは利用できません] 静的リソース

- 5 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「*Salesforce サイトエラーページの割り当て*」を参照してください。

メモ: この設定は、Experience Cloud で作成されたエクスペリエンスビルダーサイトには適用されません。エクスペリエンスビルダーの [サービスは利用できません] ページは、保存した後に静的リソースとして Salesforce タブ + Visualforce サイトにアップロードできます。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [管理] > [ページ] に移動します。
3. カスタムページを検索して選択するには、[サービスは利用できません] の横にある をクリックします。
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 ページを使用するサイトには影響しません。
- 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 Salesforce タブ + Visualforce サイトで使用されます。ドメイン内のすべてのサイトで同じページを使用することを避けるには、サイトごとに個別の [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.my.site.com/customer`) とパートナーポータル (`universaltelco.my.site.com/partner`) の 2 つ Salesforce タブ + Visualforce サイトがあるとします。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] ページを使用した場合、サービスの停止中にパートナーポータルに同じページが表示されます。パートナーポータルに個別の [サービスは利用できません] ページを作成して割り当てることができます。

  カスタム URL にルートパスプレフィックスが含まれるドメインでは、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、サイト https://www.example.com/ と https://www.example.com/site1 に割り当て済みの[サービスは利用できません]ページがあるとします。サイト https://www.example.com/site2 には、割り当て済みの [サービスは利用できません] ページがありません。

https://www.example.com/、https://www.example.com/Page1、および https://www.example.com/site2 を要求すると、https://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。

https://www.example.com/site1、https://www.example.com/site1/Page1 を要求すると、https://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す。

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。

- 状況によっては、カスタムエラーページを表示するようにサイトを設定しても、サイトに標準の[サービスは利用できません]ページが表示されることがあります。この変更は、Salesforce コンテンツ配信ネットワーク (CDN) を使用するように切り替えた場合に仕様として発生します。また、拡張ドメインを使用するように切り替えたサイトでも発生します。これは、拡張ドメインでは Salesforce CDN がデフォルトで有効になっているためです。詳細は、「Salesforce サイトエラーページの割り当て」を参照してください。

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーサイトに対するカスタムの [サービスは利用できません] ページの使用

Salesforce タブ + Visualforce サイトでのカスタムホームページの使用

カスタム Visualforce または Site.com Studio Visualforce ページを使用して、標準の Salesforce タブ + Visualforce サイト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。

Salesforce タブと Visualforce ホームページは、公開サイト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。

メモ: この設定は、エクスペリエンスビルダーサイトには適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「デジタルエクスペリエンス」と入力し、[すべてのサイト] を選択します。アクセスするサイトの [ワークスペース] をクリックします。
2. [管理] > [ページ] をクリックします。
3. ホームページの場合
   a. [Visualforce] または [エクスペリエンスビルダー] のページ種別を選択します (公開済みの Site.com Studio ページを選択する場合)。

      メモ: [エクスペリエンスビルダー] を選択すると、検索結果には公開済みの Site.com Studio ページのみが含まれます。エクスペリエンスビルダーからページを選択することはできません。

   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。
4. [保存] をクリックします。

Salesforce タブ + Visualforce サイトの場合、[サイトの詳細] 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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

デフォルト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ーとカスタムホームページを使用している場合、ユーザー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。

CommunitiesLandingController を編集して、Salesforce タブ + Visualforce サイトの startURL を正しく設定します。CommunitiesLandingPage が、サイトの「有効なサイトのホームページ」です。つまり、サイトにダイレクト 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.my.site.com* で、サイトの URL が *customers* の場合、「https://universaltelco.my.site.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 {
public PageReference forwardToStartPage() {
}
}
```

  4. *https://universaltelcom.my.site.com* をサイトの 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「*デジタルエクスペリエンス*」と入力し、**[すべてのサイト]** 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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

エクスペリエンスワークスペースにアクセスする
- 「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」
- およびサイトのメンバーであること

管理設定をカスタマイズする
- 「エクスペリエンスの作成および設定」
- およびサイトのメンバーであること

Apex クラスを編集する
- 「Apex 開発」

2. サイト名の横にある [ワークスペース] 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。

ユーザーが 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。

ログインを要求しないカスタムページの追加

Experience Cloud で作成されたサイト、ポータル、または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ランディング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。

重要: このトピックは、Salesforce タブ + Visualforce で作成されたサイトにのみ適用されます。

Salesforce タブ + Visualforce サイトは Salesforce 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、作成されたサイトごとに 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サイトに行う場合、Salesforce サイトまたは Site.com を使用してカスタマイズされたページを作成できます。

ヒント: Salesforce タブ + Visualforce サイトでは、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. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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。
   - 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するには、[Lightning プラットフォームに移動]。
   - Site.com Studio を開き、ブランド情報入りの公開用ページを作成するには、[Site.com Studio に移動]。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ー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。

使用事例駆動型サイトの作成

セルフサービスサイトを作成しているか、パートナーベンダーサイトを作成しているかに関係なく、Experience Cloudにはニーズに合わせて適切なソリューションが用意されています。

Journey Builder を使用した Experience Cloud と Marketing Cloud のインテグレーション

Marketing Cloud の Journey Builder を使用して、トリガーイベントを基に、または特定のオーディエンスを対象に、サイト向けにパーソナライズしたジャーニーを作成します。新規ユーザーに充実した内容の挨拶メールを送ったり、プロファイル写真が必要なユーザ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ユーザ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、Experience Cloud と Marketing Cloud の両方の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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

ヘルプセンターを使用した、知識ベースへのユーザーアクセス権の付与

ヘルプセンターは、ユーザー自身が質問の回答を簡単に検索できる、公開されたセルフサービスサイトです。訪問者は、カスタマーサポートでケースを登録する代わりに、利用できるようにした知識ベースの記事から必要な情報を見つけることができます。カスタマーサポートチームの負担を軽減でき、ユーザーは自分でソリューションを見つけられたという満足感を得ることができます。

新しいヘルプセンターテンプレートを使用すると、数分でヘルプセンターを作成できます。ヘルプセンターの準備ができたら、ガイド付き設定の手順に従ってヘルプセンターを設定します。ガイド付き設定には、ヘルプセンターのユーザーインターフェース内の関連場所に移動するリンクが表示されます。

エディション

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

ヒント: ニーズが変われば、ヘルプセンターテンプレートから別の種類のカスタマーポータルに移行できます。[管理] ワークスペースには切り替えを行うためのプロセスが用意されています (ページ 747)。

ご利用になる前に

ヘルプセンターテンプレートを選択するときは、次の点に留意してください。

- ヘルプセンターでは、標準コンポーネントのサポートが制限されます。サポートされているコンポーネントのリストについては、「各テンプレートで使用できるコンポーネント」(ページ 217)を参照してください。
- ヘルプセンターは公開されているテンプレートであり、サイトのログインページは含まれません。
- 完全にサポートされているのは特定のオブジェクトページのみですが、テンプレートを使用することで、他の標準およびカスタムオブジェクトページを作成できます。サポートされているページのリストは、「ヘルプセンターテンプレートページ」(ページ 746)を参照してください。

ヘルプセンターを作成する前に、下地を作るために実行できる作業がいつかあります。

組織で Salesforce ナレッジを有効にする

ヘルプセンターを作成する前に、ナレッジが組織で有効になっていて、ナレッジの組織設定を有効にする必要があります。また、一般的な問題のソリューションにフォーカスしたナレッジ記事の強固なコレクションを設定することも有益です。理想的なのは、役に立つ記事のコレクションを含むナレッジがすでに有効になっていることです。ヘルプセンターの最大の目的は、一般ユーザーがこの役に立つ情報に簡単にアクセスできるようにすることです。

知識ベースを計画し、データカテゴリの表示を設定する

データの構造が単純であるほど、ヘルプセンターのナビゲーションが容易になります。適切なコンテンツを公開します。機密情報や専有情報が危険にさらされないよう公開する記事のタイプを選択します。

ヘルプセンターで取り扱うトピックをリストする

トピックは、ヘルプセンターの基盤です。トピックにより、顧客はあるテーマについて提供されたあらゆる情報を検索しやすくなります。カスタマーサポートチームと最も多い質問について話し合います。よくある質問に基づいて注目のトピックを選びます。必要に応じて、トピックを階層構造にすることができます。たとえばサブトピックのあるトピックを設定できます。

ヘルプセンター用の記事レイアウトを設定する

記事のレイアウトは、いかに簡単に記事のデータにアクセスできるかに影響します。リードは非表示にしないでください。顧客が基本情報をすばやく入手できるよう、上部に概要セクションを配置することを検討してください。

メモ: Summer '18 では、一部のエディションの記事と翻訳言語の制限が緩和されました。この情報を知っておくと、ヘルプセンターの計画に役立ちます。

- Essentials: 500 件の記事、1 個の言語
- Enterprise: 5 万件の記事、5 個の言語
- Unlimited: 15 万件の記事、10 個の言語

リソースを収集する

ヘルプセンターで使用するテキストファイルと画像ファイルを組織にアップロードします。

- 注目のトピックコンポーネントの場合、各注目のトピックに 250 x 250 ピクセルの画像を 1 つアップロードします。注目のトピックは最大 25 個作成できますが、ヘルプセンターを操作しやすくするため、数を少なめにすることを検討してください。
- ヘルプセンターのロゴ、ログインページの背景、ページヘッダー用の画像をアップロードします。ヘルプセンターの画像はブランド化のよい機会なので、人を引き付け、ブランドを象徴する画像にします。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。
- ページフッター用の HTML ファイルをアップロードします。

メモ: ヘルプセンターのデフォルトビューには、[Powered by Salesforce] というフッターが表示されます。これは、簡単に削除したり、各自のフッターコンテンツに置き換えたりできます。

関連トピック:

- ナレッジの設定
- ヘルプセンターの作成
- トピックを使用した Experience Cloud サイトの整理
- 注目のトピックの設定
- 記事へのトピックの自動割り当て
- 【カスタマーサポートへの連絡】フォーム
- デジタルエクスペリエンス設定の定義
- Salesforce ナレッジのヘルプとリソース
- Salesforce Classic の知識ベースの計画
- ゲストユーザープロファイルの設定
- ナレッジ記事タイプ

ヘルプセンターによる ToDo の設定

エディション

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

ヘルプセンターはセルフサービスを考慮して設計されています。ヘルプセンターテンプレートには、そのまま使用するか、ニーズに合わせてカスタマイズできるコンポーネントとページが含まれています。

一般公開された独自のヘルプセンターの使用を開始しましょう。ヘルプセンターを設定するための一連の作業と役に立つリファレンスを次にまとめました。

ヘルプセンターを計画する	• ヘルプセンターを使用した、知識ベースへのユーザーアクセス権の付与
組織でナレッジを有効にし、ナレッジの組織設定を有効にする	• Salesforce ナレッジの有効化
ヘルプセンターを作成して設定する	• ヘルプセンターの作成 (ページ 744) • トピックを使用した Experience Cloud サイトの整理 (ページ 892) • 注目のトピックの設定 (ページ 900) • Data Categories Best Practices (データカテゴリのベストプラクティス) • 記事へのトピックの自動割り当て (ページ 898) • 【カスタマーサポートへの連絡】フォーム (ページ 256)

	• エクスペリエンスビルダーの概要 (ページ 419) • ガイド付き設定を使用した機能の追加 • 認証されていないユーザー用のゲストユーザープロファイルの設定
ブランド設定を追加してヘルプセンターのテーマをカスタマイズする	• エクスペリエンスビルダーサイトのカスタマイズ • エクスペリエンスビルダーページとコンポーネントのカスタマイズ • サイトナビゲーションのカスタマイズ • カスタムテーマレイアウト • Experience Cloud サイトのブランド設定 (ページ 731)

ヘルプセンターの作成

ヘルプセンターを設定し、選択したナレッジ記事へのアクセス権をゲストユーザーに付与します。ユーザーはソリューションを検索することができ、答えが見つからない場合は連絡手段が提供されます。このトピックは、Classic ナレッジを使用する組織のユーザーを対象とします。

開始する前に、トピック「ヘルプセンターの概要」 (ページ 741)を参照し、事前に行う手順を実行してください。

このトピックでは、Classic ナレッジを使用する組織のヘルプセンターを作成する手順を説明します。通常は、ヘルプセンターテンプレートを使用してヘルプセンターサイトを作成し、ガイド付き設定に従って設定します。

1. 組織で [設定] > [すべてのサイト] に移動し、[新規] をクリックします。
2. [ヘルプセンター] タイルをクリックして、[使用を開始する] をクリックします。
3. ヘルプセンターの名前を入力し、次にヘルプセンターの URL を入力します。
4. [作成] をクリックします。
5. ヘルプセンターのエクスペリエンスワークスペースに移動し、[ガイド付き設定] タイルをクリックします。次に、[ヘルプセンター]ガイド付き設定タイルをクリックします。
6. [ヘルプセンター]ガイド付き設定タイルで、[ガイド付き設定]リンクをクリックします。
   このステップでガイド付き設定が起動します。設定の手順に従って、ヘルプセンターを設定します。各ステップには、ヘルプセンターのユーザーインターフェース内の場所へのリンクが含まれています。そこで手順の説明に従って設定を行います。ガイド付き設定には次のステップがあります。
   - トピックを作成し、注目のトピックを割り当てる
   - トピックとデータカテゴリを対応付ける

エディション

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

ユーザ権限

ヘルプセンターを作成する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」

サイトのコンテンツ管理システム (CMS) にあるトピックを操作する
- 「トピックの作成」
- 「トピックのマージ」
- 「トピックの削除」
- 「トピックの編集」

- カスタマーサポートページを設定する
- ホームページを設定する
- 検索を設定する
- ヘルプセンターに含めるその他のページを設定する
- ヘルプセンターのワークスペースで最終的な設定を行う
- ヘルプセンターをプレビューして公開する

7. トピックを作成し、注目のトピックを割り当てます。

   トピックは、ヘルプセンターを構成する基本単位です。どのような状況に関する問い合わせが最も多いのかをカスタマーサポートチームに尋ねます。カスタマーサポートチームのアイデアに基づいて、ソリューションを求めている顧客の強い関心を引くトピックを作成します。各注目のトピックの 250 x 250 ピクセルの画像を用意します。これらの画像をヘルプセンターのデザインに追加します。デフォルトトピックとして使用できる FAQ トピックを作成します。役に立つ一般情報を含む FAQ 記事を作成します。

   a. エクスペリエンスワークスペースに移動して、[コンテンツ管理] タイルをクリックします。

   b. [トピック] タブをクリックし、[トピック管理] をクリックします。

   c. ヘルプセンターにトピックを追加します。

      トピックとサブトピックの両方を追加できるようトピックを階層構造にできます。

   d. [コンテンツ管理] の [トピック] 領域で、[注目のトピック] をクリックし、注目のトピックを設定 (ページ 900)します。

8. トピックの自動割り当て (ページ 898)を使用して、トピックをデータカテゴリに対応付けます。

   ヘルプセンターで記事を参照可能にするには、データカテゴリを使用して複数のトピックを記事に自動的に割り当てます。このステップは重要です。Salesforce ナレッジはデータカテゴリを使用して記事を分類し、検索可能にします。トピックをデータカテゴリに対応付けると、カテゴリを使用する記事は、それに対応付けられているトピックも使用します。[このトピックをすべての既存の記事に割り当てる] チェックボックスをオンにします。このステップにより、既存の記事にヘルプセンターのトピックが追加され、ヘルプセンターへの公開が自動化されます。

9. エクスペリエンスビルダーで【カスタマーサポートへの連絡】ページを開き、【カスタマーサポートへの連絡】コンポーネントとケースデフレクションコンポーネントを設定します。

   ヘルプセンターには、エクスペリエンスビルダーで設定した【カスタマーサポートへの連絡】ページが表示されます。このページには、【カスタマーサポートへの連絡】コンポーネントとケースデフレクションコンポーネントが含まれます。ケースデフレクションには、ゲストが【カスタマーサポートへの連絡】フォームに入力した情報に関連する記事や他のリソースが表示されます。ケースデフレクションコンポーネントの場合、「コンテンツなし」のデフォルトトピックを新しい FAQ トピックに設定します。ゲストが記事のないトピックに遭遇すると、FAQ トピックが表示されます。役に立つ一般情報が多く記載された少なくとも 1 つの記事に FAQ トピックを割り当てます。

10. エクスペリエンスビルダーで、ホームページを設定します。

    アップロードする画像と HTML ファイルを用意します。画像は、ヘルプセンターのロゴ、ログインページの背景、ページヘッダー用です。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。HTML ファイルはページフッター用です。

メモ: ヘルプセンターのデフォルトビューには、[Powered by Salesforce] というフッターが表示されます。これは、簡単に削除したり、各自のフッターコンテンツに置き換えたりできます。

a. [設定] > [全般] に移動し、ヘルプセンターデータカテゴリへの参照アクセス権をゲストユーザープロファイルに付与します。

b. テーマアイコンをクリックし、テーマを設定します。ロゴとログイン背景画像を追加し、色とフォントを選択して、テーマの設定を調整します。

c. 会社のブランドをヘルプセンターに適用するようにページコンポーネントを設定します。たとえば、デフォルトのテーマで、ヒーローヘッダーコンポーネントとヒーロー背景コンポーネントに画像を追加します。

11. エクスペリエンスビルダーで、ホームページを開き、ピアツーピアサイトのグローバル検索コンポーネントをクリックし、プロパティを設定します (ページ 314)。

    [オートコンプリート検索] で、[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] を選択します。

12. ヘルプセンターのその他のページを任意のデザインで設定します。

    トピックの詳細、お問い合わせ、および記事の詳細のヘルプセンターページを確認してください。ナレッジ記事コンポーネントの場合、[記事に関する投票を許可] プロパティをクリアします。公開ユーザーの投票は計数されません。

13. [管理] ワークスペースで、[設定] をクリックし、[Chatter に対する公開 API 要求へのアクセス権を付与] を選択します。

14. ヘルプセンターをプレビューして公開し、有効にします。

15. 新しいヘルプセンターを公開します。たとえば、ヘルプセンターの URL を会社の Web サイトの訪問者と共有します。

関連トピック:

ヘルプセンターによる ToDo の設定
ヘルプセンターから新規テンプレートへの変更

ヘルプセンターテンプレートページ

ヘルプセンターテンプレートでは一般公開のセルフサービスポータルを提供します。ゲストユーザーは知識ベースを検索して、自分の質問への回答を探すことができます。カスタマーサポートチームの負担を軽減でき、訪問者は自分でソリューションを検索できるという満足感を得ることができます。

エディション

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

含まれている機能

- 標準搭載のテンプレート
- ガイド付き設定
- 一般公開

- セルフサービス
- 選定 — どのナレッジ記事を共有するか決める

含まれているページ

テンプレートページ

- ホーム
- カスタマーサポートへの連絡
- エラー
- 検索
- トピックカタログ
- トピックの詳細

オブジェクトページ

- File Detail
- ファイルリスト
- 関連レコードリストコンポーネント

コンテンツページ

- ニュースの詳細

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーでのサイトのページとそのプロパティの管理
エクスペリエンスビルダーでのページプロパティと種別

ヘルプセンターから新規テンプレートへの変更

ヘルプセンターテンプレートを別の種類のテンプレートに変更すること自体は、簡単なプロセスです。ただし、変更を行う前に考慮しなければならない事柄や、実行する必要があるアクションによって、その複雑性が増します。テンプレート変更の複雑性は、元のヘルプセンターのコンテンツと設定を、どれぐらい新規テンプレートで保持するかによって異なります。Salesforce パートナーはテンプレートの変更について経験が豊富であり、このプロセスをサポートできます。

重要: 本番環境でテンプレートを変更する前にまず Sandbox で試してみてください。Sandbox で試さない場合、データの損失、時間の浪費、不要なコストの発生といったリスクを冒すことになります。

テンプレート変更では、一部のオブジェクトと設定が保持されます。

テンプレート変更後に保持される

- 注目のトピックとナビゲーショントピック
- トピックと記事の対応付け
- データカテゴリとトピックの対応付け

エディション

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

ユーザ権限

ヘルプセンターテンプレートを変更する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」

- トレンド記事およびトピックに関するデータ
- トピックの統計
- ヘルプセンターの URL (同じ URL の保持は任意です)

テンプレート変更後に保持されない

- カスタムページ – これには回避策があります。テンプレートを変更する前にカスタムページをエクスポートできます。テンプレートを変更した後に新しいテンプレートにインポートできます。
- 特定のコンポーネント設定–注目のトピック、ナビゲーショントピック、トピックと記事の対応付けなど、一部の設定は保持されます。検索、先行入力検索など、一部の設定は保持されません。テンプレート変更は、コンポーネント設定を再検討するよい機会です。たとえば、ヘルプセンターでは、顧客が記事やケースを検索することができます。新しいテンプレート環境で、検索可能なオブジェクトのリストの範囲を広げ、より多くのオブジェクト種別を見つけやすくすることができます。
- ブランド設定 – テンプレートを変更する前に、新しいテンプレートでブランドを変更するか、保持するかを検討します。同じブランドをそのまま使用する場合、元のテンプレートで使用されている画像アセットはすべて、組織のアセットライブラリで使用可能になります。このライブラリには、エクスペリエンスビルダーの [テーマ] > [画像] からアクセスできます。
- テーマ – テンプレートを変更すると、テーマは新しいテンプレートのテーマにデフォルト設定されます。元のテンプレートのテーマ要素は、組織のアセットライブラリから取得して再利用できます。
- CSS スタイル – [テーマ] > **[CSS を編集]** で CSS スタイルをコピーして、テキストファイルに貼り付けることができます。テンプレートを切り替えたら、テキストファイルから CSS をコピーして新しいサイトに貼り付けることができます。

必要に応じて元のヘルプセンターの要素を保持したら、テンプレートを変更する準備が整います。

1. ヘルプセンターテンプレートの最新バージョンを使用していることを確認します。
   a. [エクスペリエンスの作成および設定] で [設定] を開き、[更新] をクリックします。
   b. 更新による変更内容を理解したことを確認し、[更新] をクリックします。
   c. 確認ダイアログで [更新] をクリックします。成功ダイアログで、[閉じる] をクリックします。
2. [管理] ワークスペースで、[設定] > [テンプレートを変更] をクリックします。サイトのテンプレートを変更すると既存のカスタマイズおよびページがすべて永久に削除されることを警告するメッセージが表示されます。
3. 変更して使用するテンプレートのタイルをクリックします。
4. [使用を開始する] をクリックします。
5. [名前] 項目に、サイトの名前を入力します。
6. [URL] 項目に、ヘルプセンターで使用されている値を入力するか、新しい値を入力します。
7. [作成] をクリックします。

新しいテンプレートを配置したら、元のヘルプセンターテンプレートから、保持する要素を取り込みます。次に例を示します。

- ヘルプセンターからエクスポートしたカスタムページをインポートする。
- ページのコンポーネントを設定する。
- ブランド設定を適用する。

- テーマを調整する (コピーしたカスタム CSS スタイルの貼り付けなど)。
- ヘルプセンターに注目のトピックがあった場合は、[注目のトピック] コンポーネントをホームページにドラッグできます。新しいテンプレートでは、[注目のトピック] コンポーネントの元の設定が保持されます。

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーサイトのテンプレートの更新
Lightning Bolt ソリューション用のカスタマイズしたエクスペリエンスビルダーページのエクスポート
テンプレートの変更に関する考慮事項
Experience Cloud サイトテンプレートの変更

Experience Cloud サイトを使用したパートナーリレーションの管理

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトは、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。パートナーをサイトに招待し、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、リードをサイト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、チャネルの競合を最小限に抑えて、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 Experience Cloud サイト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、パートナーサイトで再利用できます。

Salesforce では、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サイトを容易に構築できる強力な Lightning ソリューション、Partner Central が提供されます。サイトでは、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。パートナーサイトでは、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それらの横でパートナーの販売の管理、追跡、売上予測を行う。

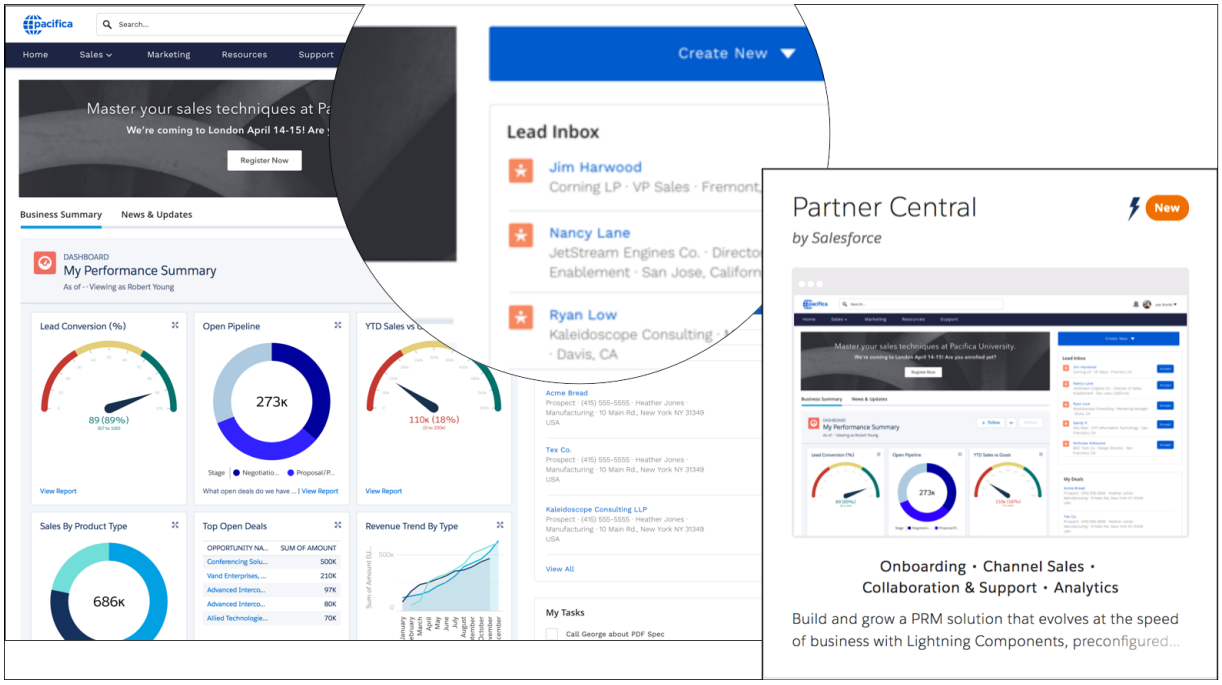
Experience Cloud サイトを使用すると、すべてのパートナーに表示する情報を 1 か所で公開して共有できます。また、同じサイトで特定のパートナーユーザーとデータを非公開で共有したり、Salesforce に組み込まれているセキュリティを使用してアクセスを制限したりすることもできます。

例: 次に、会社でサイト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、商品を売り込んだりできます。
- メーカーは、サイトで流通業者、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。

Partner Central — Lightning パートナーサイトの構築

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ー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。



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。

- リード受信箱コンポーネントを使用して、リードの配布を設定する
- 商談の登録を設定し、競合他社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ーを評価して推奨する
- マーケティングキャンペーンとブランドアセットを共有し、パートナーがキャンペーンを成功させるために必要な構造と指針を提供する。
- Google アナリティクスを設定してサイト活動を監視する

設定タスクのこの便利なレシピの使用を開始して、Partner Central で独自のサイトを作成しましょう。

Partner Central を使用したパートナーサイトの作成 — 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 Experience Cloud サイトの使用を開始しましょう。Partner Central を使用したサイト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。

パートナーサイトの計画	• パートナー Experience Cloud サイト戦略の内容 • パートナーリレーション管理ロールおよび責任について • サポートされるユーザーライセンスと Experience Cloud テンプレートについて • パートナーライセンスの購入 • エクスペリエンスビルダーサイトの制限事項	*パートナーサイトの Salesforce 組織の準備*	• チャネルマネージャーロールの設定 • パートナー取引先の作成 • パートナーユーザーの作成 • Partner Profiles (パートナープロファイル) および Roles (ロール) • スーパーユーザーアクセス • 代理管理者
パートナーサイトの設定	• 組織全体の設定の更新 • Experience Cloud サイトの作成 • LWR または Aura サイトへの Salesforce CRM データの追加 • ガイド付き設定を使用した機能の追加 • Salesforce 組織の Experience Cloud サイトおよびサイトユーザー	*PRM 機能の有効化*	チャネル管理の場合 • チャネルプログラムとレベルの設定 • チャネル管理コンソールの設定 • チャネルマネージャーとの事前設計されたレポートおよびダッシュボードの共有 • チャネルマネージャーがサイトを監視するためのカスタムダッシュボードの作成 • 市場開発資金の設定 • キャンペーンマーケットプレイスの設定

			• パートナーイネーブルメントの設定 • Slack の PRM の設定 および Experience Cloud サイトのダイレクトメッセージング • 「Experience Cloud サイトのモデレーションの設定」 パートナー生産性の場合: • リードの配布の設定 • 商談の登録の設定 • Einstein スコアリングの設定 • 拡張リストビューの設定(取引先責任者インテリジェンスビュー、リードインテリジェンスビュー、パイプラインインスペクションビュー)
パートナーサイトのデザイン	• エクスペリエンスビルダーサイトのカスタマイズ • エクスペリエンスビルダーサイトとコンポーネントのカスタマイズ • Experience Cloud サイトの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 • 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	パートナーのレポートの有効化	• Experience Cloud サイトレポート • カスタムレポート • パートナーのレポート管理 • Experience Cloud サイトの AppExchange レポートパッケージ

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ーの作成には、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 Experience Cloud サイトテンプレート。
- デフォルトのパートナーユーザープロファイル。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(パートナーユーザー、パートナーマネージャー、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ーに関連付けることができます。
- パートナーユーザー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。
- 取引先責任者の [外部ユーザーの管理] および [パートナーユーザーを有効化] 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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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 Experience Cloud サイト戦略の内容

作成するパートナーサイト種別は、ビジネス、チャ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、サイト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 Experience Cloud サイトに招待できるか?または複数のサイトが必要か?
- パートナープロファイ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?
- サイト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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

サイト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:

Experience Cloud ユーザーライセンス

パートナーポータルから Experience Cloud サイトへの移行

Salesforce では、パートナーポータルを Experience Cloud サイトに移行することをお勧めします。ポータルライセンスは Experience Cloud サイトでサポートされているため、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、Experience Cloud サイト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、Experience Cloud サイトをお試しください。詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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 Experience Cloud サイトに移行する理由

Experience Cloud サイトでは、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ー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、サイトのカスタムレポートの作成
- 複数の認証プロバイダー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 か所でのサイトの設計、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。

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、ユーザー、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 (Salesforce パートナーポータルガイド)』を参照してください。

パートナーサイトの組織の準備

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	「外部ユーザーの管理」
パートナーユーザーを作成、編集、無効化、または非アクティブ化する	「外部ユーザーの管理」
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」
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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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、組織でパートナー機能を有効にしました。パートナーとコラボレーションし、商談の成立を開始する準備が整いました。実際にパートナーサイトを作成する前に、チャネルマネージャーと連携して、パートナー取引先とパートナーユーザーの作成、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、チャネルマネージャーロールを設定し、チャ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ーに割り当てます。

必要な権限のあるチャネルマネージャーは、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ー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、他のユーザーのデータにアクセスする必要のあるユーザーにスーパーユーザー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. サイトのニーズごとにパートナーユーザープロファイ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、パートナーユーザー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。

6. 各パートナー会社のユーザー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。
7. パートナー取引先の取引先責任者をパートナーユーザーに変換し、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。
8. 必要に応じて、スーパーユーザーアクセスを有効化し、ロール階層の他のユーザー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ーにスーパーユーザーアクセスを付与します。
9. 多くのパートナーユーザーと連携する場合や、パートナー組織のユーザー管理を行わない場合、ユーザーの代理管理を検討します。

これで、サイトを設定してパートナーユーザーを割り当てる準備ができました。

関連トピック:

デフォルトの組織共有のアクセスレベル

Experience Cloud サイトユーザーが表示できるユーザーの制御

チャネルマネージャーロールの設定

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

チャネルマネージャーは、パートナー取引先およびパートナーユーザーを管理する内部ユーザーです。パートナーサイトを設定する前に、チャネルマネージャーロールを設定する内部ユーザーを指定します。

チャネルマネージャーロール

チャネルマネージャーが、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ーは、パートナーロール階層でチャネルマネージャー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ー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ーに表示されます。

チャネルマネージャープロファイル

プロファイルは、ユーザーが持てる権限、ユーザーに表示されるページレイアウト、ユーザー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ー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。

「**PermissionsManagePartners**」権限の付与
: この権限を有効にすると、チャネルマネージャーがパートナー取引先とパートナーユーザーを作成できます。

次のオブジェクトをチャネルマネージャー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、およびサイトでパートナーユーザー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ー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

談を登録するためのレコードタイプ)が含まれます。チャネルマネージャー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、および商談のチャネルマネージャーに表示します。
チャネルマネージャーはパートナーユーザー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す。

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ネルマネージャープロファイルに割り当てます。

[最終移行日] 項目を、リードのチャネルマネージャーに表示します。
チャネルマネージャーはパートナーユーザー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す。

その他のヒント

- チャネルマネージャー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。
- チャネルマネージャー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ネルマネージャーがパートナー取引先を作成することをお勧めします。

パートナー取引先は、チャネルマネージャーがパートナーサイト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、パートナーユーザー、および活動の管理に使用する Salesforce 取引先です。パートナー取引先を所有するチャネルマネージャーは、パートナー取引先および関連するパートナーユーザー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: パートナーユーザーロールは、取引先所有者のロールの下位にあります。パートナーユーザー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。パートナーユーザーを無効化すると、パートナーユーザー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. 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。

   Salesforce モバイルアプリケーションでは、[パートナーとして有効化] および [パートナー取引先の無効化] アクションは使用できません。
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。

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。
- Lightning Experience でパートナーを有効にするには、[パートナーユーザーの有効化] ボタンを取引先および取引先責任者ページレイアウトの **[Salesforce モバイルおよび Lightning Experience のアクション]** セクションに追加します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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
- 「外部ユーザーの管理」

パートナー取引先を作成したら、ユーザーを取引先責任者レコードとして取引先に追加し、パートナーユーザーに変換できます。パートナーユーザーは、商談、リード、キャンペーンなどの CRM オブジェクトへのアクセス権を持つ Salesforce ユーザーです。パートナーユーザーは、サイトにログインし、共有している Salesforce データにアクセスして変更できます。取引先または商談チームに追加できます。

関連トピック:

取引先へのチームの追加

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ーも無効化されます。サイト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ーおよび無効な外部ユーザーが完全に無効化されます。関連付けられているすべてのサイト、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ーまたは無効な外部ユーザー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、ユーザーを無効化します。
- 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サイトユーザーとして再度有効化できます。パートナーサイト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ーやロールに関連しないパートナーユーザー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。

警告:

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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
- 「外部ユーザーの管理」

チャネルプログラムとレベルを使用したチャネルパートナーシップの管理

チャネルプログラムおよびレベルを使用して、チャネルパートナーの整理や管理を行います。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。共有グループ、利用者ターゲティング、共有設定を使用して、プログラムまたはレベルに基づいてリソースへのアクセスを管理します。

パートナーユーザーの整理

- パートナーを種別または場所でグループ化する
- 各プログラム内のレベルを作成して、パートナーを順位やランクで整理する
- グループを使用してチャネルプログラムやレベルのメンバーを追加または削除する
- グループメンバーシップを変更してユーザーを昇格または降格する

リソースへのアクセスの管理

- 利用者ターゲティングを使用して、各プログラムレベルに固有の条件項目で異なるバージョンのページを作成する
- 利用者ターゲティングの条件項目を使用して、表示設定を特定のコンポーネントまたはブランドセットに割り当てる
- 組織の共有設定を指定して、チャネルプログラムレベルオブジェクトとチャネルプログラムメンバーオブジェクトへのアクセスを制御する
- 各種レベル(市場開発資金など)にインセンティブを提供して、パートナーユーザーの重要業績評価指標(KPI)達成へのモチベーションを高める

個々のパフォーマンスの追跡

- パートナーユーザーのパフォーマンスを測定し、チャネルプログラムのベンチマークを確立する
- チャネル取引先マネージャー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する
- 複数のスコアカードを追加して各種カテゴリを追跡する

関連トピック:

Aura サイトでの利用者ターゲティングに関する考慮事項
市場開発資金
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
共有グループを使用したチャネルプログラムメンバーの管理

チャネルプログラムの作成

チャネルプログラムを使用して、チャネルマネージャーは複数のチャネルを持つセールス組織を整理することができます。マネージャーは、再販業者、付加価値再販業者 (VAR)、ディストリビューター、マネージドサービスプロバイダー (MSP) など、さまざまな種別のパートナーユーザー用にプログラムを作成できます。パートナーユーザーを地域別または専門知識のレベル別に編成することも可能です。

チャネルプログラムは、Partner Community ライセンスを持つユーザーが使用できます。

チャネルプログラムを作成して、パートナーユーザーが担当地域内のリード、関連マーケティングイベント、関連リソースなどにアクセスできるようにします。パートナーユーザーがチームに参加する場合は、そのパートナーユーザーをチャネルプログラムメンバーにしてチャネルプログラムに追加できます。チャネルプログラムメンバーは、いつでもチャネルプログラムに追加または削除できます。

ヒント: チャネルプログラムメンバーオブジェクトのフィード追跡を有効にすると、メンバーのレベルが変更になった場合など、パートナーの活動を簡単に追跡できます。[チャネルプログラムメンバー]関連リストに[名前]列を必ず追加してください。名前を使用してメンバーのフィードに移動できます。

1. アプリケーションランチャーから、[チャネルプログラム] を見つけて開きます。
2. [新規] をクリックして、名前、カテゴリ、説明を入力します。
3. プログラムを有効にします。
4. チャネルプログラムを保存します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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

チャネルプログラムを作成する

- チャネルプログラムに対する「作成」

チャネルプログラムレベルの作成

プログラムレベルを使用してパートナーユーザーの重要業績評価指標 (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ー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。シルバーレベルに割り当てられたチャネルプログラムメンバーは、市場開発資金へのアクセスを得るためにゴールドレベルを目指すことができます。

チャネルプログラムは、Partner Community ライセンスを持つユーザーが使用できます。

エディション

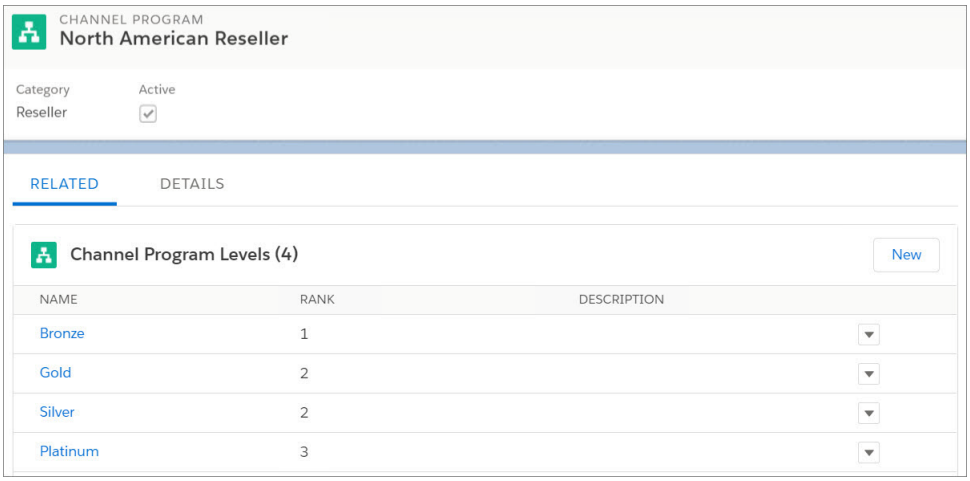
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

チャネルプログラムレベルを作成する

- チャネルプログラムレベルに対する「作成」



メモ: [私のチャネルプログラム] リストビューに、ユーザーが所有および共有するチャネルプログラムのレベルが示されます。

チャネルプログラムレベルを使用して、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し、グループごとに異なるリソースを共有できます。

1. アプリケーションランチャーから、[チャネルプログラムレベル] を見つけて開きます。
2. [新規] をクリックし、名前、チャネルプログラム、ランク、説明を入力します。
3. チャネルプログラムレベルを保存します。

共有グループを使用したチャネルプログラムメンバーの管理

共有グループを使用してチャネルプログラムメンバーを管理します。新しいパートナーユーザーがチームに参加するときに、そのパートナーユーザーをチャネルプログラムメンバーグループに追加できます。パートナーユーザーは、昇格、降格、または別の専門分野に移行されるときに、別のグループに移動することもできます。

チャネルプログラムメンバー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、フォルダーなど)へのアクセスを管理することもできます。

メモ: チャネルプログラムメンバーとして追加されていたパートナー取引先を削除すると、関連付けられているチャネルプログラムメンバーも削除されます。パートナー取引先を復元すると、取引先とチャネルプログラムメンバーは元に戻りますが、取引先はパートナー取引先として有効ではなくなります。

ヒント: 組織の共有設定や項目レベルセキュリティは、チャネルグループのパートナーユーザーのデータアクセスを制御します。チャネルプログラムレベルオブジェクトとチャネルプログラムメンバーオブジェクトに対する組織の共有設定を [非公開] に設定します。各パートナーユーザーにレベルおよびメンバーレコードへのアクセス権を付与して、各自の取引先と商談が表示されるようにします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

チャネルプログラムメンバーの制限

組織あたり最大 50,000 人のチャネルプログラムメンバーを追加できます。

組織のチャネルプログラムメンバー数を現在の制限数以上に増やすには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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

Experience Cloud サイトには、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が用意されています。Partner Central 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ーは、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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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。

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サイト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、再販業者がベンダーの商談を登録します。ベンダーは、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。

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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

パートナーユーザーにリードを割り当てる
- リードに対する「編集」

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ーに割り当てます。
- 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、パートナーユーザー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 Experience Cloud サイトテンプレートでは、リード受信箱コンポーネントが提供されます。ユーザー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ーやキューに自動的に割り当てる。

  メモ: サイトのユーザーアクションでは割り当てルールはトリガーされません。

- 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ー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ー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ーまたはキューに直接割り当てられているリードが、サイトの[リード]ページまたはタブに表示されます。パートナーユーザーは、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、パートナーユーザー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サイトのチャネルパートナーと共有できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

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。パートナーユーザーは、パートナーサイト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サイト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

Partner Central サイトのリードの配布の設定には、次の手順が含まれます。

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。

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、複数のユーザー、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 Experience Cloud サイトのパートナーユーザー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、各種ユーザー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

パートナーユーザー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、Partner Central 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

Partner Central 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)」という名前のプロセスを作成し、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: プライマリ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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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、複数のユーザー、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 Experience Cloud サイトのパートナーユーザー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ーを追加します。プロファイル、ロール、またはユーザー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ー] 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 サイトで、このリストビューを選択して、サイト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、パートナーユーザーと共有できます。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ーは、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

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
  「リストビューを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、各種ユーザー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。

パートナーサイトのチャネルマネージャーとパートナーの 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. リードのプライマリレイアウトをコピーして、パートナーユーザー用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 - <ユーザープロファイル>)」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ーに基づいて、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、チャネルマネージャーにはパートナーユーザー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. チャネルマネージャープロファイルで同じ手順を繰り返します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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」

リードの配布のリードレコードタイプの作成

パートナーユーザー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。チャネルマネージャーとパートナーユーザーは両方のリードレコードタイプを参照しますが、一般的にチャネルマネージャー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。チャネルマネージャーとパートナーユーザー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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

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。「**Sales Lead** (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、サイトの適切なパートナーおよびチャネルマネージャープロファイルに割り当てます。

4. パートナーおよびチャネルマネージャープロファイルのページレイアウトを割り当てます。
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

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

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、Partner Central 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ー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るルールを作成します。

   リードを直接パートナーユーザーに割り当てるルールを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。

   パートナーメール通知のカスタムテンプレートを作成することもできます。

メモ: リード作成中ではなく、作成後に実行される割り当てルールでは、条件に [キャンペーン] 項目を含めることはできません。

リードの配布の Partner Central 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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Partner Central 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 サイトで、エクスペリエンス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ーで他のプロパティを設定します。
3. 変更を保存するには、サイトを公開します。
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。

Partner Central での商談の登録の設定

商談の登録プログラムでは、再販業者がベンダーの商談を登録します。ベンダーは、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
- チャネルの競合を管理する
- Experience Cloud サイト内と Salesforce 両方のチャネル収益を監視する

次に、Partner Central サイトで商談の登録を設定する方法の概要を示します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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。

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、各種ユーザー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ネルマネージャー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

Experience Cloud サイト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 Experience Cloud サイト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、パートナーユーザーのリードと商談リストビューが含まれます。

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: プライマリ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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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」

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、各種ユーザー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ネルマネージャー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。

パートナーサイトのチャネルマネージャーとパートナーの 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. リードのプライマリレイアウトをコピーして、パートナーユーザー用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 - <ユーザープロファイル>)」、具体的には「Deal Registration - Partner Users (商談の登録 - パートナーユーザー)」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ーに基づいて、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ネルマネージャーの両方のページレイアウトに追加し

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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」

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。

4. ページレイアウトを保存します。
5. チャネルマネージャー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

Experience Cloud サイト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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

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、サイトの適切なパートナーおよびチャネルマネージャープロファイルに割り当てます。
4. パートナーおよびチャネルマネージャー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 Experience Cloud サイト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。

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、サイトの [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。
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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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. パートナーユーザー用とチャネルマネージャー用の 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ー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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

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。

商談の登録の承認ワークフローの作成

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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」

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 (リードの状況など) 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: 商談の登録の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、チャネルマネージャーに転送します。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。
  - パートナーユーザー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、パートナーユーザー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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

1. Partner Central サイトで、エクスペリエンス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、サイトを公開します。
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。
   a. [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。
   b. 別のブラウザーでログインし、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。
   c. サイトに戻り、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。マーケティング予算の作成、チャネルパートナーへのマーケティング資金や協働 (未払) 資金の配分、資金リクエストの合理化、市場開発資金 (MDF) 機能を使用した資金要求処理を行います。チャネル取引先マネージャーは、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。

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

市場開発資金機能を使用すると、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。[エクスペリエンスワークスペース] > [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市場開発資金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、パートナーサイトで標準で使用できます。[Budget (予算)] カスタムレポートタイプが作成されています。割り当て、リクエスト、または要求に関する情報

を参照するには、それらのオブジェクト用のレポートタイプを作成し、パートナーに参照アクセス権を付与します。

市場開発予算の作成

チャネル取引先マネージャーは、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。カスタム参照項目を使用して、予算をマーケティングキャンペーンに関連付けることもできます。

市場開発予算の設定

パートナーマーケティング予算を設定して、チャネル取引先マネージャー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ネルパートナーに関連付けられます。

パートナー資金割り当ての設定

パートナーサイトにパートナー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。チャネル取引先マネージャーは資金を作成および更新し、資金活動を追跡できます。

パートナー資金リクエストの作成

パートナーユーザーは、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。チャネル取引先マネージャー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

パートナーユーザーがマーケティングキャンペーンの資金をリクエストし、チャネル取引先マネージャー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

パートナーユーザ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

パートナーユーザー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。チャネル取引先マネージャーはこの要求を承認または却下できます。

市場開発予算の作成

チャネル取引先マネージャーは、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。カスタム参照項目を使用して、予算をマーケティングキャンペーンに関連付けることもできます。

パートナーライセンスを所有し、Experience Cloud サイト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から、[パートナーマーケティング予算] を見つけて開きます。
2. メモ: 項目レベルセキュリティを使用して、パートナーマーケティング予算の標準項目を編集することはできません。

   [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。
3. 予算を保存します。

[検証を無視] を選択することで入力規則条件をスキップし、より柔軟な方法で、予算の割り当て、要求、リクエストができます。[検証を無視] を予算に対して選択した後で元に戻すことはできません。

この予算の割り当て、要求、リクエストは更新することができます。更新された値は、この予算と検証状況が同じ予算に関連付ける必要があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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

パートナーマーケティング予算を設定して、チャネル取引先マネージャー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。

Partner Central Experience Cloud サイトへのパートナーマーケティング予算の設定には、次の手順が含まれます。

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、ユーザー種別ごとに項目の表示や動作を制御します。チャネル取引先マネージャーは、予算を作成および更新する必要があります。会社がパートナーユーザーに予算へのアクセス権を付与しない場合があります。

チャネル取引先マネージャー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、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」権限をチャネル取引先マネージャーに付与します。

チャネル取引先マネージャー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ネル取引先マネージャーに付与します。

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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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、ユーザー種別ごとに項目の表示や動作を制御します。チャネル取引先マネージャーは、予算を作成および更新する必要があります。会社がパートナーユーザーに予算へのアクセス権を付与しない場合があります。

チャネル取引先マネージャー(CAM)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プライマリレイアウトをコピーして、チャネル取引先マネージャー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ーに基づいて、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、チャネルマネージャーは、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 (使用できない組織もあります) および 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」

チャネル取引先マネージャー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、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」権限をチャネル取引先マネージャーに付与します。

パートナーライセンスを所有し、Experience Cloud サイト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. [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ー種別のチャネル取引先マネージャープロファイルを選択します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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」

チャネル取引先マネージャー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ネル取引先マネージャーに付与します。

パートナーライセンスを所有し、Experience Cloud サイト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。

内部ユーザー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. [Setup (設定)] から、[Quick Find (クイック検索)] ボックスに「`Sharing`」(共有) と入力し、**[Sharing Settings (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. チャネルマネージャー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 (使用できない組織もあります) および 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。
  - チャネル取引先マネージャー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。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ー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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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、Experience Cloud サイト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から、[資金割り当て] を見つけて開きます。
2. [新規] をクリックして、名前、予算、チャネルパートナー、金額を入力します。
3. 割り当てを保存します。

割り当ては更新できます。更新された割り当てに関連付けられている予算の検証状況は、元の予算と同じである必要があります。

メモ: [承認済み割り当て合計数] 項目が作成されています。この数式項目は自動的に更新されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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」

パートナー資金割り当ての設定

パートナーサイトにパートナー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。チャネル取引先マネージャーは資金を作成および更新し、資金活動を追跡できます。

Partner Central Experience Cloud サイトへのパートナー資金割り当ての設定には、次の手順が含まれます。

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、ユーザー種別ごとに項目の表示や動作を制御します。チャネル取引先マネージャーは割り当てを作成および更新する必要がありますが、割り当てに関する一部の情報をパートナーユーザーに公開したくないと会社が考える場合があります。

チャネル取引先マネージャーへのパートナー資金割り当てに対するアクセス権の付与

パートナー資金割り当てに対するチャネル取引先マネージャー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

チャネル取引先マネージャー (CAM) 用とパートナーユーザー用の 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 (使用できない組織もあります) および 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、ユーザー種別ごとに項目の表示や動作を制御します。チャネル取引先マネージャーは割り当てを作成および更新する必要がありますが、割り当てに関する一部の情報をパートナーユーザーに公開したくないと会社が考える場合があります。

チャネル取引先マネージャー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プライマリレイアウトをコピーして、チャネル取引先マネージャー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ーに基づいて、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。通常はチャネルマネージャー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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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」

チャネル取引先マネージャーへのパートナー資金割り当てに対するアクセス権の付与

パートナー資金割り当てに対するチャネル取引先マネージャー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、Experience Cloud サイト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」権限をチャネル取引先マネージャー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ー種別のチャネル取引先マネージャープロファイルを選択します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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」

パートナー資金割り当ての CAM との共有

チャネル取引先マネージャー (CAM) 用とパートナーユーザー用の 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、Experience Cloud サイト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、チャネル取引先マネージャー用とパートナーユーザー用の 2 つの共有ルールを作成します。

1. [Setup (設定)] から、[Quick Find (クイック検索)] ボックスに「`Sharing`」 (共有) と入力し、**[Sharing Settings (共有設定)]** を選択します。
2. **[パートナー資金割り当て]** > **[共有設定]** で **[新規]** をクリックします。
3. チャネルマネージャー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、パートナーユーザー用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 (使用できない組織もあります) および 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」

パートナー資金リクエストの作成

パートナーユーザーは、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。チャネル取引先マネージャー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を所有し、Experience Cloud サイト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から、[資金リクエスト] を見つけて開きます。
2. [新規] をクリックし、名前、チャネルパートナー、要求金額、状況を入力します。
3. 資金リクエストを保存します。

リクエストは更新できます。更新されたリクエストに関連付けられている予算の検証状況は、元の予算と同じである必要があります。

パートナーがチャネル取引先マネージャー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。ユーザーが所有するレコードの状況値を手動で変更できないようにするには、リクエストオブジェクトの [状況] 項目を [参照のみ] に設定します。

メモ: [合計承認資金リクエスト] 項目が作成されています。この数式項目は自動的に更新されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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

パートナーユーザーがマーケティングキャンペーンの資金をリクエストし、チャネル取引先マネージャー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。

Partner Central Experience Cloud サイトへ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。

チャネル取引先マネージャーおよびパートナーユーザー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

チャネル取引先マネージャー (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。パートナーユーザー用に、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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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、ユーザー種別ごとに項目の表示や動作を制御します。パートナーユーザーは資金リクエストを申請し、チャネル取引先マネージャーはそのリクエストを承認します。

チャネル取引先マネージャーおよびパートナーユーザー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

チャネル取引先マネージャー(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。パートナーユーザー用に、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」権限をチャネルマネージャーに付与します。資金リクエストに対する「作成」、「更新」、および「参照」権限をチャネルパートナーユーザーに付与します。

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. チャネル取引先マネージャー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ー種別のチャネル取引先マネージャープロファイルを選択します。
5. パートナーユーザー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 (使用できない組織もあります) および 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

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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」

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ー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。
  - パートナーユーザーにメール通知を送信します。
- 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ー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。

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、ユーザー種別ごとに項目の表示や動作を制御します。パートナーユーザーは資金リクエストを申請し、チャネル取引先マネージャーはそのリクエストを承認します。

チャネル取引先マネージャー (CAM) 用とパートナーユーザー用の 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. パートナー資金リクエストのプライマリレイアウトをコピーして、チャネル取引先マネージャー用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。「**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ーに基づいて、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、チャネルマネージャーは、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. パートナーユーザーが資金リクエストを申請することを念頭に置いて、パートナーユーザー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 (使用できない組織もあります) および 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

パートナーユーザ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を所有し、Experience Cloud サイト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。

ヒント: チャネル取引先マネージャー (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。パートナーユーザーに必要なのは、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から、[資金要求] を見つけて開きます。
2. [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。
3. 要求を保存します。

要求は更新できます。更新された要求に関連付けられている予算の検証状況は、元の予算と同じである必要があります。

ヒント: パートナーがチャネル取引先マネージャー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。ユーザーが所有するレコードの状況値を手動で変更できないようにするには、要求オブジェクトの [状況] 項目を [参照のみ] に設定します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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

要求を作成する
- 要求に対する「作成」

要求を更新する
- 要求に対する「更新」

メモ: [合計承認資金要求] 項目と [合計払い戻し資金要求] 項目がすでに作成されています。これらの数式項目は自動的に更新されます。

パートナー資金要求の設定

パートナーユーザー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。チャネル取引先マネージャーはこの要求を承認または却下できます。

Partner Central Experience Cloud サイトへの市場資金要求の設定には、次の手順が含まれます。

チャネル取引先マネージャーおよびパートナーユーザーへのパートナー資金要求に対するアクセス権の付与

チャネル取引先マネージャー (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。パートナーユーザー用に、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、ユーザー種別ごとに項目の表示や動作を制御します。パートナーユーザーは資金要求を申請し、チャネル取引先マネージャーはその要求の承認または払い戻しを行います。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

チャネル取引先マネージャーおよびパートナーユーザーへのパートナー資金要求に対するアクセス権の付与

チャネル取引先マネージャー(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。パートナーユーザー用に、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」権限をチャネルマネージャーに付与します。資金要求に対する「作成」、「更新」、および「参照」権限をチャネルパートナーユーザーに付与します。

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. チャネル取引先マネージャー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ー種別のチャネル取引先マネージャープロファイルを選択します。
5. パートナーユーザー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 (使用できない組織もあります) および 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: 送信済み請求の転送先を決定します。通常、チャネル取引先マネージャー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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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」

  - パートナーユーザーにメール通知を送信します。

- 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ー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。

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

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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」

ページレイアウトで、ユーザー種別ごとに項目の表示や動作を制御します。パートナーユーザーは資金要求を申請し、チャネル取引先マネージャーはその要求の承認または払い戻しを行います。

チャネル取引先マネージャー (CAM) 用とパートナーユーザー用の 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プライマリレイアウトをコピーして、チャネル取引先マネージャー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ーに基づいて、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、チャネルマネージャーは、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. パートナーユーザー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、パートナーユーザー用に別のページレイアウトを作成します。

チャネルマーケティングでより多くの顧客にリーチ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

パートナーサイト用のチャネルマーケティングツールを使用して、パートナーユーザー向けにシームレスなマーケティングキャンペーンを作成します。

関連トピック:

キャンペーンマーケットプレイスの設定

キャンペーンマーケットプレイスの設定

キャンペーンマーケットプレイスを使用すると、パートナーがキャンペーンを成功させるために必要な構造と指針を提供できます。チャネルマーケティング担当者は、マーケティングキャンペーン、ガイドライン、およびアセットを作成し、それらをパートナーと共有できます。マーケットプレイスのデザインをカスタマイズし、パートナーにとって重要な情報を強調表示することもできます。次に、パートナーは自分に最も適したキャンペーンを選択できます。この機能は、エクスペリエンスビルダーサイトおよびLightning Boltソリューションで使用できます。

チャネルマーケティング担当者は事前承認済みキャンペーンを宣伝できます。パートナーは簡単な数ステップでキャンペーンの参照、サインアップ、および実行を行うことができます。パートナーが、実行したいと考えるキャンペーンで[サインアップ]をクリックすると、子のキャンペーンレコードが元のキャンペーンから作成されます。パートナーはキャンペーンに関連付けられたすべてのアセットにアクセスでき、アセットをブランドに合わせてカスタマイズできます。キャンペーンマーケットプレイスを使用するには、Partner Communityライセンスを取得するか、Distributed Marketingを使用する必要があります。

メモ: 次の手順を実行する前に、キャンペーン階層を定義することをお勧めします。キャンペーンのレポートを最適化するためにキャンペーン階層を整理する方法を考えてください。チャネルプログラムおよびレベル別に整理するか、地域別に整理できます。

1. [カスタマイズ] > [キャンペーン] > [ページレイアウト] に移動します。
2. 2つのチャネルマーケティングページレイアウトを作成します。1つはチャネルマーケティング担当者用で、1つはパートナーサイトのパートナープロファイル用です。
3. [カスタマイズ] > [キャンペーン] > [レコードタイプ] に移動して、「Channel Marketing (チャネルマーケティング)」というレコードタイプを作成します。
4. [キャンペーン] > [新規ビューの作成] に移動して、「Campaign Marketplace (キャンペーンマーケットプレイス)」というキャンペーンリストビューを作成します。
5. Channel Marketingレコードタイプを使用して、パートナーユーザーのキャンペーンを作成します。
6. エクスペリエンスビルダーでキャンペーンマーケットプレイスを設定します。

エディション

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

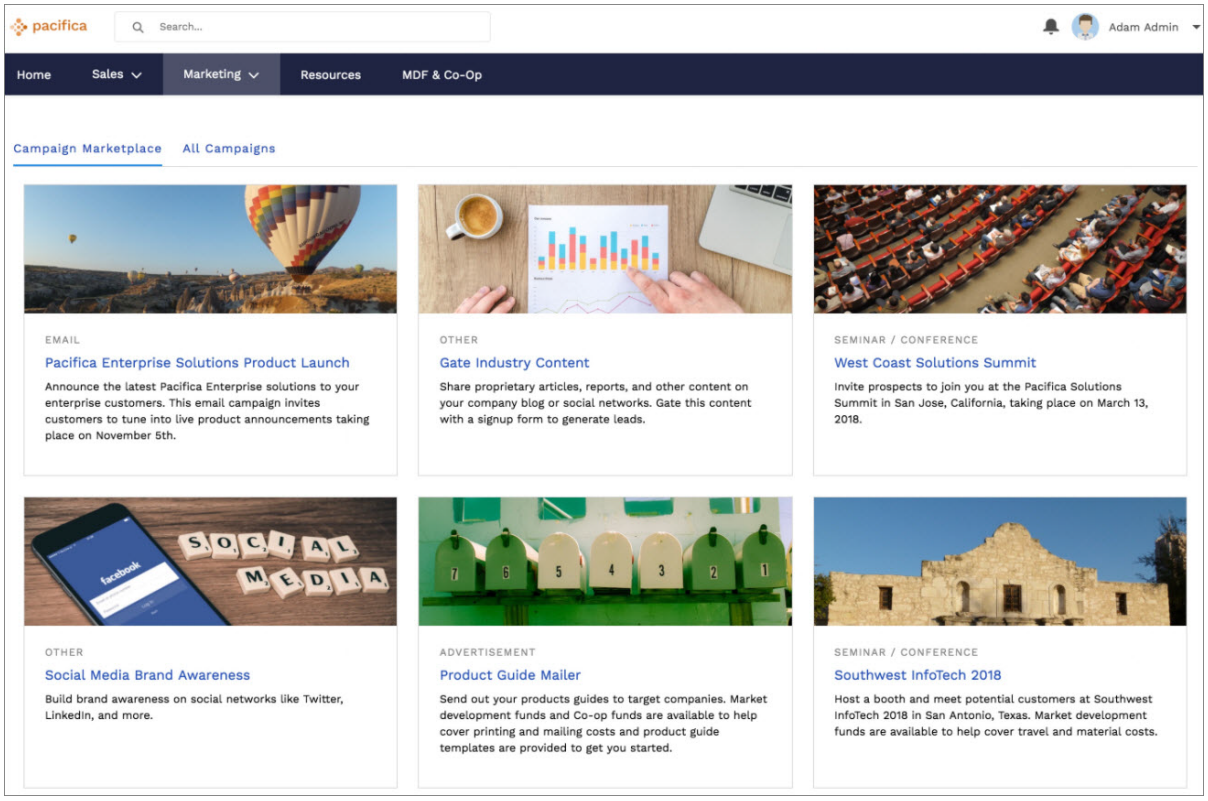
キャンペーンを作成する。
- キャンペーンに対する「作成」

キャンペーンを参照してキャンペーンマーケットプレイスを使用する。
- キャンペーンに対する「参照」

キャンペーンを編集する。
- キャンペーンに対する「編集」

ページレイアウトおよびレコードタイプ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」

例: キャンペーンマーケットプレイス



リストビューに検索条件を追加してさまざまなカテゴリ (「おすすめ」や「高 ROI」など) を作成します。複数のカテゴリを作成し、それらをタブとして表示すると、パートナーは必要なキャンペーンを容易に検索できます。また、新しいキャンペーン画像項目を使用して、カスタム画像をキャンペーンに容易に追加することもできます。

関連トピック:

- キャンペーンマーケットプレイスのベストプラクティス
- キャンペーンマーケットプレイス

キャンペーンマーケットプレイスのベストプラクティス

キャンペーンマーケットプレイスを最大限に活用するために役立つベストプラクティスと使用事例をお探しですか?以下を参照してください。

カスタム項目の強調表示

チャネルマネージャーは、特定のキャンペーンタイプを目立たせるために [特長] を使用できます。強調表示する項目の種別を柔軟に選択可能なカスタム数式項目を作成します。

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

たとえば、「Recently Added (最近追加)」というカスタム数式テキスト項目を作成できます。[簡単な数式] ボックスに次の数式を入力します。

```
IF((TODAY() - 7) < DATEVALUE(CreatedDate), "RECENTLY ADDED", "")
```

マーケットプレイスで使用するリストビューの列に [Recently Added (最近追加)] 項目を追加します。

[特長] で [Recently Added (最近追加)] 項目を選択し、最近追加されたキャンペーンを強調表示する色を選択します。

リストビューを使用したキャンペーンの表示の管理

チャネルマネージャーは、キャンペーンがパートナーに表示される方法を管理するようにコンポーネントを設定できます。

- 条件を使用してキャンペーンの表示を制御する。デフォルトでは、日付範囲の開始日から終了日の間にある有効なキャンペーンのみが表示されます。有効化または開始日と終了日を使用して、表示を制御できます。必要に応じて、承認プロセスとカスタム「承認済み」項目をキャンペーンに追加し、リストビューの表示を制御します。
- 異なる種別のマーケットプレイスをパートナーに提供する。異なるリストビューがある複数のマーケットプレイスをページの異なる領域に追加するか、タブコンポーネントを使用して追加します。
- トリガーを使用せずに、パートナーが所有するキャンペーンをマーケットプレイスで非表示にする。所有者ユーザー種別を使用して、キャンペーンリストビューを絞り込むことができます。キャンペーンにカスタムチェックボックス項目を追加し、デフォルトを「false」に設定することもできます。キャンペーンにサインアップするプロファイルでこの項目が参照のみになっていることを確認します。これで、カスタムチェックボックスが「true」のキャンペーンでリストビューを絞り込むことができます。

パートナーのページレイアウトにない項目のコピー

パートナーがキャンペーンにサインアップするときに、パートナーのページレイアウトにない項目はコピーされません。トリガーを使用して、パートナーがサインアップしたときに子キャンペーンに含める項目をコピーします。これらの項目はレイアウトには表示されませんが、子キャンペーンレコードに含まれます。次のトリガーを使用することをお勧めします。

```
trigger onSignUpCopyFields on Campaign (before insert) {  for (Campaign childCamp :
System.Trigger.new) { // check if the campaign is being signed-up if (childCamp.parentId
!= null) { // may need to add more conditions here, depending on campaign hierarchy
and usage. // read all the campaign data that might not be on the child // sign-up/clone
doesn't copy the fields not on the user's page layout Campaign parentCamp = [SELECT
Id, Name, Type, YourCustomFieldName__C FROM Campaign WHERE Id =: childCamp.ParentId];
YourCustomFieldName__C = parentCamp.YourCustomFieldName__C; // You can update the record
directly only before insert.
```

メモ: パートナーが参照アクセス権を持つ項目のみが表示されます。

キャンペーンへのサインアップ

パートナーユーザーは新しいキャンペーンにサインアップする前に、デフォルトで [Actual Cost in Campaign (キャンペーンの実費)] 項目を null に設定し、[Num Sent in Campaign (キャンペーンの実施数)] 項目を 0 に設定する必要があります。

関連トピック:

- キャンペーンマーケットプレイスの設定
- キャンペーンマーケットプレイス

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

チャネル取引先マネージャーは、パートナースコアカードを使用してパートナーユーザーのパフォーマンスを測定し、チャネルプログラムのベンチマークを確立できます。チャネル取引先マネージャー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。複数のスコアカードを追加して複数のカテゴリを追跡します。パートナースコアカードは、Lightning Bolt ソリューションで使用できます。

パートナースコアカードは、パートナーコミュニティライセンスでのみ使用可能です。スコアカードにアクセスできない場合は、Salesforce カスタマーサポートに連絡して組織の「スコアカードの管理」を有効にするように依頼してください。

取引先でスコアカードを直接表示するには、取引先レイアウトに[スコアカードを表示]アクションを追加します。各スコアカードには、パートナーのパフォーマンスを監視する、システム管理者が定義した総計値が表示されます。総計値をさまざまなカテゴリ (営業、マーケティング、サポートなど) にまとめることができます。各総計値の所属先のカテゴリを選択すると、総計値はスコアカードの各タブに振り分けられます。スコアカードは、Salesforce レポート上に構築されます。

1. [スコアカード] に移動して、[新規] をクリックします。
2. [設定] で、「*スコアカード総計値*」と入力し、[項目] を選択して、必要なカテゴリでまだ含まれていないものを入力します。
3. スコアカードに戻って総計値を追加します。KPI でグループ化する場合、カテゴリに総計値を割り当てます。
4. スコアカードをプログラム、レベル、パートナー取引先に関連付けます。スコアカードをプログラム、レベル、またはパートナー取引先に関連付けたら、その取引先からスコアカードを参照できます。さまざまなスコアカードをタブに整理している場合、タブをクリックしてそのカテゴリに関連付けられたスコアカード総計値を表示できます。

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

ユーザ権限

スコアカードを管理する
- 取引先に対する「作成」、「編集」、および「削除」

  および

  レポートに対する「作成」、「編集」、および「削除」

  および

  スコアカードに対する「作成」、「編集」、および「削除」

スコアカードを参照する
- 取引先に対する「参照」

  および

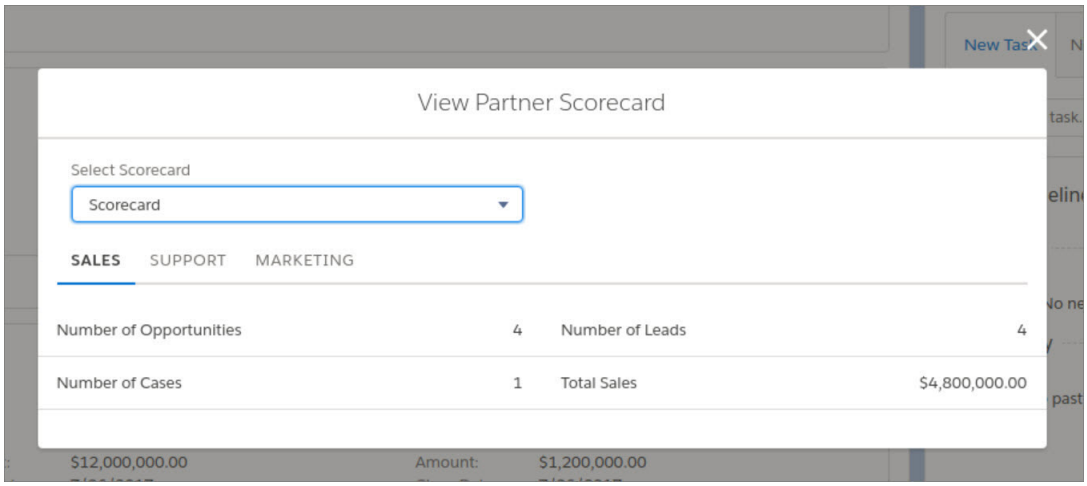
  レポートに対する「参照」

  および

  スコアカードに対する「参照」

スコアカード総計値を参照する
- 「レポート実行」

例: セールス向けパートナースコアカード



メモ: 総計値はサマリーレポートから取得されます。スコアカードに関連付けるレポートへのアクセス権が必要です。取引先が無効になると、スコアカードの関連付けが永久に削除されます。

スコアカードの総計値の設定についての詳細は「パートナースコアカードのレポートの設定」を参照してください。

関連トピック:

- パートナースコアカードのレポートの設定
- カスタムレポートタイプから作成したレポートの項目レイアウトの設計
- レポートの作成

パートナースコアカードのレポートの設定

パートナースコアカードへの総計値の割り当ては簡単ですが、重要なのはレポートを正しく設定することです。次のヒントに従って、スコアカードに正確な情報を表示します。

パートナースコアカードに関連付けるレポートについて、次の点に注意してください。

- スコアカードでは、取引先に関するレポートタイプはサポートされていません。取引先に関連するオブジェクトに関するデータを表示するには、サポートされるオブジェクトに関連付けられたレポートタイプを使用するか、取引先とサポートされるオブジェクトの両方を含むカスタムレポートタイプを作成します。
- 各総計値は、レポートの集計項目から取得されます。スコアカードと連動させるために、レポートでは行数の他に集計項目を 1 つ使用できます。スコアカードに表示されるのは集計値です。総計値は、サマリーレポートに関連付けられている必要があります。関連付けられていない場合はデータが正しく表示されません。
- スコアカードに関連付けて表示するすべてのレポートへの参照アクセス権が必要です。
- 取引先を無効にすると、その取引先に関連付けられたスコアカードが完全に削除されます。
- 取引先 ID 項目がレポートで使用可能であることが必要です。スコアカードコンポーネントでは、動的にレポートが絞り込まれ、現在のパートナー取引先が表示されます。

次の表に、スコアカードでサポートされるオブジェクトとレポートの設定方法に関する情報を示します。

オブジェクト	レポートタイプ	実行するアクション
商談	標準	スコアカードを参照するユーザーのすべてのプロファイルで、パートナー取引先の項目レベルセキュリティを [参照可能] に設定します。
商談	カスタム	スコアカードを参照するユーザーのすべてのプロファイルで、パートナー取引先の項目レベルセキュリティを [参照可能] に設定します。レポートタイプレイアウトに [パー

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

非公開フォルダーでレポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

公開フォルダーと非公開フォルダーでレポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートビルダー」または「レポートビルダー (Lightning Experience)」

オブジェクト	レポートタイプ	実行するアクション
		トナー取引先 ID] 項目を追加します。
リード	標準	スコアカードを参照するユーザーのすべてのプロファイルで、パートナー取引先の項目レベルセキュリティを[参照可能]に設定します。
リード	カスタム	スコアカードを参照するユーザーのすべてのプロファイルで、[パートナー取引先] の項目レベルセキュリティを[参照可能]に設定します。レポートタイプレイアウトに [パートナー取引先 ID] 項目を追加します。
ケース	標準	何もする必要はありません。ケース取引先責任者の取引先 ID はパートナー取引先 ID とみなされます。
ケース	カスタム	レポートタイプレイアウトにケース取引先責任者の [取引先ID] 項目を追加します。
パートナー資金割り当て	標準	このオブジェクトには、標準レポートタイプがありません。
パートナー資金割り当て	カスタム	レポートタイプレイアウトに [チャネルパートナー取引先 ID] 項目を追加します。
パートナー資金リクエスト	標準	このオブジェクトには、標準レポートタイプがありません。
パートナー資金リクエスト	カスタム	レポートタイプレイアウトに [チャネルパートナー取引先 ID] 項目を追加します。
カスタムオブジェクト	標準	取引先にカスタム参照項目を追加します。API 参照名は Scorecard_Account にする必要があります。レポートタイプとして「(Custom Object) with Account」 (取引先に関連する (カスタムオブジェクト)) を使用する必要があります。
カスタムオブジェクト	カスタム	取引先にカスタム参照項目を追加します。API 参照名は

オブジェクト	レポートタイプ	実行するアクション
		Scorecard_Account にする必要があります。カスタムオブジェクトレイアウトに [取引先 ID] 項目を追加します。
取引先項目と関連する標準オブジェクトおよびパートナー取引先項目が関連しない標準オブジェクト	標準	スコアカードでは、デフォルトの項目を使用するこのレポートタイプはサポートされていません。取引先にカスタム参照関係項目を追加します。API 参照名は Scorecard_Account にする必要があります。レポートタイプとして「(Custom Object) with Account」 (取引先に関連する (カスタムオブジェクト)) を使用します。
取引先項目と関連する標準オブジェクトおよびパートナー取引先項目が関連しない標準オブジェクト	カスタム	サポートされるオブジェクトがレポートタイプに含まれていない限り、スコアカードでは、デフォルトの項目を使用するこのレポートタイプはサポートされていません。それ以外の場合は、取引先にカスタム参照関係項目を追加します。API 参照名は Scorecard_Account にする必要があります。レポートタイプレイアウトに取引先 ID を追加します。
その他の標準オブジェクト	標準	サポートされるオブジェクトがレポートタイプに含まれていない限り、スコアカードでは、デフォルトの項目を使用するこのレポートタイプはサポートされていません。それ以外の場合は、取引先にカスタム参照関係項目を追加します。API 参照名は Scorecard_Account にする必要があります。レポートタイプとして「(Custom Object) with Account」 (取引先に関連する (カスタムオブジェクト)) を使用します。
その他の標準オブジェクト	カスタム	レポートタイプにサポートされるオブジェクトを追加するか、取引先にカスタム参照関係項目を追加します。API 参照名は

オブジェクト	レポートタイプ	実行するアクション
		Scorecard_Account にする必要があります。カスタムエンティティのレポートタイプレイアウトに [取引先 ID] 項目を追加します。

関連トピック:

- カスタムレポートタイプから作成したレポートの項目レイアウトの設計

パートナーリレーション管理のその他の機能の有効化

チャネルマネージャーと販売パートナー向けのその他の機能を有効にします。チャネルマネージャーはチャネル管理コンソールからチャネルビジネスを監視し、事前に設計されたレポートおよびダッシュボードにアクセスしてパートナーの活動をフォローできます。チャネルマネージャーは、パートナーイネーブルメントとアプリケーション内ガイダンスを使用して、ビジネスの成長を促進するリソースとコンテンツでパートナーをトレーニングすることもできます。パートナーは、販売により効率的に役立つさまざまなセールス機能を利用できます。パートナーの Einstein リードスコアリング、Einstein 商談スコアリング、取引先責任者インテリジェンスビュー、リードインテリジェンスビュー、パイプラインインスペクションを有効にすることを検討する。さらに、すべてのユーザーが Slack 向け PRM アプリケーションを使用して簡単に連絡を保つことができます。

Lightning Experience でチャネルマネージャーが使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、 **Performance** Edition、 **Unlimited** Edition、 **Developer** Edition (Sales Cloud または Service Cloud 付属)。PRM アドオンライセンス が 1 つ以上必要です。
サポートされている Experience Cloud サイトのパートナーが使用できます。 **Enterprise** Edition、 **Performance** Edition、 **Unlimited** Edition、 **Sales Cloud** または **Service Cloud** が付属する **Developer** Edition で Lightning Experience を使用してアクセスします。各パートナーユーザーには PRM アドオンライセンス が必要です。

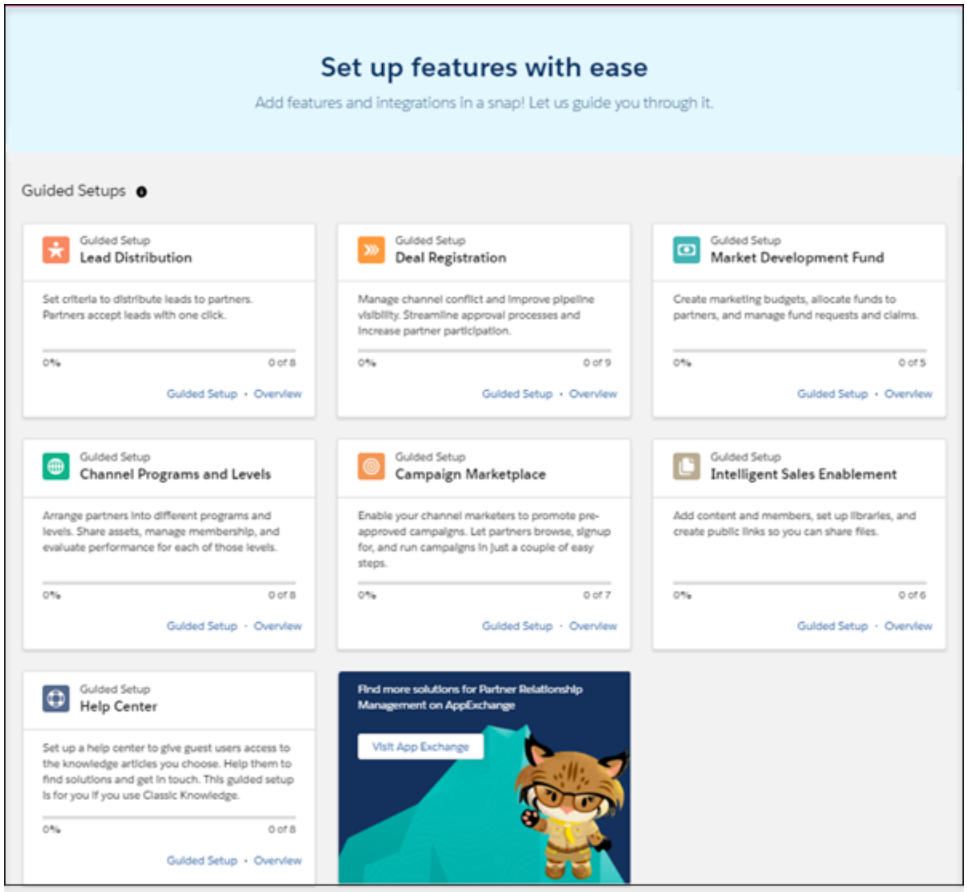
関連トピック:

- チャネルの管理
- Partner Relationship Management Analytics (パートナーリレーション管理 Analytics)
- パートナーの有効化とガイダンス
- パートナーとしての生産性の維持
- PRM for Slack を使用したパートナーとのコラボレーション

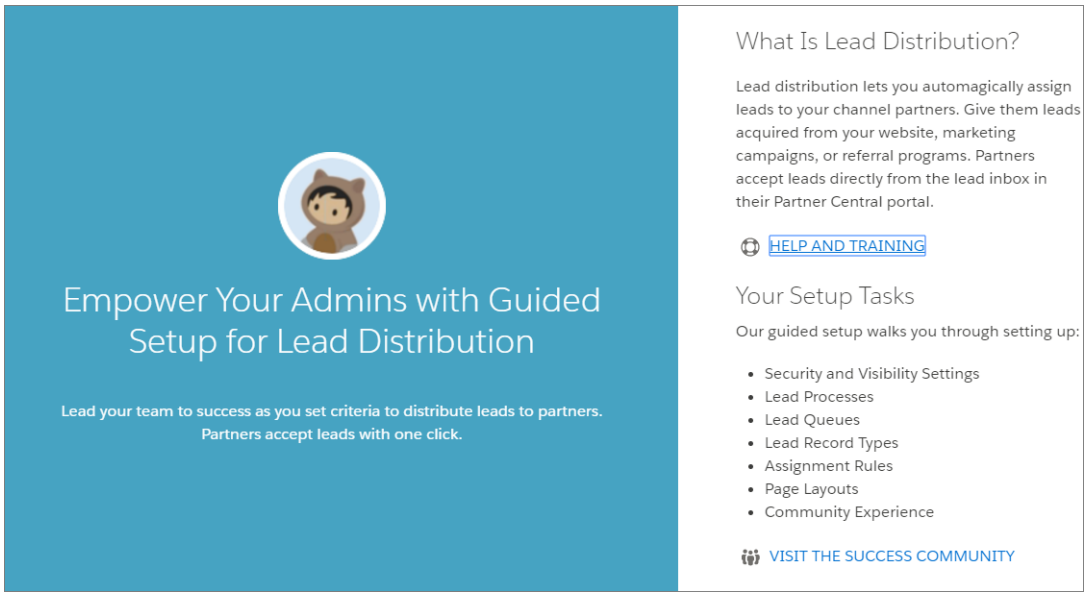
ガイド付き設定を使用した機能の設定

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。

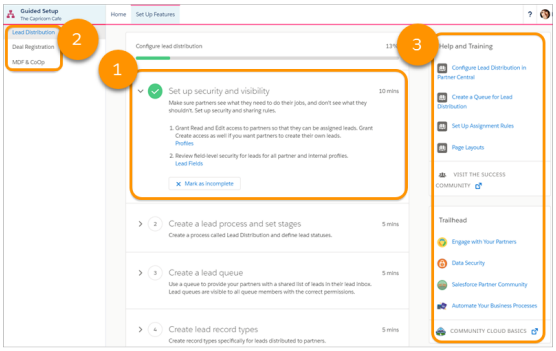
パートナーライセンスがあればガイド付き設定にエクスペリエンスワークスペースからアクセスできます。[ガイド付き設定] タイルをクリックして、設定する機能を選択します。



[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。



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) 各設定タスクは個別のステップに整理されています。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。
- 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。[Guided Setup (ガイド付き設定)] ページの左上隅から設定を簡単に切り替えることができます (2)。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見つけることができます。
- 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、さらに詳しく知るには、Salesforceヘルプ、Trailblazer Community へのリンク、関連トレイルは、画面の右側で簡単にアクセスできます (3)。

ガイド付き設定のレポートの設定

ガイド付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から、[レポート] を見つけて開きます。
2. [すべてのフォルダー] をクリックして、レポートフォルダーを選択します。
3. 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。
4. 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ーを削除する場合は、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。

リード配布レポート

これらのレポートは **Lead Distribution Reports** フォルダーで提供されます。

レポート名	説明	その他のカスタマイズ
Unassigned Leads	未割り当てのパートナーリードの数。	リード所有者 ID 検索条件をキューレコード ID に置き換える。
Unassigned Leads by Age	未割り当てのリードを経過時間別に表示します。	• リード所有者 ID 検索条件をキューレコード ID に置き換える。 • リード経過時間の数式項目 ROUND(NOW()-CreatedDate, 0) を追加する
Lead Creation Trend	作成されたパートナーリードの数。	リード所有者 ID 検索条件をキューレコード ID に置き換える。
Leads by Partner	パートナーが所有するリードの数。	ヒント: リードに経過時

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および 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] フォルダーのレポートを削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

公開フォルダーのレポートを削除する
- 「公開レポートの管理」

レポート名	説明	その他のカスタマイズ
		間検索条件を追加する。
Leads by Stage	パートナーリードをフェーズ別に表示します。	なし
Leads by Source	パートナーリードをチャネル別に表示します。	なし
Leads by Region	パートナーリードを地域別に表示します。	なし
Leads with No Activity	活動のないパートナーリードを期間別に表示します。	なし

商談登録レポート

これらのレポートは **Deal Registration Reports** フォルダーで提供されます。

レポート名	説明	その他のカスタマイズ
Number of Approved Deals by Month	今期 (会計年度) の月別承認済み案件数。	リードソース条件とリード 状況 条件を正しい条件値で更新する
Approved Deals by Value	承認済み案件の合計金額。	リードソース条件とリード 状況条件を正しい条件値で更新する
Approved to Converted Ratio	今期(会計年度)のパートナー別の承認済み案件と取引開始済み案件の比率。	なし
Closed Deals by Partner	パートナーが登録した成立案件の価値を表示します。	なし
Deals Registered by Age	登録済み案件を経過時間別に表示します。	[Age] (経過時間) カスタム項目を追加する
Deal Registration Trend	商談登録を経時的に表示します。	リードソース条件とリード 状況条件を正しい条件値で更新する
Deals Expiring Soon	30日後に期限切れになる登録済み案件を表示します。	• リードソース条件を正しい条件値で更新する • [Expiration date] (有効期限) 項目と条件 (「Next 7 days」 など) を追加する
Deals Pending Approval	未承認案件の数。	なし
Rejected Deal	却下された案件の数。	リードソース条件の値を更新する

レポート名	説明	その他のカスタマイズ
Converted Deals with No Activity	過去 14 日間にパートナーによる活動がない登録済み案件の数。	リードソース条件の値を更新する
Top Active Deals	まだ未成立の最も価値のある取引開始済み案件。	リードソース条件の値を更新する

市場開発資金レポート

これらのレポートは、**Market Development Fund Reports** フォルダーで提供されます。

レポート名	説明	その他のカスタマイズ
Total Budget	マーケティング予算の総額。	なし
Total Budget Allocated	パートナーに割り当てられた予算の総額。	なし
Fund Requests Approved/Rejected	承認済みおよび却下済み資金リクエストの総額。	なし
Fund Claims Approved/Rejected	承認済みおよび却下済み要求の総額。	なし
Total Funds Paid	支払い済み要求の総額。	なし
Budget Remaining	利用可能な予算の金額。	なし
Funds Remaining	利用可能な割り当て済み資金の金額。	なし
Fund Requests in Draft	ドラフト状況の資金リクエストの数。	なし
Fund Requests Approved/Rejected	承認または却下状況別に資金リクエストを表示します。	なし
Fund Request Submit Trend	申請された資金リクエストの数。	なし
Fund Requests By Activity Type	活動別の承認済み資金リクエストの数。	なし
Fund Requests By Activity Type (value)	活動種別別の承認済み資金リクエストの数 (値)。	なし
Fund Claims in Draft	ドラフト状況の資金要求の数。	なし
Total Funds Claimed	承認された資金要求を表示します。	なし
Funds Used vs. Allocated By Fund Type	使用済み資金と割り当て済み資金を種別ごとに表示します。	なし
Funds Used vs. Allocated By Budget	使用済み資金と割り当て済み資金を予算別に表示します。	なし
Funds Used By Partners	リクエストされた資金と割り当て済み資金をパートナー別に表示します。	なし

Experience Cloud を使用したカスタマーリレーションの管理

Experience 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。
- メンバープロファイ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 サイト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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

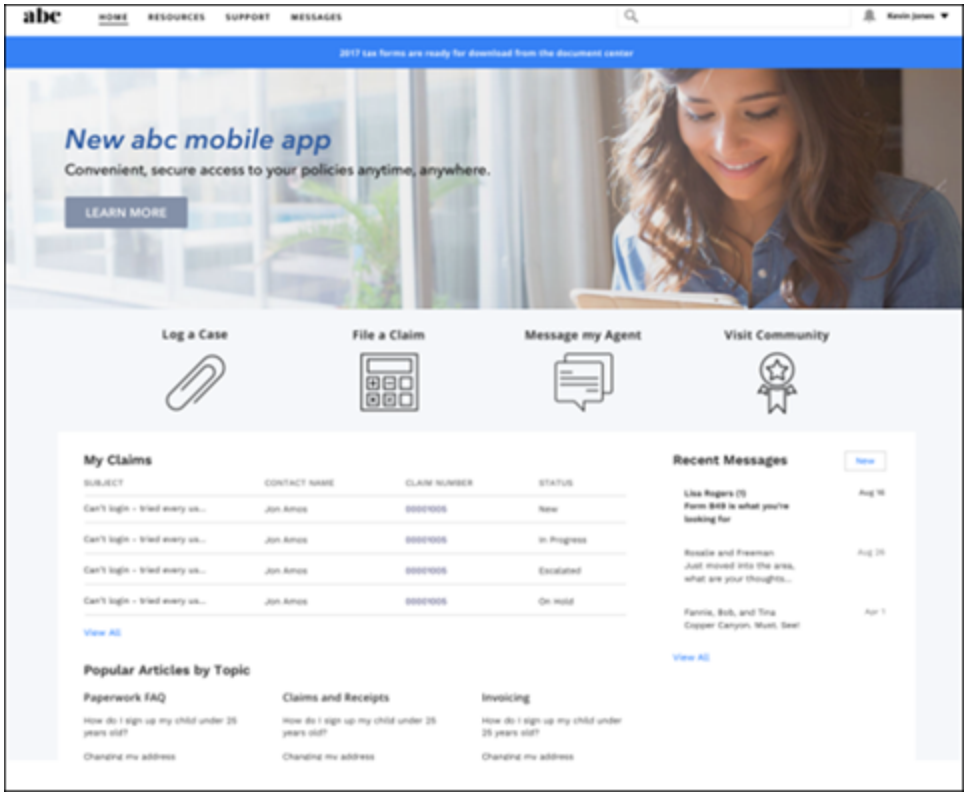
カスタマー取引先ポータルソリューションを使用したポータルの構築

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。

ユーザ権限

エクスペリエンスを作成、カスタマイズ、公開する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」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。

- タイルメニュー (ページ 376)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。
- メンバープロファイル (ページ 334)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の作成 — 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	• 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 • エクスペリエンスビルダーサイトの制限事項 • Communities and Community Users in Your Salesforce Org (Salesforce 組織のコミュニティおよびコミュニティユーザー)	カスタマーポータルに関する Salesforce 組織の準備	• Experience Cloud サイトユーザーの作成 • スーパーユーザーアクセス • 代理管理者
カスタマー取引先ポータルの設定	• 組織全体の設定の更新 • Experience Cloud サイトの作成 • LWR または Aura サイトへの Salesforce CRM データの追加	高度な機能	• コミュニティモデレーション • サイト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
サイトのデザイン	• エクスペリエンスビルダーサイトのカスタマイズ • エクスペリエンスビルダーサイトとコンポーネントのカスタマイズ • サイト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	レポート	• Experience Cloud サイトレポート • カスタムレポート • パートナーのレポート管理 • Experience Cloud サイトの AppExchange レポートパッケージ • Google Analytics™

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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?
- カスタマープロファイ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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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:

Experience Cloud ユーザーライセンス

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、カスタマーユーザー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 [カスタマーユーザーとして有効化] ボタン。
- カスタマーユーザーの代理管理者、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。

「Experience Cloud Sites and Users in Your Salesforce Org (Salesforce 組織での Experience Cloud サイトおよびユーザー)」を参照してください。これは、Salesforce 環境がどのように組織内に存在しているのか、各ライセンスの違い、Salesforce アカウントとサイトユーザーがどのように相互に関連付けられているのかを説明する短い動画です。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Journey Builder を使用した Experience Cloud と Marketing Cloud のインテグレーション

Marketing Cloud の Journey Builder を使用して、トリガーイベントを基に、または特定のオーディエンスを対象に、サイト向けにパーソナライズしたジャーニーを作成します。新規ユーザーに充実した内容の挨拶メールを送ったり、プロファイル写真が必要なユーザ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ユーザ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、Experience Cloud 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: この機能は、メールアドレスを含むメンバー情報を Experience Cloud から Marketing Cloud に渡します。

パーソナライズしたジャーニーをイベントでトリガーしたり、特定の利用者を選択したりします。

イベントの例を次に示します。

- サイトへのユーザーの参加
- ケースの作成
- ユーザーによる商品の購入 (設定によって異なる)
- Chatter グループメンバーへの新規加入
- Chatter 投稿の新規作成
- Chatter の質問および回答活動
- 任意のカスタムオブジェクトおよび大部分の標準オブジェクトの作成または更新

利用者の例を次に示します。

- サイトのすべてのユーザー
- 特定の商品を所有するユーザー (設定によって異なる)
- 最高の評価ポイント数を持つユーザー
- 同じ Chatter グループに属するユーザー
- 過去数日に寄稿がないユーザー

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」のリンクからも手順を確認できます。

開始する前に実行および考慮すべきいくつかの事項があります。

- Marketing Cloud と 1 つ以上のサイトの両方が設定されていることを確認する。
- Marketing Cloud Connect パッケージをインストールする。
- 使用するデータ (取引先責任者またはユーザー) を決定する。

メモ: ジャーニーをトリガーすると、コミュニティへのユーザーの追加に時間がかかります。1,000 人以上など、一度に大量の新規ユーザ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。

Experience Cloud のジャーニーデータモデル
Experience Cloud ジャーニーを作成するときに、追加するデータ (ユーザーまたは取引先責任者) を選択します。オプトアウトしたユーザーに意図せずメールが送信されないように、一貫性を維持する必要があります。また、いくつかのイベントトリガーや追跡の制限もあります。

メール設定
Marketing Cloud メールの下部にある購読取り消しリンクを使用すると、Marketing Cloud のそのインスタンスからのメールが今後すべてオプトアウトされます。ユーザーが他のブランドまたは会社メールを購読取り消しせずにサイトメールを購読取り消しできるようにするには、いくつかの設定が必要です。

イベントに基づくジャーニーのトリガー
サイトで発生するイベント (メンバーが参加したときなど) に基づいてジャーニーをトリガーできます。

利用者に基づくジャーニーのトリガー
ユーザーのセット (利用者) を選択して、ジャーニーに配置できます。オーディエンスは、特定の商品を購入したユーザーや、過去 30 日以内に投稿したユーザーなどの固有のユーザーになります。

オブジェクトでジャーニーをトリガーできるかどうかの判断
イベントベースのジャーニーを作成する前に、使用するオブジェクトが機能するかどうかを確認します。このテストは、使用可能なオブジェクトを識別するのに役立ちます。

Marketing Cloud へのオブジェクトの同期
利用者ベースのジャーニーを作成するには、オブジェクトデータを Marketing Cloud に同期します。

メンバーのジャーニーを作成するための Experience Cloud オブジェクト
すべてではありませんが、大部分の Experience Cloud オブジェクトはジャーニーの作成に使用できます。次のリストには、使用可能なオブジェクト、説明、資格の状況、API オブジェクト、使用事例 (該当する場合) が記載されています。

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

Experience Cloud のジャーニーデータモデル

Experience Cloud ジャーニーを作成するときに、追加するデータ (ユーザーまたは取引先責任者) を選択します。オプトアウトしたユーザーに意図せずメールが送信されないように、一貫性を維持する必要があります。また、いくつかのイベントトリガーや追跡の制限もあります。

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

各外部サイトメンバーには、ユーザーオブジェクトと取引先責任者オブジェクトの両方が関連付けられています。内部サイトユーザー (従業員サイトユーザーなど) には、一般的にユーザーオブジェクトのみが関連付けられています。ユーザーレコードと取引先責任者レコードのメール設定はリンクされていません。取引先責任者レコードのジャーニーをオプトアウトしても、ユーザーレコードのジャーニーからメールが送信されます。1 つのデータ型を選択してそれのみを使用することをお勧めします。

他にも、データモデルを選択するときの考慮事項がいくつかあります。

- 一部のイベントでは、ユーザーベースのジャーニーのみをトリガーできます。特定のイベントのジャーニーを作成するときに、ジャーニーに追加できるレコード (ユーザー、取引先責任者、そのいずれか) がアプリケーションに表示されます。一般的なコミュニティオブジェクトの多くは、ユーザーレコードのみを使用できます。取引先責任者で標準化する場合、ユーザーレコードと取引先責任者レコードのいずれかを使用できるオーディエンスベースのジャーニーを代わりに使用します。
- 取引先責任者レコードに基づくジャーニーによって送信されたメールは、Salesforce の取引先責任者オブジェクトに記録されます。ユーザーレコードに基づくジャーニーの場合、ロギングが行われない場合があります。追跡が重要な場合、取引先責任者を使用してください。

関連トピック:

利用者に基づくジャーニーのトリガー
イベントに基づくジャーニーのトリガー

メール設定

Marketing Cloud メールの下部にある購読取り消しリンクを使用すると、Marketing Cloud のそのインスタンスからのメールが今後すべてオプトアウトされます。ユーザーが他のブランドまたは会社メールを購読取り消しせずにサイトメールを購読取り消しできるようにするには、いくつかの設定が必要です。

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

メモ: メール設定は、カスタマイズしないと Experience Cloud と Marketing Cloud 間で自動的に同期されません。インテグレーターまたは Salesforce サービスと共に、カスタム購読センターを実装することを検討してください。

サイトからの自動生成メール (コメント通知など) の制御は、Marketing Cloud 内ではなくサイト内でユーザーが管理します。

イベントに基づくジャーニーのトリガー

サイトで発生するイベント (メンバーが参加したときなど) に基づいてジャーニーをトリガーできます。

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

イベントでジャーニーをトリガーする場合、イベントが発生するオブジェクトがワークフローに対応している必要があります。Salesforce の大部分の標準オブジェクト (取引先、リード、ケース、商談など)、すべてのカスタムオブジェクト、および多くのコミュニティ固有のオブジェクトはワークフローに対応しています。ただし、一部のサイト固有のオブジェクトは対象外です。

メモ: サンプルジャーニーを作成して、使用するオブジェクトでジャーニーをトリガーできることと、データにアクセスできることを確認することをお勧めします。

関連トピック:

- メンバーのジャーニーを作成するための Experience Cloud オブジェクト
- オブジェクトでジャーニーをトリガーできるかどうかの判断
- Salesforce データイベント
- Salesforce Experience Cloud

利用者に基づくジャーニーのトリガー

ユーザーのセット(利用者)を選択して、ジャーニーに配置できます。オーディエンスは、特定の商品を購入したユーザーや、過去 30 日以内に投稿したユーザーなどの固有のユーザーになります。

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

オーディエンスを定義するには、Automation Studio または Audience Builder のいずれかの SQL を使用してユーザーを選択します。Marketing Cloud からデータテーブルにアクセスできることを確認してください。コア Salesforce でテーブルが複製されていて、Contact Builder 内の同期データソースとして Marketing Cloud に同期されている必要があります。このプロセスは、Marketing Cloud Connect パッケージで支援されますが自動ではありません。同期するテーブルを選択し、オブジェクトが複製可能である必要があります。

メモ: オブジェクトデータが Marketing Cloud に同期されたら、ジャーニーの分岐合流点でデータを使用して意思決定ができます。そのような分岐合流点は判断分岐と呼ばれます。

関連トピック:

- Marketing Cloud へのオブジェクトの同期
- Automation Studio
- Audience Builder
- 判断分岐の構成
- 同期したデータソースの操作

オブジェクトでジャーニーをトリガーできるかどうかの判断

イベントベースのジャーニーを作成する前に、使用するオブジェクトが機能するかどうかを確認します。このテストは、使用可能なオブジェクトを識別するのに役立ちます。

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

1. Marketing Cloud で、ジャーニーを作成します。
2. **[Salesforce データイベント]** タイルをキャンバスにドラッグします。

3. イベントを設定するには、アイコンをクリックします。
4. **[Salesforce データ]** を選択します。
5. **[オブジェクトを選択]** で、目的のオブジェクトを探します。表示されていないオブジェクトは、ジャーニーのトリガーに使用できません。

Marketing Cloud へのオブジェクトの同期

利用者ベースのジャーニーを作成するには、オブジェクトデータを Marketing Cloud に同期します。

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

1. Marketing Cloud で、**[Audience Builder]** > **[Contact Builder]** に移動します。
2. **[データソース]** をクリックします。
3. **[同期済み]** タブをクリックします。
4. データソースを選択します。
5. **[オブジェクトの設定]** をクリックします。
6. 同期できるオブジェクトのリストが含まれる **[エンティティの同期]** ダイアログボックスを確認します。表示されていないオブジェクトは同期できません。
7. Contact Builder に取り込むデータが含まれるエンティティで **[同期]** をクリックします。
8. 同期する項目の横にあるチェックボックスをオンにして、**[次へ]** をクリックします。
9. **[レコードのコレクション]** ボタンを使用して、すべてのレコードを取り込むのか、特定の日付で開始するのかを選択します。
10. **[同期スケジュール]** ドロップダウンから、データを同期する頻度を選択します。
11. **[保存 & 同期]** をクリックします。

メンバーのジャーニーを作成するための Experience Cloud オブジェクト

すべてではありませんが、大部分の Experience Cloud オブジェクトはジャーニーの作成に使用できます。次のリストには、使用可能なオブジェクト、説明、資格の状況、API オブジェクト、使用事例 (該当する場合) が記載されています。

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

オブジェクトの状況に関するクイックメモ:

- イベントベースのジャーニーを作成する場合、オブジェクトがワークフローに対応している必要があります。
- 利用者ベースのジャーニーを作成する場合、オブジェクトが複製可能である必要があります。

オブジェクト	説明	状況	API	使用事例

サイトとメンバーシップ				
Network	**サイトとその設定**	• **ワークフロー未対応** • **複製不可**	Network	
NetworkMember	**個々のユーザーのメンバーシップ**	• **ワークフロー対応** • **複製可能**	NetworkMember	**新規メンバーがコミュニティに参加したときにトリガー**
NetworkMemberGroup	**サイトに追加されたプロファイルおよび権限セットのリスト** (Chatter グループに関連していない)	• **ワークフロー未対応** • **複製不可**	NetworkMemberGroup	
Chatter グループ				
CollaborationGroup	Chatter グループ	• **ワークフロー対応** • **複製不可**	CollaborationGroup	
CollaborationGroupMember	Chatter グループのメンバー	• **ワークフロー対応** • **複製可能**	CollaborationGroupMember	**ユーザーがコミュニティの** Chatter グループに参加したときにトリガー
CollaborationGroupFeed	Chatter グループフィードの単一項目	• **ワークフロー未対応** • **複製可能**	CollaborationGroupFeed	
フィード				
FeedItem	**フィードのエントリ**	• **ワークフロー対応** • **複製可能**	FeedItem	**ユーザーが質問したり、別のフィード投稿種別を作成したときにトリガー**
FeedComment	**ユーザーがフィードに追加したコメント**	• **ワークフロー未対応** • **複製可能**	FeedComment	
トピック				

Topic	トピック	• ワークフロー対応 • 複製可能	Topic	
TopicAssignment	トピックとエンティティ間のリレーション	• ワークフロー対応 • 複製可能	TopicAssignment	ユーザーが特定のトピックに関する質問を投稿したり、トピックを FeedItem に追加したりしたときにトリガー
EntitySubscription	レコードまたは他のユーザーをフォローするための登録	• ワークフロー未対応 • 複製可能	EntitySubscription	ユーザーがトピック、ユーザー、またはレコードをフォローしたときにトリガー
ケース				
Case	サービスケース	• ワークフロー対応 • 複製可能	Case	ユーザーがケースをオープンまたは更新したときにトリガー

Experience Cloud サイトの保護

クリックジャック保護の有効化、ユーザーの認証、データの暗号化、CSP と Lightning Locker を使用したコンポーネントの悪意のあるリソースや脆弱性の保護により、Experience Cloud サイトのセキュリティを強化できます。これらのオプションを使用すると、必要な外部ソースを使用しながらサイトのセキュリティを維持できます。また、さまざまな設定と権限を使用して、データと顧客データを保護し、サイトを公開してゲストユーザーと共有できます。

Experience Cloud サイトでの CRM データの共有

Experience Cloud サイトでの CRM データの共有は、気が遠くなりそうな作業に見えるかもしれません。社内 Salesforce 組織のさまざまなデータ共有レイヤーを検討し、ポータルまたはコミュニティの実装に含まれるセキュリティレイヤーを追加する必要があります。次の早見表には、Experience Cloud サイトのデータ共有を設定するときに必要なリソースがすべて記載されています。

Experience Cloud サイトのクリックジャック保護の有効化

クリックジャックは、ユーザーをだまして安全なものをクリックしていると思わせて、ボタンまたはリンクなどをクリックさせる攻撃の一種です。Experience Cloud サイトページを参照する非表示の iframe を作成することで、ハッカーは別の Web ページにあるように見える要素をユーザーがクリックするように誘導できます。実際にはその表示要素がクリックを処理するのではなく、クリックが乗っ取られて、その上にある非表示のサイト iframe の要素がクリックを受け取ります。クリックジャックは、データ侵入、認証されていないメール、ログイン情報の変更、その他の悪意のあるサイト固有の結果をもたらす可能性があります。ただし、クリックジャック保護を使用すると、ブラウザーでページを参照するフレームを許可するかどうかを制御することで、サイトを保護できます。

Experience Cloud サイトユーザーの認証

Experience Cloud サイトの顧客と従業員を認証する方法は複数あります。顧客とは、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、External Identity ライセンス、またはパートナーポータルライセンスを使用するユーザーです。デフォルトでは、Salesforce で Experience Cloud サイトに割り当てられているユーザー名とパスワードを使用してログインできます。Salesforce 組織の従業員とは、すべての Salesforce ライセンス機能を使用するユーザーです。これらのユーザーは、従業員のログインフローに従い、各自の Salesforce ユーザー名およびパスワードを使用します。これらのデフォルトの設定の他に、サイトにアクセスするすべてのユーザーの認証と承認を行うために SAML、サードパーティの認証プロバイダー、または Oauth を設定できます。ログイン検出を使用するようにセルフ登録を設定して、ユーザーの認証を容易にすることもできます。

Experience Cloud サイトデータの暗号化

ファイル、添付ファイル、およびサポートされる項目を暗号化することで、Experience Cloud サイトに一定のセキュリティを追加できます。

エクスペリエンスビルダーサイトの CSP および Lightning Locker

エクスペリエンスビルダーサイトでは、コンテンツセキュリティポリシー (CSP) と Lightning Locker を使用して、悪意のある攻撃やカスタムコードの脆弱性からサイトを保護しています。CSP は、サイトのページに読み込むコンテンツのソースを制御する W3C 標準であり、クロスサイトスクリプティング (XSS) 攻撃から保護するために役立ちます。Lightning Locker は、サードパーティの Lightning コンポーネントやカスタムコードがブラウザーの同じページで安全に実行できるようにする、Salesforce アーキテクチャレイヤーです。異なるセキュリティレベルを使用して、サイトのセキュリティ上の選択とリスク許容度を最適化できます。

Experience Cloud の Cookie

Experience Cloud では、機能の向上と処理時間の短縮のために Cookie を使用しています。Cookie は、ユーザーの設定を保存することで、Experience Cloud サイトのユーザーエクスペリエンスとパフォーマンスを向上させることができます。

Experience Cloud サイトでの CRM データの共有

Experience Cloud サイトでの CRM データの共有は、気が遠くなりそうな作業に見えるかもしれません。社内 Salesforce 組織のさまざまなデータ共有レイヤーを検討し、ポータルまたはコミュニティの実装に含まれるセキュリティレイヤーを追加する必要があります。次の早見表には、Experience Cloud サイトのデータ共有を設定するときに必要なリソースがすべて記載されています。

サイトを実装する前に、Salesforce 組織内で Experience Cloud サイトがどのように共存しているかを把握しておいてください。次の動画をご覧ください。

- Experience Cloud Sites and Users in Your Salesforce Org (Salesforce 組織の Experience Cloud サイトおよびユーザー)

警告: 2024 年 2 月 8 日より前に作成された Salesforce 組織では、デジタルエクスペリエンスの有効化により、外部メンバーへのアクセス権が自動的に拡張されます。以前にロール&下位ロールでアクセスできていたレコードはロール、内部&ポータル下位ロールで使用できます。サイトとポータルの下位ポータルへのアクセスをオープンにすると、組織のデータが外部ユーザーに公開される可能性があります。サイトを保護するには、外部ユーザーアクセスの変換ウィザードを使用して、レコードやフォルダーが外部ユーザーと共有されないようにします。詳細は、「外部ユーザーアクセスの変換ウィザードの使用」を参照してください。

2024 年 2 月 8 日以降に作成された組織では、アクセスはデフォルトで安全です。共有ルールまたはその他のメカニズムを使用して [ロール&内部下位ロール] グループと共有されているレコードは、内部ユーザーのみがアクセスできます。

もう 1 つの重要な仕組みは、ユーザーが持つライセンスの種類が、ユーザーの使用できる共有種別に影響するということです。Experience Cloud サイトにアクセスするために使用されたライセンスに基づき、ユーザーには標準または簡易共有機能が与えられます。

標準共有とは、社内 Salesforce 組織ユーザーが使用可能なすべての共有メカニズムと、Experience Cloud ライセンスに付属するさまざまな共有メカニズム (共有セット、共有グループ、スーパーユーザーアクセス) を指します。標準共有は、Customer Community Plus および Partner Community ライセンスで使用可能です。

簡易共有は、ユーザーがロール階層を使用してロールと共有にアクセスできないことを意味し、通常はユーザー数の多い大規模なサイトで使用されます。簡易共有は、Customer Community ライセンス保持者が使用できます。さまざまなライセンスに含まれる機能についての詳細は「Experience Cloud ユーザーライセンス」を参照してください。

共有とセキュリティのリソース
組織の共有設定
Salesforce 組織のリソース • **動画** – Who Sees What: Organization Wide Defaults (Who Sees What: 組織の共有設定) • **Salesforce ヘルプ** – 組織の共有設定 • **Trailhead** – モジュール: データセキュリティ **Experience Cloud リソース** • **動画** – Who Sees What in Communities: External Org-Wide Defaults (コミュニティでは誰が何を参照しているのか: 外部組織の共有設定) • **Salesforce ヘルプ** – 外部組織の共有設定の概要

共有とセキュリティのリソース

- **Trailhead**
  - パートナーとの CRM データの共有

取引先ロールおよびロール階層

Salesforce 組織のリソース

- **動画**
  - Who Sees What: Record Access via Roles (ロールによるレコードアクセス)
- **Salesforce ヘルプ**
  - ユーザーロール階層
- **Trailhead**
  - モジュール: データセキュリティ

Experience Cloud リソース

- **動画**
  - Who Sees What in Communities: Accounts and Role Hierarchies (コミュニティでは誰が何を参照しているのか: 取引先とロール階層)
- **Salesforce ヘルプ**
  - コミュニティユーザーの作成
  - デフォルトのコミュニティロール数の設定
  - パートナーユーザーとのデータの共有
- **Trailhead**
  - パートナーとの CRM データの共有

共有ルール

Salesforce 組織のリソース

- **動画**
  - Who Sees What: Record Access via Sharing Rules (共有ルールによるレコードアクセス)
- **Salesforce ヘルプ**
  - 共有ルール
- **Trailhead**
  - モジュール: データセキュリティ

Experience Cloud リソース

- **動画**

共有とセキュリティのリソース
– Who Sees What in Communities: Sharing Rules (コミュニティでは誰が何を参照しているのか: 共有ルール) • **Trailhead** – パートナーとの CRM データの共有
***Experience Cloud* サイトの共有**
リソース • **動画** – Who Sees What in Communities: Community-Specific Sharing (コミュニティでは誰が何を参照しているのか: コミュニティ固有の共有) • **Salesforce ヘルプ** – 共有セットの概要 – コミュニティでの共有セットの使用 – 共有グループ – スーパーユーザーアクセス • **Trailhead** – パートナーとの CRM データの共有

Experience Cloud サイトのクリックジャック保護の有効化

クリックジャックは、ユーザーをだまして安全なものをクリックしていると思わせて、ボタンまたはリンクなどをクリックさせる攻撃の一種です。Experience Cloud サイトページを参照する非表示の iframe を作成することで、ハッカーは別の Web ページにあるように見える要素をユーザーがクリックするように誘導できます。実際にはその表示要素がクリックを処理するのではなく、クリックが乗っ取られて、その上にある非表示のサイト iframe の要素がクリックを受け取ります。クリックジャックは、データ侵入、認証されていないメール、ログイン情報の変更、その他の悪意のあるサイト固有の結果をもたらす可能性があります。ただし、クリックジャック保護を使用すると、ブラウザーでページを参照するフレームを許可するかどうかを制御することで、サイトを保護できます。

メモ: Site.com サイトのクリックジャック保護を設定するには、「Site.com でのクリックジャック保護の有効化」を参照してください。

Experience Cloud サイトページのクリックジャック保護は、次のいずれかのレベルに設定できます。

- すべてのページでフレーム化を許可(保護なし):最も安全でないレベル。すべての外部ドメインでサイトページをフレーム化できます。
- 外部ドメイン上でサイトまたはコミュニティページのフレーム化を許可 (適切な保護): 信頼できる外部ドメインのみでサイトページをフレーム化できます。[インラインフレームの信頼済みドメイン] リストで、信頼するドメインを指定します。信頼済みドメインリストは、拡張 LWR サイトでは使用できません。

- 公開元が同じページでのみフレーム化を許可 (推奨): Experience Cloud サイトのデフォルトレベルです。同じドメイン名とプロトコルセキュリティを持つページ単位でサイトのページのフレーム化を許可します。
- すべてのページでフレーム化を許可しない (最大保護) : 最大のセキュリティレベル。ただし、Salesforce タブ + Visualforce サイト、およびエクスペリエンスビルダーサイトの場合、エクスペリエンスワークスペースの [管理] セクションのページを開くことができません。この問題を回避するには、代わりにデフォルトの設定を使用します。

ヒント: クリックジャック保護を有効にする場所は、サイトがエクスペリエンスビルダーサイトか Salesforce タブ + Visualforce サイトかによって異なります。サイトにエクスペリエンスビルダーページと Visualforce ページが混在している場合、両方の場所でクリックジャック保護を有効にします。

エクスペリエンスビルダーサイトのクリックジャック保護の有効化

1. エクスペリエンスビルダーで、[設定] > [セキュリティとプライバシー] を選択します。
2. [クリックジャック保護レベル] で、クリックジャック保護レベルを選択します。
3. 外部ドメインでサイトページのフレーム化を許可するように選択した場合、信頼してページをフレーム化するドメインを指定します。各ドメインについて、[インラインフレーム化の信頼済みドメイン] セクションで [信頼済みドメインを追加] をクリックします。次に、サイトページをフレーム化できるドメインを入力します。追加できる外部ドメインは 100 個までです。

   メモ: 追加されたドメインは、[外部ドメイン上でサイトまたはコミュニティページのフレーム化を許可 (適切な保護)] が選択されている場合にのみ有効です。信頼済みドメインリストは、拡張 LWR サイトでは使用できません。

Salesforce タブ + Visualforce サイトのクリックジャック保護の有効化

1. [サイトの詳細] ページにアクセスするには、次のいずれかの方法を使用します。
   a. エクスペリエンスワークスペースで、[管理] > [ページ] > [Force.com に移動] を選択します。
   b. Salesforce の [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*サイトおよびドメイン*」と入力し、[サイト] を選択して、[サイト] リストからサイトを選択します。
2. [サイトの詳細] ページで [編集] をクリックします。
3. 目的のクリックジャック保護レベルを選択し、変更内容を保存します。
4. 外部ドメインでサイトページのフレーム化を許可するように選択した場合、信頼してページをフレーム化するドメインを指定します。各ドメインについて、[インラインフレーム化の信頼済みドメイン] セクションで [信頼済みドメインを追加] をクリックします。次に、iframe を許可するドメインを入力します。追加できる外部ドメインは 512 個までです。

ヒント: 追加されたドメインは、[外部ドメイン上でサイトページのフレーム化を許可 (適切な保護)] が選択されている場合にのみ有効です。

メモ: Internet Explorer では、従来の X-Frame-Options HTTP ヘッダーを介したクリックジャック保護のみがサポートされています。このヘッダーには、`sameorigin`、`deny` (なし)、`allowall`、`allow-from` *`uri`* を使用できます。特に、`allow-from` *`uri`* では 1 つの URI のみを使用できます。

IE ユーザーのリストをサポートするには、`iframe` タグでクエリパラメーターを渡して、コミュニティドメインでサイトのフレーム化自体を識別する必要があります。たとえば、`https://example.com` を信

頼済み外部ドメインとして追加する場合、`https://example.com` のページの iframe を次のように作成します。

```
<iframe
src="https://MyDomainName.my.site.com?_iframeDomain=https://example.com"></iframe>
```

`iframeDomain` Cookie で信頼済み外部ドメインを設定することもできます。このメソッドは、IE でページ間を移動するときに `_iframeDomain` URL 変数が保存されていない場合に iframe を許可します。

```
Cookie iframeDomainCookie = ApexPages.currentPage().getCookies().get('iframeDomain');

if (iframeDomainCookie == null) {
    iframeDomainCookie = new Cookie('iframeDomain','www.example.com');

    // Set the new cookie for the page
    ApexPages.currentPage().setCookies(new Cookie[]{iframeDomainCookie});
}
```

Experience Cloud サイトユーザーの認証

Experience Cloud サイトの顧客と従業員を認証する方法は複数あります。顧客とは、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、External Identity ライセンス、またはパートナーポータルライセンスを使用するユーザーです。デフォルトでは、Salesforce で Experience Cloud サイトに割り当てられているユーザー名とパスワードを使用してログインできます。Salesforce 組織の従業員とは、すべての Salesforce ライセンス機能を使用するユーザーです。これらのユーザーは、従業員のログインフローに従い、各自の Salesforce ユーザー名およびパスワードを使用します。これらのデフォルトの設定の他に、サイトにアクセスするすべてのユーザーの認証と承認を行うために SAML、サードパーティの認証プロバイダー、または Oauth を設定できます。ログイン検出を使用するようにセルフ登録を設定して、ユーザーの認証を容易にすることもできます。

メモ:

- セッション Cookie はドメインレベルで設定されます。同じブラウザーセッション中に別のユーザーとしてログインすると、新しいセッション Cookie がそのドメインの既存のセッション Cookie を置き換えます。結果として、元のユーザーはセッションからログアウトされます。
- 次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。

Experience Cloud サイトの SAML

Salesforce 組織ですでに SAML シングルサインオン (SSO) を使用してユーザー認証を簡略化および標準化している場合、この機能を Experience Cloud サイトにも拡張できます。

Salesforce 組織または Experience Cloud サイト間の SAML SSO の設定

会社で複数の Salesforce 組織または Experience Cloud サイトをリリースしている場合は、SAML シングルサインオン (SSO) を設定して、ユーザーがそれらの間を簡単に移動できるようにします。この SSO 設定では、ID プロバイダーとして機能する 1 つの組織またはサイトが、サービスプロバイダーロールの 1 つ以上の組織またはサイトのユーザーを認証します。ユーザーは 1 つのログイン情報セットですべての組織またはサイトにログインできます。

Salesforce が証明書利用者である認証プロバイダー SSO

認証プロバイダーにより、ユーザーはサードパーティから提供されたログイン情報を使用して、シングルサインオン (SSO) で Salesforce 組織や Experience Cloud サイトにログインできます。認証プロバイダーは、保護されているサードパーティデータへのアクセスも承認します。Salesforce で認証プロバイダーを設定するには、OpenID Connect やカスタム OAuth 2.0 設定を使用するなど、いくつかの方法があります。使用できるプロトコルは、サードパーティによって異なります。

関連トピック:

Experience Cloud サイトでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理のカスタマイズ

Experience Cloud サイトの SAML

Salesforce 組織ですでに SAML シングルサインオン (SSO) を使用してユーザー認証を簡略化および標準化している場合、この機能を Experience Cloud サイトにも拡張できます。

Experience Cloud サイトに SAML SSO 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サイト URL を SSO フローに使用することです。また、SAML アサーションの POST のサイト URL に `/login` が含まれていることを確認します。詳細は、「サービスプロバイダーとして Salesforce を使用した SAML シングルサインオン」を参照してください。

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の FAQ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

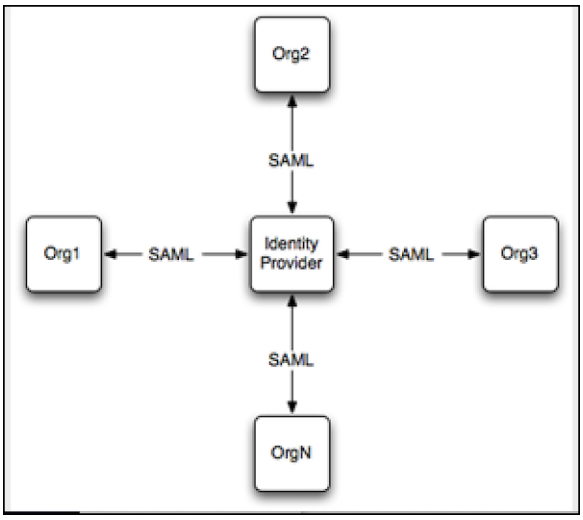
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce 組織または Experience Cloud サイト間の SAML SSO の設定

会社で複数の Salesforce 組織または Experience Cloud サイトをリリースしている場合は、SAML シングルサインオン (SSO) を設定して、ユーザーがそれらの間を簡単に移動できるようにします。この SSO 設定では、ID プロバイダーとして機能する 1 つの組織またはサイトが、サービスプロバイダーロールの 1 つ以上の組織またはサイトのユーザーを認証します。ユーザーは 1 つのログイン情報セットですべての組織またはサイトにログインできます。

組織とサイト間の SSO の設定は、組織間で SSO を設定する場合とほとんど同じですが、サイトを参照するエンドポイント URL にはいくつかの違いがあります。

複数のサービスプロバイダー間の SSO では、ハブアンドスポークアーキテクチャが使用されます。ID プロバイダーは、中心の認証ハブです。ID プロバイダーはログイン情報を検証し、ユーザーの ID をスポーク (サービスプロバイダーである組織またはサイト) にアサートします。



エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイ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

Salesforce では、ID プロバイダーの起動によるログインとサービスプロバイダーの起動によるログインをサポートしています。詳細は、「SAML ログインフロー」を参照してください。

複数の Salesforce サービスプロバイダー間の SSO を設定する

- Salesforce ID プロバイダーを設定します。
- Salesforce サービスプロバイダーを 1 つ以上設定します。
- ID プロバイダーでサービスプロバイダーを接続アプリケーションとして統合します。
- SSO 接続をテストします。

Salesforce ID プロバイダーの設定

組織またはサイトを認証ハブとして機能する ID プロバイダーとして設定します。サイトを ID プロバイダーとして有効化するには、サイトが設定されている組織で次の手順を実行します。

1. [設定] の [クイック検索] ボックスに「*ID プロバイダー*」と入力し、**[ID プロバイダー]** を選択します。**[ID プロバイダーを有効化]** をクリックします。

2. ID プロバイダーとサービスプロバイダーが互いに信頼するために使用できる証明書を選択します。組織を ID プロバイダーとして有効にすると、Salesforce で自己署名証明書が自動的に作成されます。独自の証明書を作成するには、**[新規証明書の作成]** を選択します。
3. 証明書を保存します。証明書を変更した場合は、**[OK]** をクリックして警告メッセージを受け入れます。
4. [ID プロバイダー] ページで **[証明書のダウンロード]** をクリックします。これは、サービスプロバイダーを設定するときに使用します。
5. サービスプロバイダーと共有する SAML メタデータを取得します。このメタデータは、サービスプロバイダーで SAML 設定を行うときに使用します。このステップは、組織とサイトで異なります。
   - ID プロバイダーが組織の場合、**[メタデータのダウンロード]** をクリックして、XML ファイルでメタデータを取得します。XML メタデータファイルを参照する URL を取得するには、[SAML のメタデータ検出エンドポイント] にリストされている Salesforce の ID URL をコピーします。
   - ID プロバイダーがサイトである場合は、[SAML のメタデータ検出エンドポイント] にある Experience Cloud サイトの ID URL をコピーします。

Salesforce サービスプロバイダーの設定

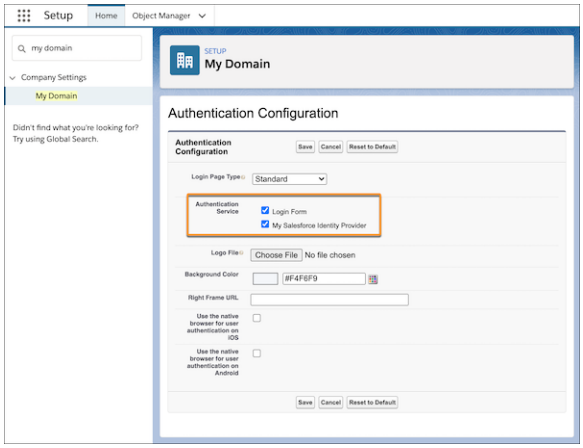
サービスプロバイダー組織またはサイト (認証ハブに依存するスポーク) を設定します。サービスプロバイダー組織、またはサービスプロバイダーサイトが有効になっている組織で、次の手順を実行します。

1. [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。
2. **[編集]** をクリックします。SAML SSO 設定を表示するには、**[SAML を有効化]** を選択します。変更内容を保存します。
3. [SAML シングルサインオン設定] で、適切なボタンをクリックして設定を作成します。
   a. ID プロバイダーから XML メタデータファイルをダウンロードした場合は、**[メタデータファイルから新規作成]** をクリックします。保存したメタデータファイルをアップロードして、**[作成]** をクリックします。このオプションでは、XML ファイルのメタデータを使用して SSO 設定を完了します。
   b. Salesforce または Experience Cloud サイトの ID URL を ID プロバイダーからコピーした場合は、**[メタデータ URL から新規作成]** をクリックします。URL 入力を貼り付けて、**[作成]** をクリックします。このオプションでは、Salesforce の ID URL にある XML ファイルを読み取り、その内容を使用して SSO 設定を完了します。

   メタデータオプションでは、[発行者]、[エンティティ ID]、[ID プロバイダーのログイン URL] 項目を含め、必須の SAML 設定を入力します。
4. [ID プロバイダーの証明書] では、以前に ID プロバイダーからダウンロードした証明書をアップロードします。
5. [SAML ID 種別] で、**[アサーションには、ユーザーオブジェクトの統合 ID が含まれます]** を選択します。
6. 設定を保存します。次に、[シングルサインオン設定] ページから、エンティティ ID をコピーして保存します。 接続アプリケーションの作成時に、この値を ID プロバイダーと共有します。
7. 同じページから、ID プロバイダーと共有する SAML ログインエンドポイントを取得します。このステップは、組織とサイトで異なります。
   a. 組織をサービスプロバイダーとして設定するには、[組織] の下にあるログイン URL をコピーします。

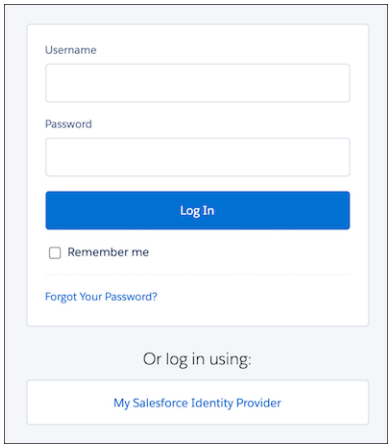
b. サイトをサービスプロバイダーとして設定するには、[コミュニティ用] の横にあるドロップダウン矢印をクリックします。サイトの SAML エンドポイントが表示されます。サイトのログイン URL をコピーします。

8. サービスプロバイダーで、認証サービスとして ID プロバイダーを追加します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「私のドメイン」と入力し、[私のドメイン] を選択します。
   b. [認証設定] で [編集] をクリックします。
   c. ID プロバイダーの認証サービスを選択します。



ユーザーがサービスプロバイダーに直接ログインできないようにするには、[ログインフォーム] をオフにします。ユーザーは、サービスプロバイダーのログイン URL にアクセスすると、ID プロバイダーにリダイレクトされてログインします。

サービスプロバイダーに直接ログインするオプションをユーザーに提供するには、[ログインフォーム] と [私の Salesforce ID プロバイダー] をオンにします。これらの両方のオプションがオンになっている場合、ID プロバイダーがサービスプロバイダーのログインページのログインオプションとして表示されます。ユーザーは、サービスプロバイダーに直接ログインするか、SSO を使用してログインするかを決定できます。



9. サービスプロバイダーとして他の組織を定義するには、これらの手順を繰り返します。ID プロバイダーの SAML メタデータを使用して、サービスプロバイダーの SSO 設定を完了します。

接続アプリケーションとしてのサービスプロバイダーの統合

IDプロバイダーに対してサービスプロバイダーを定義するには、IDプロバイダーで接続アプリケーションを作成します。

1. IDプロバイダーで、[設定]の[クイック検索]ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーションマネージャー]を選択します。[新規接続アプリケーション]をクリックします。
2. 接続アプリケーションの基本情報を入力します。
3. [Webアプリケーション設定]で、[SAMLの有効化]を選択します。サービスプロバイダーを設定したときに保存したエンティティIDとログインURLの値を覚えていますか?これらの値を使用して接続アプリケーションの設定を完了する必要があります。
   a. [エンティティID]に、サービスプロバイダーのエンティティIDを貼り付けます。
   b. [ACS URL]に、組織またはサイトのログインURLを貼り付けます。
   c. [件名種別]で、[統合 ID]を選択します。
4. 設定を保存します。
5. ユーザーにこのサービスプロバイダーへのアクセス権を付与するには、[接続アプリケーション]ページで[管理]をクリックします。[プロファイルを管理する]または[権限セットの管理]を選択し、サービスプロバイダーにアクセスするプロファイルまたは権限セットを追加します。プロファイルと権限セットについての詳細は、「データアクセスの管理」および「接続アプリケーションの他のアクセス設定の管理」を参照してください。
6. IDプロバイダーでは、各サービスプロバイダーの独自の接続アプリケーションが必要です。他のサービスプロバイダーを定義するには、これらの手順を繰り返します。

SSO接続のテスト

IDプロバイダーからサービスプロバイダーにテストユーザーを対応付け、テストユーザーがSSOを使用してログインできることを確認します。

1. IDプロバイダーで、テストユーザーを作成します。
   a. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「ユーザー」と入力し、[ユーザー]を選択します。
   b. [新規ユーザー]をクリックします。
   c. テストユーザーの基本情報を入力し、サービスプロバイダーにアクセスできるプロファイルをユーザーに割り当てます。
   d. [シングルサインオン情報]で、一意の統合IDを入力します。統合IDには任意の値を指定できます。ユーザーの識別および対応付けについての詳細は、「SAMLサービスプロバイダーへのSalesforceユーザーの対応付け」を参照してください。
   e. 設定を保存します。
2. サービスプロバイダーで、同じテストユーザーを作成します。ユーザーをバインドするには、IDプロバイダーでテストユーザー用に入力した統合IDを使用します。
3. シークレットブラウザーで、IDプロバイダーの[私のドメイン]のURLを入力します。
4. テストユーザーとしてIDプロバイダーにログインします。

5. 新しいシークレットブラウザータブで、サービスプロバイダーの [私のドメイン] の URL を入力します。

SSO が成功すると、ID プロバイダーにリダイレクトされます。すでに認証されているため、その後に再びサービスプロバイダーにリダイレクトされてログインします。

Salesforce が証明書利用者である認証プロバイダー SSO

認証プロバイダーにより、ユーザーはサードパーティから提供されたログイン情報を使用して、シングルサインオン (SSO) で Salesforce 組織や Experience Cloud サイトにログインできます。認証プロバイダーは、保護されているサードパーティデータへのアクセスも承認します。Salesforce で認証プロバイダーを設定するには、OpenID Connect やカスタム OAuth 2.0 設定を使用するなど、いくつかの方法があります。使用できるプロトコルは、サードパーティによって異なります。

認証プロバイダーを設定するには、いくつかの方法があります。

- 定義済み認証プロバイダー
- Salesforce が管理する認証プロバイダー
- OpenID Connect 認証プロバイダー
- カスタム認証プロバイダー

Salesforce で認証プロバイダーを設定したら、その認証プロバイダーを Salesforce のログインページまたは Experience Cloud のログインページに追加できます。

エディション

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

設定を参照する
- 「設定・定義の参照」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダーの管理」

シングルサインオン認証と承認フロー

ほとんどの認証プロバイダーには 2 つの目的があります。SSO でのユーザー認証に加えて、ユーザーデータへのアクセス権の提供です。SSO でログインした後、このサードパーティデータへのアクセス権を使用して、ユーザーの Salesforce プロファイルを追加の情報で強化できます。

たとえば、あるユーザーが Facebook ログイン情報を使用して Salesforce にログインした場合、そのユーザーは Facebook データへのアクセスを承認できます。Facebook データへのアクセスが承認された場合、Facebook は Salesforce にアクセストークンを送信します。このアクセストークンを使用して Facebook プロファイルデータにアクセスすることで、ユーザーの Salesforce ユーザープロファイルにデータを追加できます。

Experience Cloud サイトデータの暗号化

ファイル、添付ファイル、およびサポートされる項目を暗号化することで、Experience Cloud サイト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ーの暗号化データがマスクされなくなります。この変更は、暗号化データを操作するための一部のユーザーの機能に影響する可能性があります。特定のユーザー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、組織の共有設定、およびオブジェクト権限に再確認します。

次の点に留意してください。

- Experience Cloud サイトではデータを暗号化できますが、従来のポータルで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、サイト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サイトユーザー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ーのロールが影響を受けます。通常、サイトユーザーのロール名は、ユーザーの取引先名とユーザープロファイ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、「Acme」という取引先に属し、「カスタマーユーザー」プロファイルを使用するユーザーには、`[Acme カスタマーユーザー]` というロールが設定されます。[取引先名] が暗号化されている場合、ロールは `[001D000000IRt53 カスタマーユーザー]` のように表示されます。

関連トピック:

暗号化できる標準項目は?

Shield Platform Encryption でのデータのセキュリティの強化

エクスペリエンスビルダーサイトの CSP および Lightning Locker

エクスペリエンスビルダーサイトでは、コンテンツセキュリティポリシー (CSP) と Lightning Locker を使用して、悪意のある攻撃やカスタムコードの脆弱性からサイトを保護しています。CSP は、サイトのページに読み込むコンテンツのソースを制御する W3C 標準であり、クロスサイトスクリプティング (XSS) 攻撃から保護するために役立ちます。Lightning Locker は、サードパーティの Lightning コンポーネントやカスタムコードがブラウザーの同じページで安全に実行できるようにする、Salesforce アーキテクチャレイヤーです。異なるセキュリティレベルを使用して、サイトのセキュリティ上の選択とリスク許容度を最適化できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

メモ: デフォルトでは、Spring '19 (2019 年 2 月) リリースより前に作成されたサイトは、[インラインスクリプトと、任意のサードパーティホストへのスクリプトアクセスを許可] 設定を使用します。Spring '22 (2022 年 2 月) では、それらのサイトでこのオプションが削除されます。スクリプトセキュリティレベルを更新し、そのオプションが期限切れになる前にサイトをテストすることを強くお勧めします。

Spring '19 リリース以降に作成された新しいサイトの場合、[厳格な CSP] がデフォルトの CSP 設定です。

CSP とは?

CSP は、誰かがサイトを訪問したときにブラウザーに送信される Content-Security-Policy HTTP ヘッダーを定義するルールのリストです。Web ブラウザーはこれらのルールを使用して、さまざまなリソース (スクリプト、画像、その他のデータなど) での不明なサーバーへの要求をブロックします。厳格な CSP は、明示的に許可されている場合を除き、その他のサーバーへの要求を防いで、このような攻撃からサイトを最も安全に保護します。

CSP は、サイトに含まれるものと含まれないものを決定します。CSP で最も重要な点は、サイトの境界をどのように定義するかです。サイトのドメイン名を使用せずに読み込まれるすべて (別の会社のサイトでホストされるロゴなど) は、サードパーティホストとみなされます。この CSP のアプローチは、ブラウザーにすでに適用されている同じ発生元のポリシーに従います。サードパーティでホストされる素材にアクセスできますが、最初に自分のサイトのセキュリティレベルを選択する必要があります。その後、必要に応じてホストを許可します。

Lightning Locker とは?

Lightning Locker は、サイトのサードパーティ Lightning コンポーネントとヘッドマークアップのカスタムコードのセキュリティを強化する、Salesforce アーキテクチャレイヤーです。これらのサードパーティコンポーネントとカスタムコードには、データの持ち出しやそのデータを使用した潜在的な悪意のあるアクションの実行を可能にする、セキュリティの脆弱性がある場合があります。

Lightning Locker は、異なる名前空間のサードパーティコンポーネントやカスタムコードがデータを共有したり、相互に干渉したりできるかどうかを制御します。サードパーティコンポーネントやカスタムコードが機密データを扱う場合、これらのリソース間の通信は特別な懸念事項です。たとえば、Lightning Locker がない場合、顧客が別のコンポーネントに入力した安全なデータを取得し、そのデータを独自のサーバーに送信する JavaScript をサードパーティコンポーネントに含めることができます。Lightning Locker では、サードパーティコンポーネントや他の名前空間のリソースを使用するカスタムコードをブラウザーの同じページで一緒に使用した場合でも安全に実行できます。

Lightning Locker:

- コンテナを使用して、ある名前空間に属するすべてのサードパーティコンポーネントを別の名前空間のサードパーティコンポーネントと分離する。
- サポートされる API へのアクセスのみを許可し、公開されていないフレームワークへのアクセスを排除することで、コーディングのベストプラクティスを適用する。
- ブラウザーのネイティブセキュリティ機能を有効にする。

デフォルトでは、Lightning Locker はサイトで有効になっています。セキュリティレベルによっては、すべてのサードパーティコンポーネントとカスタムコードで Lightning Locker を無効化できます。

セキュリティレベル

次のセキュリティレベルから選択できます。

セキュリティレベル	説明
厳格な CSP: インラインスクリプトとすべてのホストへのアクセスをブロック	Spring '19 (2019 年 2 月) 以降に作成されたサイトのデフォルト設定。 最大のセキュリティが提供されます。 • すべてのインラインスクリプトの実行と、リモート JavaScript ファイルに対するすべての要求をブロックします。

セキュリティレベル	説明
	• 明示的に許可されているサードパーティホストからの非スクリプトリソース (画像など) の表示は許可されます。 • Lightning Locker は有効になります。
緩和された CSP: インラインスクリプトと許可されたホストへのアクセスを許可	中程度のセキュリティが提供されます。 • サイトでのインラインスクリプトの実行を許可します。 • 明示的に許可されているサードパーティホストからのリモート JavaScript ファイルの読み込みと非スクリプトリソース (画像など) の表示は許可されます。 • Lightning Locker を無効化できます。
インラインスクリプトと、任意のサードパーティホストへのスクリプトアクセスを許可	追加のセキュリティは提供されませんが、現在の設計どおりにサイトを機能させることができます。 • 何もブロックしません。 • ホストを明示的に許可する必要なく、すべてのサードパーティホストへのアクセスが許可されます。 • Lightning Locker は有効になっており、無効にすることはできません。 メモ: このオプションは、Spring '19 より前に作成されたサイトにのみ表示されます。 Spring '22 (2022 年 2 月) では、このオプションは削除されます。

CSP および Lightning Locker の設計に関する考慮事項

ユーザーがシステム管理者か、コンテンツマネージャーか、開発者かに関わらず、さまざまなセキュリティレベルがエクスペリエンスビルダーサイトに与える影響に注意してください。この影響は、広範囲で予想外の結果になる可能性があります。

エクスペリエンスビルダーサイトのサードパーティホストの許可リストへの登録が必要な場合

セキュリティレベルに関係なく、エクスペリエンスビルダーサイト外でホストされる画像、スタイルシート、フォントなどの非スクリプトリソースは、すべて許可リストに登録する必要があります。また、緩和された CSP セキュリティレベルを使用してサイトで外部 JavaScript ファイルを参照する場合は、これらのリモートホストを許可リストに登録する必要があります。

エクスペリエンスビルダーサイトでのセキュリティレベルの選択
セキュリティレベルを選択して、スクリプトがエクスペリエンスビルダーサイトから実行可能か、サードパーティコンポーネントやカスタムコードがデータを共有可能かを制御します。

関連トピック:

Experience Cloud 開発者ガイド: Enable Third-Party Components to Run When Lightning Locker Is Off (Lightning Locker が無効な場合にサードパーティコンポーネントを実行する)

Lightning Web コンポーネント開発者ガイド: Security with Lightning Locker (Lightning Locker でのセキュリティ)

Lightning Aura コンポーネント開発者ガイド: セキュアなコードの開発

静的リソース

CSP および Lightning Locker の設計に関する考慮事項

ユーザーがシステム管理者か、コンテンツマネージャーか、開発者かに関わらず、さまざまなセキュリティレベルがエクスペリエンスビルダーサイトに与える影響に注意してください。この影響は、広範囲で予想外の結果になる可能性があります。

ヒント: エクスペリエンスビルダーサイトを開発するときに発生するエラーへの追加の対策として、Google Chrome の使用をお勧めします。サイトの CSP セキュリティレベルを設定したら、他のブラウザーでテストし、顧客に優れた操作性を提供していることを確認してください。

エラーメッセージとフィードバックに加えて、ディレクティブの問題や CSP 違反の識別に役立つ開発者コンソールを使用できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

厳格な CSP レベルによる影響は?

厳格な CSP は、エクスペリエンスビルダーサイトのデフォルトの最大セキュリティレベルです。このレベルのセキュリティは、特に外部ソースへのコールを行うリソースなど、次のようなサイトの多くの側面に影響します。

- リッチコンテンツエディター
- HTML エディター
- サードパーティコンポーネント
- カスタムコンポーネント
- ヘッドマークアップ
- CMS Connect コンテンツ

さらに、厳格な CSP は、インラインスクリプトを禁止することで、クロスサイトスクリプティング (XSS) 攻撃や、他コンテンツ挿入攻撃のリスクを緩和します。

メモ: サードパーティライブラリを `unsafe-inline` キーワードに依存しない新しいバージョンに更新することをお勧めします。

影響	説明	例	推奨
インラインスクリプトをブロックする	インライン <script> 要素およびインラインイベントハンドラーを含むすべてのインラインスクリプトは、サイトでの実行がブロックされます。一般的なサービス (Google タグマネージャーなど) は、これらのスクリプトがブロックされると適切に機能しません。	テスト目的で、コンソールログにメッセージを書き込むインラインスクリプト (例: <script>console.log('blocked');</script>) をヘッドマークアップに含めています。すべてのインラインスクリプトはブロックされるため、メッセージはログに書き込まれません。	サイトのインラインスクリプトを置き換え、代わりに相対 URL としてアップロードされる静的リソースを使用するか、インラインスクリプトを完全に避けます。
リモート JavaScript リソースをブロックする	リモート JavaScript ファイルへのすべての要求は、実行がブロックされます。	一般的な D3.js ライブラリを使用して、散布図を作成したいと考えています。ただし、すべてのリモート JavaScript ファイルがブロックされるため、何も表示されません。	すべての JavaScript ライブラリを静的リソースとして組織にアップロードしてから、静的リソースをコンポーネントに追加します。ライブラリが静的リソースから読み込まれたら、通常どおり使用できます。
許可リストに登録されていない非スクリプトリソースをブロックする	外部サーバーに対する非スクリプトリソースのすべての要求は、それらのサーバーを明示的に許可しない限りブロックされます。	会社のロゴを外部サーバーでホストし、コンポーネントで参照することにしました。ただし、画像は表示されません。	リッチコンテンツエディターなどのコンポーネント機能を使用して、Salesforce からリソースをホストします。または、アセットを静的リソースとしてホストし、相対 URL で参照できます。
Lightning Locker が常に有効であるため、サードパーティコンポーネントとカスタムコードを分離する	異なる名前空間のサードパーティコンポーネントとカスタムコードは、互いの DOM とのやりとりやアクセスがブロックされます。これらのリソースは、サポートされる API にのみアクセスできます。 誤って悪意のあるドメインを許可すると、分離されたリソースは独自のデータ以外のデータをそのドメインに送信できなくなります。	パスワードを読み込み、検証するためにサービスに送信するログインフォームを使用するサードパーティコンポーネントがあります。同じページの他のサードパーティコンポーネントは、パスワードを読み取ることができず、パスワードを悪用することもできません。	サイトでサードパーティコンポーネントとカスタムコードをヘッドマークアップに使用するためのベストプラクティスに従います。 サードパーティコンポーネントやカスタムコードを Lightning Locker と連動させることができない場合は、*『Experience Cloud 開発者ガイド』* の「Experience ビルダーでの Lightning Locker の競合の解決」を参照してください。

緩和された CSP レベルによる影響は?

Google などのサードパーティのリソースを使用する場合、[緩和された CSP] レベルを選択できます。ただし、よりセキュリティが低く緩和された CSP 環境のサイトへの影響を理解してください。

この状態では、カスタム機能が適切に動作しない場合は、必要に応じて Lightning Locker を無効にすることもできます。ただし、Lightning Locker は無効にしないことを強くお勧めします。Lightning Locker の対処法については、『*Experience Cloud 開発者ガイド*』の「Experience ビルダーでの Lightning Locker の競合の解決」を参照してください。

影響	説明	例
インラインスクリプトを許可する	`eval()` を使用するスクリプトを含む、すべてのインラインスクリプトのサイトでの実行が許可されます。Google タグマネージャーなどの多くの一般的なサービスが適切に機能するにはこれらのスクリプトが必要なため、これらのスクリプトが許可されています。ただし、インラインスクリプトは、XSS攻撃に一般的に使用されます。	マーケティング関連の分析のために、ページのすべてのユーザーアクションを記録するインラインスクリプトをヘッドマークアップに含めています。インラインスクリプトは許可されるため、分析は正常に記録されます。
許可リストに登録されているリモート JavaScript および非スクリプトリソースを許可する	JavaScript ファイルおよび非スクリプトリソースでの外部サーバーに対するすべての要求は、サーバーを指定した場合に許可されます。クライアント側のコードてサイトへの要求を行うこともできます。	会社のブログ投稿を取得するスクリプトを使用しています。コンテンツを表示するには、エクスペリエンスビルダーの [スクリプト用の信頼済みサイト] 領域を使用してサイトに対してスクリプトを許可し、[設定] の [信頼済み URL] で非スクリプトコンテンツのホストを許可します。
Lightning Locker が有効である場合にサードパーティのコンポーネントとカスタムコードを分離する	異なる名前空間のサードパーティコンポーネントとカスタムコードは、互いの DOM とのやりとりやアクセスがブロックされます。これらのリソースは、サポートされる API にのみアクセスできます。 誤って悪意のあるドメインを許可すると、分離されたリソースはデータをそのドメインに送信できなくなります。	誤って、Salesforce の標準コンポーネントを介して内部 Salesforce レコードを公開しているページで、悪意のあるコンポーネントも使用しています。コンポーネントは分離されるため、悪意のあるコンポーネントはそれらのレコードにアクセスできません。
Lightning Locker が無効な場合にサードパーティコンポーネ	異なる名前空間のサードパーティコンポーネントとカスタムコードは、互いの DOM とのやりとりやアクセスが許可されます。これらの	サイトのヘッドマークアップなど、追加のサードパーティ JavaScript をページ

影響	説明	例
ントとカスタムコードが通信できるようにする	リソースは、未公開フレームワークも使用できます。開いているブラウザータブのリソースが公開され、サードパーティコンポーネントとカスタムコードからアクセスおよび編集できます。 AppExchange の管理パッケージのパートナーと開発者は、緩和された CSP 環境で Lightning Locker が無効である場合にコンポーネントを使用可能にするかどうかを選択する必要があります。	に自動的に挿入するサードパーティコンポーネントを使用します。

関連トピック:

- *Experience Cloud 開発者ガイド*: Using the Developer Console (開発者コンソールの使用)
- *Lightning Web コンポーネント開発者ガイド*: Determine Whether a JavaScript Library Is Locker Compliant (JavaScript ライブラリが Locker に準拠しているかどうかの判断)
- *Lightning Aura コンポーネント開発者ガイド*: eval() Function is Limited by Lightning Locker (Lightning Locker での eval() 関数の制限)
- *Lightning Web コンポーネント開発者ガイド*: Use Third-Party JavaScript Libraries (サードパーティの JavaScript ライブラリの使用)
- *Lightning Aura コンポーネント開発者ガイド*: 外部 JavaScript ライブラリの使用
- *Experience Cloud 開発者ガイド*: Enable Third-Party Components to Run When Lightning Locker Is Off (Lightning Locker が無効な場合にサードパーティコンポーネントを実行する)

エクスペリエンスビルダーサイトのサードパーティホストの許可リストへの登録が必要な場合

セキュリティレベルに関係なく、エクスペリエンスビルダーサイト外でホストされる画像、スタイルシート、フォントなどの非スクリプトリソースは、すべて許可リストに登録する必要があります。また、緩和された CSP セキュリティレベルを使用してサイトで外部 JavaScript ファイルを参照する場合は、これらのリモートホストを許可リストに登録する必要があります。

リソース種別に応じて、異なる方法でホストを許可リストに登録します。会社のサイトに保存されているロゴやスタイルシートなど、外部ホストからの非スクリプトリソースは、組織全体で Lightning Experience と共有でき、[設定] で許可リストに登録します。JavaScript などの外部ホストのスクリプトリソースは、各サイトに固有になり、エクスペリエンスビルダーで許可リストに登録します。信頼できる外部サイトのみを許可してください。

次のサイトは自動的に許可されます。

- サイトで参照されているすべての Salesforce でホストされるデータおよびファイル。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

- エクスペリエンスビルダーでトラッキング ID を Google アナリティクス設定に追加した場合、Google アナリティクスで必要なサイト。これらのアドレスには、`https://www.google-analytics.com`、`https://stats.g.doubleclick.net`、`https://www.googletagmanager.com/gtag/js` があります。Google アナリティクスインテグレーションの設定によっては、これ以外のドメインも手動で許可リストに登録することが必要な場合があります。Google の Google アナリティクスのディレクティブを参照してください。
- 動画を含む Chatter フィードコメントの画像タグ、およびリッチコンテンツエディターの動画挿入機能で参照できるアドレス。これらのアドレスには、`https://img.youtube.com`、`https://i.ytimg.com`、`https://i.vimeocdn.com`、およびフレームタグによって参照できるアドレス (`https://img.youtube.com`、`https://player.vimeo.com`、`https://play.vidyard.com` など) があります。

ヒント: すでに許可済みの外部ホストで使用されているスクリプトや画像を許可リストに登録し、それらのリソースが表示されるようにしてください。

非スクリプトリソースのホストを許可する場所

サイト外部でホストされる非スクリプトリソースでは、`https://any.otherdomain.com` または `wss://any.otherdomain.com` で定義された `src` 属性が使用されます。一般的な非スクリプトリソースを次に示します。

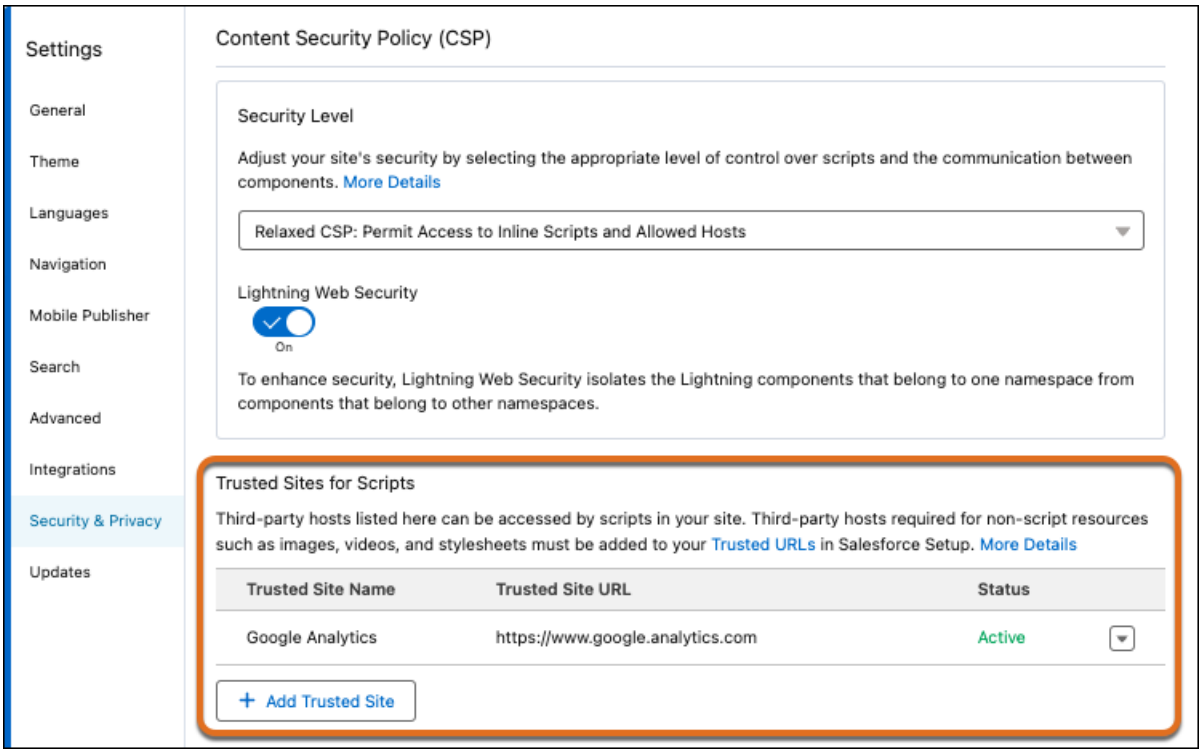
- 画像
- スタイルシート
- フォント
- メディア (音声と動画)
- スクリプトインターフェースを使用する URL
- フレーム要素に含まれるリソース
- サードパーティ API
- WebSocket 接続

これらの非スクリプトリソースについては、[設定] の [信頼済み URL] のコンテンツセキュリティポリシー (CSP) ディレクティブを使用して、ホストを許可します。これにより、リソースはすべてのエクスペリエンスビルダーサイトで使用できるようになります。「信頼済み URL の管理」を参照してください。

スクリプトリソースのホストを許可する場所

JavaScript などのリモートスクリプトリソースの場合は、エクスペリエンスビルダーで [設定]、[セキュリティとプライバシー] の順に選択し、ホストを許可リストに登録します。

[緩和された CSP] セキュリティレベルを選択したら、表示される [スクリプト用の信頼済みサイト] 領域でホストを追加できます。他のエクスペリエンスビルダーサイトでリモートリソースを使用するには、各リソースをサイトごとに個別に許可リストに登録する必要があります。



[スクリプト用の信頼済みサイト]セクションから、許可リスト内のサイトを編集または削除できます。信頼済みサイトを有効または無効にすることもできます。これにより、サイト設定からサイトを削除することなく、サイトを簡単にテストまたは管理できます。また、[厳格な CSP] に変更すると、これらの許可サイトはそのまま残り、簡単に選択を切り替えることができます。

関連トピック:

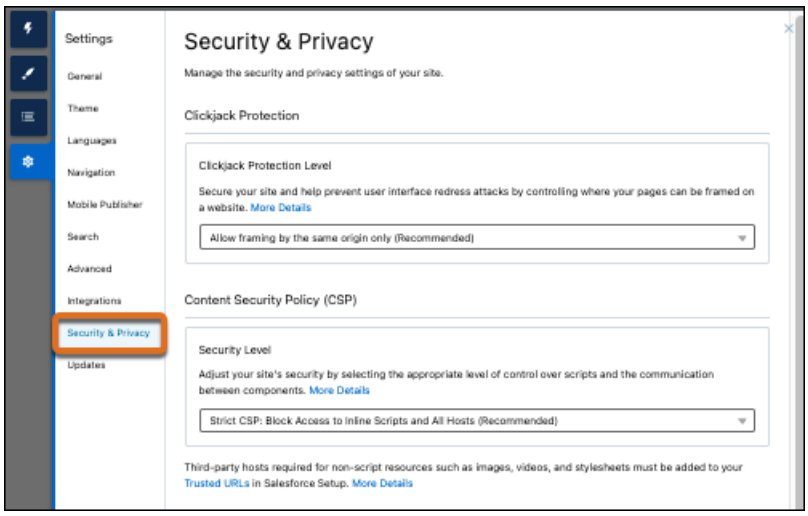
- Google アナリティクストラッキング ID を使用したサイトユーザーの追跡

エクスペリエンスビルダーサイトでのセキュリティレベルの選択

セキュリティレベルを選択して、スクリプトがエクスペリエンスビルダーサイトから実行可能か、サードパーティコンポーネントやカスタムコードがデータを共有可能かを制御します。

選択するセキュリティレベルは、ニーズとリスク許容度によって異なります。セキュリティを最適に設定するため、厳格な CSP を実行することをお勧めします。簡単にレベルを切り替えて、各セキュリティレベルが顧客の操作性に及ぼす影響をテストできます。

1. エクスペリエンスビルダーで、[設定] > [セキュリティとプライバシー] を開きます。



2. セキュリティレベルを選択します。

セキュリティレベル	説明
厳格な CSP: インラインスクリプトとすべてのホストへのアクセスをブロック	Spring '19 (2019 年 2 月) 以降に作成されたサイトのデフォルト設定。 最大のセキュリティが提供されます。 • すべてのインラインスクリプトの実行と、リモート JavaScript ファイルに対するすべての要求をブロックします。 • 明示的に許可されているサードパーティホストからの非スクリプトリソース (画像など) の表示は許可されます。 • Lightning Locker は有効になります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

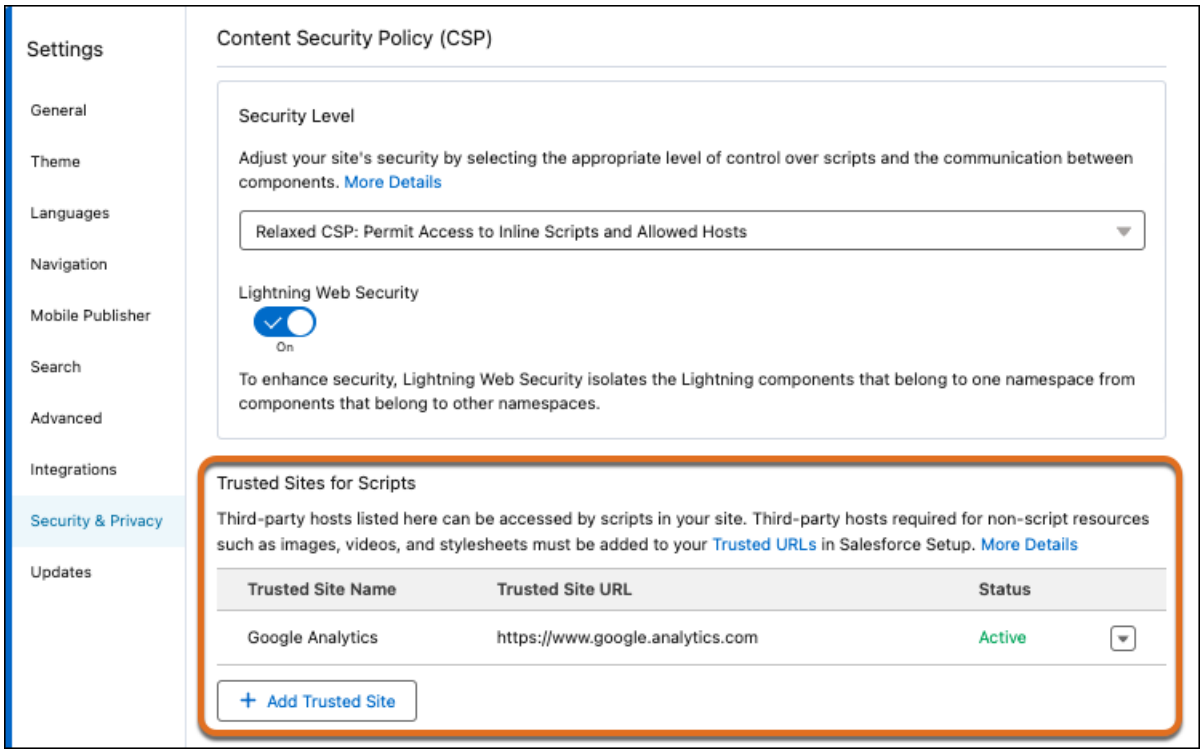
- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、そのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者であること

セキュリティレベル	説明
緩和された CSP: インラインスクリプトと許可されたホストへのアクセスを許可	中程度のセキュリティが提供されます。 • サイトでのインラインスクリプトの実行を許可します。 • 明示的に許可されているサードパーティホストからのリモート JavaScript ファイルの読み込みと非スクリプトリソース (画像など) の表示は許可されます。 • Lightning Locker を無効化できます。
インラインスクリプトと、任意のサードパーティホストへのスクリプトアクセスを許可	追加のセキュリティは提供されませんが、現在の設計どおりにサイトを機能させることができます。 • 何もブロックしません。 • ホストを明示的に許可する必要なく、すべてのサードパーティホストへのアクセスが許可されます。 • Lightning Locker は有効になっており、無効にすることはできません。 メモ: このオプションは、Spring '19 より前に作成されたサイトにのみ表示されます。Spring '22 (2022 年 2 月) では、このオプションは削除されます。

3. 画像やスタイルシートなど、Salesforce 外部でホストされる非スクリプトリソースを使用する場合、ホストを [設定] の [信頼済み URL] に追加します。「信頼済み URL の管理」を参照してください。
[信頼済み URL] で許可されたホストは、適用するコンテキストに応じて、Lightning Experience サイトまたはエクスペリエンスビルダーサイト、もしくはその両方で使用可能になります。エクスペリエンスビルダーサイトで使用可能にした場合、そのホストは Salesforce 組織のすべてのサイトで許可されます。
4. Salesforce の外部でホストされるスクリプトリソースを使用する場合は、[緩和された CSP: インラインスクリプトと許可されたホストへのアクセスを許可] を選択して、表示される [スクリプト用の信頼済みサイト] 領域でサードパーティのホストを許可します。



a. [信頼済みサイトを追加] をクリックします。

b. わかりやすい名前とリソース URL を入力します。

   セキュリティを強化するため、リソースフォルダーへの URL パス全体を含めます (例: `https://www.example.com/logos/`)。`https://site_url/resource_folder/` の構文を使用し、URL の末尾が / であることを確認します。特定のリソースフォルダーではなくドメイン全体の URL を追加すると、信頼はそのドメインのすべてのリソースに拡張されるため、セキュリティが脆弱になる可能性があります。

c. [サイトを追加] をクリックします。

メモ:

- 許可される外部サイトは、各エクスペリエンスビルダーサイトに固有です。
- 信頼済みサイトをサイト設定から削除することなく有効または無効にし、コミュニティを簡単にテストまたは管理できます。

5. [緩和された CSP] を選択した場合は、必要に応じて Lightning Locker を無効にできます。

   たとえば、サイトのヘッドマークアップなど、追加のサードパーティ JavaScript をページに自動的に挿入するカスタムコンポーネントを使用する場合などには、Lightning Locker を無効にすることが必要になります。

   警告: Lightning Locker を無効にすると、サイトのセキュリティが低下し、設計時にサードパーティの Aura コンポーネントを使用したり、実行時に表示したりできなくなる可能性があります。Lightning Locker の無効化は、最後の手段としてのみ行ってください。『*Experience Cloud 開発者ガイド*』の「Lightning Locker が無効な場合にサードパーティコンポーネントを実行する」と「Experience ビルダーでの Lightning Locker の競合の解決」を参照してください。

6. サイトを公開します。

Experience Cloud の Cookie

Experience Cloud では、機能の向上と処理時間の短縮のために Cookie を使用しています。Cookie は、ユーザーの設定を保存することで、Experience Cloud サイトのユーザーエクスペリエンスとパフォーマンスを向上させることができます。

Salesforce では現在、エンドユーザーの Cookie 利用同意管理を行うための機能を提供していません。プラットフォームは、多数の既存のサードパーティソリューションと互換性があります。社内の IT チームと協力するか、実装パートナーに相談して、組織のニーズに適したソリューションを見極め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: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Cookie は必須、機能、マーケティングに分割されます。機能の Cookie には設定と統計が含まれます。

- **必須:** Web サイトを閲覧してその機能を使用するために絶対に必要です。
- **機能: 設定:** 以前に行われた選択を記憶するために Web サイトによって使用されます。言語設定は設定種別の Cookie の一例です。
- **機能: 統計:** クリックされたリンクやユーザーがアクセスしたページなど、Web サイトの使用に関する情報を収集するために使用されます。
- **マーケティング:** オンライン活動を追跡してよりパーソナライズされた環境 (関連する広告など) を実現するために使用されます。

メモ:

- Experience Cloud は機能性 Cookie を使用せずに実行できますが、サイト機能が低下する可能性があります。機能への影響は、ブロックされた Cookie の目的によって異なります。
- Experience Cloud の Cookie は LWR サイトと Aura サイトに制限されています。
- Experience Cloud ではマーケティング Cookie を使用しません。
- `LSKEY-c$` プレフィックスを持つ Cookie は元の Cookie と同じですが、この Cookie が設定されるのは、サイトで Locker サービスが有効の場合です。Locker サービスによってクライアント側の Cookie の参照方法が制限されるため、この Cookie は別個の Cookie である必要があります。

この表では、Salesforce によって収集される Experience Cloud の Cookie について説明します。

表 5 : すべてのユーザーが対象の Cookie (認証済みおよび未認証)

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
`__Secure-has-sid`	セッション	必須	クライアント側で LWR Experience のユーザーのログイン状態を検出する。LWR Experience へのログイン時に設定します。この Cookie は HttpOnly に設定しないでください。

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
_ga	2 年	機能: 統計	サイト管理者が Google アナリティクストラッキング ID を使用したサイトユーザーの追跡を行うことを選択した場合に使用されるサードパーティの Cookie。
{UserId}_KMPage	1 日	機能: 設定	Salesforce Classic で、[記事の管理] の [ビュー内を検索]、[記事の言語]、[{DataCategory}]、および [検証状況] での最後のユーザー選択を参照するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageDispatcher	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、ユーザー選択を記憶して [ナレッジ] に [記事] ビューと [私のドラフト] ビューのどちらを表示するかを判別するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageFilter{DataCategory}	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[ナレッジ] のデータカテゴリ検索条件での最後のユーザー選択を記憶するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageFilterArticleArticleType	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[ナレッジ] の [記事] ビューの記事タイプ検索条件での最後のユーザー選択を記憶するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageFilterArticlePublishStatus	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[ナレッジ] の [記事] ビューの公開状況検索条件での最後のユーザー選択を記憶するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageFilterArticleValidationStatus	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[ナレッジ] の [記事] ビューの検証状況検索条件での最後のユーザー選択を記憶するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageFilterLanguage	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[ナレッジ] の言語検索条件での最後の

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
			ユーザー選択を記憶するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageFilterMyDraftArticleType	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[ナレッジ] の [私のドラフト] ビューの記事タイプ検索条件での最後のユーザー選択を記憶するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageFilterMyDraftPublishStatus	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[ナレッジ] の [私のドラフト] ビューの公開状況検索条件での最後のユーザー選択を記憶するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageFilterMyDraftValidationStatus	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[ナレッジ] の [私のドラフト] ビューの検証状況検索条件での最後のユーザー選択を記憶するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageSortFieldArticle	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[ナレッジ] の [記事] ビューの [並び替え] での最後のユーザー選択を記憶するために使用される。
{UserId}_KnowledgePageSortFieldMyDraft	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[ナレッジ] の [私のドラフト] ビューの [並び替え] での最後のユーザー選択を記憶するために使用される。
{UserId}_sprocketKMAnyoneDraftArticlesList	1 日	必須	Salesforce Classic で、[記事の管理] の [ドラフト記事] ビューのレイアウトプロパティを設定するために使用される。
{UserId}_sprocketKMArchivedArticlesList	1 日	必須	Salesforce Classic で、[記事の管理] の [アーカイブ済み記事] のレイアウトプロパティを設定するために使用される。
{UserId}_sprocketKMMyDraftArticlesList	1 日	必須	Salesforce Classic で、[記事の管理] の [自分] に割り当てられた [ドラフト記事] のレイアウトプロパティを設定するために使用される。

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
{UserId}_springKMMyDraftTranslationsList	1 日	必須	Salesforce Classic で、[記事の管理] の [ドラフト翻訳] のレイアウトプロパティを設定するために使用される。
{UserId}_springKMPublishedArticlesList	1 日	必須	Salesforce Classic で、[記事の管理] の [公開記事] のレイアウトプロパティを設定するために使用される。
{UserId}_springKMPublishedTranslationsList	1 日	必須	Salesforce Classic で、[記事の管理] の [公開翻訳] のレイアウトプロパティを設定するために使用される。
<namespace>_sid	セッション	必須	Live Agent セッションを識別する。チャットサービスを介した特定のブラウザーセッションの一意の仮名化 ID を保存します。
<userId>expid_[site prefix]	30 日	機能: 統計	特定のブランドに基づいてページを表示するために使用される。
52609e00b7ee307e	セッション	必須	ブラウザー指紋 Cookie。セッションセキュリティの問題を検出するために使用される。
79eb100099b9a8bf	セッション	必須	ブラウザー指紋トリガー Cookie。セッションセキュリティの問題を検出するために使用される。
activeView	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、[記事の管理] の [記事] または [翻訳] タブでの最後のユーザー選択を記憶するために使用される。
AgentConsoleFE	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、エージェントコンソールのページのスタイルを記憶するために使用される。
AgentConsoleS	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、エージェントコンソールのページのスタ

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
			イルを記憶するために使用される。
AgentConsoleY	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、エージェントコンソールのページのスタイルを記憶するために使用される。
AgentConsoleX	セッション	機能: 設定	Salesforce Classic で、エージェントコンソールのページのスタイルを記憶するために使用される。
alohaEpt	90 秒	機能: 統計	Salesforce Classic ページの ExperiencePageTime を計算するために使用される。
apex__EmailAddress	1 年	必須	メールアドレスに関連付けられた取引先責任者 ID をキャッシュする。
auraBrokenDefGraph	1 週間	機能: 統計	Lightning ページに不正な形式の HTML がある場合に追跡するために使用される。
autocomplete	60 日	機能: 設定	ログインページでユーザーのユーザー名を保存するかどうかを判別する。
BAYEAX_BROWSER	作成時に期限切れ	必須	CometD ストリーミングチャネルに登録されている一意のブラウザーを識別する。
BrowserId	1 年	必須	セキュリティ保護に使用される。Salesforce ドメインのサブセット (.salesforce.com、.force.com、Salesforce ログインページ、Lightning ページ、Experience Cloud サイトのドメインなど) で表示されます。
calViewState	セッション	機能: 統計	Salesforce Classic のインラインカレンダー日付の状態(今週を選択) を設定する。

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
caPanelState	セッション	機能: 設定	カレンダーパネルを開いた状態、閉じた状態、高さのパーセントの状態を保存する。
clientSrc	セッション	必須	セキュリティ保護に使用される。
communityId	セッション	必須	アイデアを特定の Experience Cloud サイトに結び付けるための Cookie 設定。
CookieConsent	1 年	必須	エンドユーザーの Cookie 利用同意設定の適用に使用される。サイトから提供された Cookie ポリシーオプションにユーザーが同意したかどうかを示す Boolean を保存します。この Cookie がない場合、顧客はエンドユーザーからの同意を収集できなくなります。
CookieConsentPolicy	1 年	必須	クライアント側ユーティリティによって設定されたエンドユーザーの Cookie 利用同意設定を適用するために使用される。
cookieSettingVerified	セッション	必須	ユーザーに Cookie が必要であることを伝えるポップアップメッセージを作成するために使用される。
cordovaVersion	セッション	必須	モバイルアプリケーションでの内部診断に使用される。
cqcid	1 年	機能: 統計	ゲストの買い物客の閲覧活動を追跡するために使用される。
csssid	セッション	必須	適切なテナント組織で要求コンテキストを確立するために使用される。
csssid_Client	セッション	必須	ユーザーの切り替えを有効化。
devOverrideCsrfToken	セッション	必須	CSRF トークン。

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
dialpadShown	セッション	必須	ダイヤルパッドのフォーカスを決定するために不可欠な Open CTI 機能で使用される。
disco	セッション	必須	ログインをバイパスする最後のユーザーログインとアクティブセッション (例: OAuth ルール適用フロー) を追跡する。
FedAuth	セッション	必須	SharePoint コネクタで、SharePoint の最上位サイトに対して認証するために使用される。
force-proxy-stream	3 時間	必須	クライアント要求が同じプロキシホストに到達するようにし、キャッシュからコンテンツを取得しやすくする。
force-stream	180 分	必須	スティッキーセッションに対するサーバー要求をリダイレクトするために使用される。
gTalkCollapsed	1 年	必須	Salesforce Classic のサイドバーをユーザーに対して開くかどうかを制御する。
guest_uuid_essential_<15-char SiteID>	1 年	必須	Experience Cloud サイトのゲストユーザーの一意の ID を提供する。ユーザーが最後にサイトにアクセスしてから 1 年後に期限切れになります。
hideDevelopmentTools	セッション	機能: 設定	開発者ツールを表示するかどうかを決定するために使用される。
hideFilesWarningModal	50 年	機能: 設定	Salesforce ファイルへの公開リンクがメール送信に含まれることのユーザー承認を保存する。ユーザーがこのアクションを承認すると、警告ウィンドウは継続的に表示されなくなります。

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
hideIdentityDialog	1 年	機能: 設定	別のユーザーに切り替えると現在のユーザーがログアウトされることを通知するダイアログボックスを非表示にする。
idccsrf	セッション	必須	特定の SSO フローの CrossSiteRequestForgery 検証を追跡する。
ideaToggle	セッション	機能: 設定	[アイデア] リストビューまたは [フィード] リストビューを表示する。
inst	セッション	必須	ブックマークとハードコード化された URL で別のインスタンスに要求を送信するときに、要求を別のインスタンスにリダイレクトするために使用される。この種類のリダイレクトは、組織の移行、分割、または URL 更新の後に実行できます。
iotcontextsplashdisable	10 年	機能: 設定	IoT 製品で、コンテキストスプラッシュポップアップを表示するかどうかのユーザー設定が保存される。
language	セッション	必須	複数の言語をサポートするカスタムコンポーネント、アンケート、およびフローの言語を識別します。この Cookie がない場合、カスタム機能の翻訳が正しく表示されないことがあります。
lastActivePage	セッション	必須	不可欠な Open CTI 機能で使用される。たとえば、CTI で現在の通話オブジェクトを画面ポップするかどうかを決定する場合に使用します。
lastCallObjectId	セッション	必須	不可欠な Open CTI 機能で使用される。たとえば、CTI で現在の通話オブジェクトを画面

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
			ポップするかどうかを決定する場合に使用します。
lastlist	セッション	必須	最後のリスト URL の Cookie 名を保存するために使用される。
liveagent_invite_rejected_	セッション	機能: 統計	同じドメインで招待を再発行しないように Live Agent に指示する。この Cookie を削除すると、顧客は繰り返し招待を受信する可能性があるため、カスタマーエクスペリエンスが低下します。
liveagent_sid	セッション	必須	Live Agent セッションを識別する。チャットサービスを介した特定のブラウザーセッションの一意の仮名化 ID を保存します。
lloopch_loid	1 年	必須	ユーザーを特定のポータルログインまたはアプリケーションログインのどちらに転送するかを判別する。
login	60 日	機能: 設定	ユーザーのセッションが期限切れになった場合に、プロセスビルダーアプリケーションの使用時にユーザー名を取得して、メインログインページに入力するために使用される。
logouturl	セッション	機能: 設定	リダイレクト要求の最後のログイン組織を保存する。Cookie がサイトおよびコミュニティのゲストユーザー要求内に存在するかどうかを記録するために使用される。
oid	1 年	必須	リダイレクト要求の最後のログイン組織を保存する。Cookie がサイトおよびコミュニティのゲストユーザー要求内に存

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
			在するかどうかを記録するために使用される。
oinfo	3 か月	機能: 統計	最後にログインした組織を追跡する。
pctrk	1 年	必須	エクスペリエンスでのユニークページ訪問者数の追跡に使用される。
pc-unit	1 年	機能: 設定	プラットフォームキャッシュ単位の表示を MB または KB に設定する。
PicassoLanguage	セッション	必須	このエクスペリエンスビルダーサイトのユーザーの言語の選択を保存するために使用される。ユーザーがサイトの言語を変更した場合、この Cookie がないとサイトは読み込まれません。
PicassoViewMode	セッション	機能: 設定	このエクスペリエンスビルダーサイトのユーザーのビューモードの選択を保存する。
PreferredLanguage<18-char SiteID> (PreferredLanguage0DMx000000C93CAE など)	1 年	機能: 設定	LWR サイトの言語検出およびローカライズされたユーザーエクスペリエンスのユーザー言語設定を保存するために使用されます。LWR サイトの言語検出およびローカライズされたユーザーエクスペリエンスのユーザー言語設定を保存するために使用されます。
promptTestMod	30 日	必須	テストモードが有効かどうかを保存する。この Cookie は参照のみです。
redirectionWarning	1 年	機能: 設定	許可リストにリダイレクト警告インタースティシャルページを設定することから除外される URL を顧客が保存できるようにする。

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
renderCtx	セッション	必須	機能とパフォーマンスの理由で、1つのクライアントによって複数の要求全体で再利用するため、セッションにサイトパラメーターを保存するために使用される。pageId、schema、viewType、brandingSet、formFactor、および利用者ターゲティングに基づいてサイトページおよびコンポーネントを取得するために必要なメタデータ。
RRetURL	セッション	必須	元の状態を復元するために「次のユーザーとしてログインする」に使用される。
RRetURL2	セッション	必須	セッションからログアウトしたときにリダイレクトする戻り URL。
RSID	セッション	必須	セッション ID とログイン方法セッション ID。 この場合、Cookieが応答にコピーされ、プロキシ状況では対象 URL が適切に再構築されます。Cookieが作成、検証、変更されることはありません。
schgtclose	0	機能: 統計	廃止された機能。使用されません。
sfdc_lv2	1 年	必須	Experience Cloud ユーザーの ID 確認の詳細を保存する。Cookie が設定されていない、または有効期限が切れた場合、ユーザーは次回ログインするときに ID 確認プロセスを繰り返す必要があります。ID 確認には、SMS、認証アプリケーション、またはセキュリティキーなどの検証方法が必要です。
sfdc-stream	3 時間	必須	salesforce.com ドメインで固定 (永続) セッションを維持する

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
			ために使用される。ストリーミング登録要求が最初に処理された同じサーバーインスタンスに以降のストリーミング要求が転送されるようにします。
showNewBuilderWarningMessage	100 年	機能: 設定	新しいダッシュボードビルダーの警告メッセージを表示または非表示にするために使用される。
sid	セッション	必須	SessionID。
sid_Client	セッション	必須	セッションの改ざんを検出して防止するために使用される。
sidebarPinned	10 年	必須	Salesforce Classic サイドバーの状態を制御する。
sitePreview	セッション	必須	サイトをプレビューするための認証コードを保存する。この Cookie がないと、プレビューモードは読み込まれません。
ssostartpage	1 年	必須	SSO の ID プロバイダー (IdP) の場所を識別する。特定のサービスプロバイダーが開始した SSO 要求は、この Cookie がないと失敗する可能性があります。
SUCSP	セッション	必須	システム管理者が ([ユーザーとしてエクスペリエンスにログイン] を介して) 想定しているユーザー ID がカスタマーサクセスポータル (CSP) ユーザーである場合に使用される。
SUPRM	セッション	必須	システム管理者が ([エクスペリエンスにログインユーザーとしてエクスペリエンスにログイン] を介して) 想定しているユーザー ID がパートナーリレーション管理 (PRM) ポータル

Cookie 名	期間	Cookie の種類	説明
			ユーザーである場合に使用される。
t	作成時に期限切れ	機能: 統計	アクセス権チェックの重複を回避するために使用される。
useStandbyUrl	設定なし	必須	ソフトフォンの読み込み時にスタンバイ URL を設定するまでの時間を制御する。
waveUserPrefFinderLeftNav	100 年	機能: 設定	CRM Analytics の左側のナビゲーション UI の設定。
waveUserPrefFinderListView	100 年	機能: 設定	CRM Analytics でリストビューを表示するための設定。
webact	1 年	機能: 統計	パーソナライズのためにページビューあたりの総計値を収集するために使用される。
WelcomePanel	1 日	機能: 設定	Experience Cloud の設定を保存する。

Sandbox から本番組織への Experience Cloud サイトのリリース

本番組織にリリースする前に、テスト環境 (Sandbox など) で Experience Cloud サイトを作成、カスタマイズ、テストすることをお勧めします。テストが完了したら、変更セットかメタデータ API を使用して、ある組織から別の組織へサイトを移行できます。いくつかの要因に応じて、変更セットを使用するかメタデータ API を使用するかを決定します。移行する変更の複雑さ、開発者ツールの使いやすさ、使用しているアプリケーションライフサイクル管理 (ALM) モデルなどを考慮します。

使用可能な ALM モデルと開発オプションについての詳細は、Trailhead の「自分に適したアプリケーションライフサイクル管理モデルの判断」を参照してください。

Lightning Bolt ソリューションは、組織間で Experience Cloud サイトをリリースする場合には適していません。AppExchange でソリューションを共有または販売したり、すぐに利用できるソリューションや新しいデザインをサイトに実装したりする場合に Lightning Bolt ソリューションを使用します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

ポイント&クリックツールを使用するほうが慣れている場合は、変更セットを使用してリリースします。変更セットは、接続組織にリリースできる組織のカスタマイズ(またはメタデータコンポーネント)のセットを表します。

宣言型ツールを使用してアプリケーションを管理できます。カスタマイズのニーズに対応するために、コマンドラインインターフェースやバージョン管理システムを使用する必要はありません。[設定]メニューを使用して、開発環境で変更を作成します。その後 ALM に取り組みながら、環境間で変更を移行します。

リリースアーティファクトは、本番組織に存在するメタデータからの変更部分の集合体です。リリースされるのは、メタデータに追加または変更される部分のみで、変更がなければリリースもありません。

メタデータ API

メタデータ API の最新情報に詳しく、コードの世界のほうが慣れている場合は、メタデータ API を使用して、変更をプログラムでリリースします。Experience Cloud サイト、カスタムオブジェクト定義、ページレイアウトなどの組織のカスタマイズ情報を取得、リリース、作成、更新、削除できます。

メタデータ API の使用は、変更が複雑な場合、または複数の作業ストリームを管理するために、より厳格な変更管理プロセスと監査プロセス (またはバージョン管理システム) が必要な場合に最適です。

変更セットプロセスの場合と同様、作成するリリースアーティファクトは、本番組織に存在するメタデータからの変更部分の集合体です。

ヒント: 一部の Experience Cloud サイト設定と機能は、まだメタデータ API でサポートされていないため、別の環境に手動で移行する必要があります。これらの変更を追跡し、移行し忘れないようにしてください。

変更セットを使用した Experience Cloud サイトのリリース

変更セットを使用すると、Experience Cloud サイトのすべてまたは一部をリリース接続のある関連組織間で移行できます。[ネットワーク]コンポーネントの種類を使用して、任意の Experience Cloud フルサイトを移行できます。または、[デジタルエクスペリエンス]コンポーネントの種類を使用して、拡張 LWR サイトの部分的なサイトコンテンツを移行できます。

メタデータ API を使用した Experience Cloud サイトのリリース

メタデータ API を使用して、Salesforce 組織間で Experience Cloud サイトを移行します。テスト環境でサイトの設定とテストを行ってから、サイトのデータを取得して本番組織にリリースします。

変更セットを使用した Experience Cloud サイトのリリース

変更セットを使用すると、Experience Cloud サイトのすべてまたは一部をリリース接続のある関連組織間で移行できます。[ネットワーク] コンポーネントの種類を使用して、任意の Experience Cloud フルサイトを移行できます。または、[デジタルエクスペリエンス] コンポーネントの種類を使用して、拡張 LWR サイトの部分的なサイトコンテンツを移行できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

変更セットを使用した完全な Experience Cloud サイトのリリース

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 Experience Cloud サイトを移行できます。テスト環境でサイトを作成、カスタマイズ、およびテストし、テストが完了したらそのサイトを本番環境に移行します。

変更セットを使用した Experience Cloud サイトの部分的なコンテンツのリリース

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 Experience Cloud の個々のコンポーネントおよびコンテンツを移行できます。テスト環境で変更を作成してテストし、準備が整ったらそれらの変更のみを本番に移行します。

変更セットを使用した Experience Cloud サイトのリリースの考慮事項

変更セットを使用してエクスペリエンスビルダーまたは Salesforce タブ + Visualforce サイトを移行するときは、次の考慮事項と制限に留意してください。

変更セットを使用した完全な Experience Cloud サイトのリリース

ユーザ権限

Experience Cloud サイトをカスタマイズまたは公開する	「エクスペリエンスの作成および設定」
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」 メモ: リリースのためにユーザーがメタデータのみにアクセスする必要がある場合は、「メタデータ API 関数を使用したメタデータを変更」権限を有効にできます。この権限は、これらのユーザーに組織データへのアクセスを提供せずに、リリースに必要なアクセス権を付与します。詳細は、Salesforce ヘルプの「Modify Metadata Through Metadata API Functions Permission (「メタデータ API 関数を使用した

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

メタデータを変更」権限)」を参照してください。

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」

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 Experience Cloud サイトを移行できます。テスト環境でサイトを作成、カスタマイズ、およびテストし、テストが完了したらそのサイトを本番環境に移行します。

変更セットでコンポーネントの種類に [ネットワーク] を使用して、完全なエクスペリエンスビルダーサイトと Salesforce タブ + Visualforce サイトを移行できます。

1. Sandbox などの任意のテスト組織でサイト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. サイトの種類として [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ァイ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 (`MySiteName` と `MySiteName1`) が含まれます。`MySiteName` には、エクスペリエンスワークスペースの [管理] で設定可能なさまざまな Visualforce ページが保持されます。`MySiteName1` には、エクスペリエンス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。

   対象組織で受信接続が許可されていることを確認します。受信および送信組織にはリリース接続が必要です。

7. [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。
8. 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。

   警告: 受信変更セットをリリースすると、対象組織のサイトが上書きされます。

9. 対象組織のサイト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。

10. サイトのデータを追加し、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 Experience Cloud サイトのリリースの考慮事項
- 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 Experience Cloud サイトの部分的なコンテンツのリリース

ユーザ権限	
Experience Cloud サイトをカスタマイズまたは公開する	「エクスペリエンスの作成および設定」
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」 リリースのためにユーザーがメタデータのみにアクセスする必要がある場合は、「メタデータ API 関数を使用したメタデータを変更」権限を有効にできます。この権限は、これらのユーザーに組織データへのアクセスを提供せずに、リリースに必要なアクセス権を付与します。詳細は、*Salesforce* ヘルプの「「メタデータ API 関数を使用したメタデータを変更」権限」を参照してください。
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」

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

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 Experience Cloud の個々のコンポーネントおよびコンテンツを移行できます。テスト環境で変更を作成してテストし、準備が整ったらそれらの変更のみを本番に移行します。

変更セットを使用した部分的なリリースは、Winter '23 以降で作成された拡張 LWR サイトで使用できます。

変更セットでは、[デジタルエクスペリエンス] コンポーネントの種類を使用して、エクスペリエンスビルダーサイトの部分的なコンテンツを移行できます。

1. Sandbox などの任意のテスト組織でサイトを作成してテストします。

2. テスト組織の [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. [カスタムデジタルエクスペリエンス] コンポーネントの種類を選択します。
5. コンポーネントのリストからリリースするコンテンツを選択し、[変更セットに追加] をクリックします。

   ヒント:

   - リストされた各コンポーネントが属する拡張 LWR サイトを特定するには、[種別] 列を使用します。[種別] 列では、site/*MySiteName* という命名規則を使用します。
   - リストされた各コンポーネントが表すコンテンツを特定するには、[名前] 列を使用します。[名前] 列では、sfdc_cms__<contentType>/<contentName> という命名規則を使用します。たとえば、sfdc_cms__brandingSet/Build_Your_Own_LWR という名前は、Build Your Own LWR という名前のブランドセットを表します。

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。

   入力先組織で受信接続が許可されていることを確認します。受信および送信組織にはリリース接続が必要です。

7. [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。
8. 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。

   警告: 受信変更セットをリリースすると、対象組織の対応するサイトコンテンツが上書きされます。

9. 対象組織のサイト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。
10. すべてが期待どおり動作することを確認するために、サイトをテストします。次に、変更を公開して稼働を開始します。

変更セットを使用した Experience Cloud サイトのリリースの考慮事項

変更セットを使用してエクスペリエンスビルダーまたは Salesforce タブ + Visualforce サイトを移行するときは、次の考慮事項と制限に留意してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) 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

一般情報

- 受信変更セットをリリースすると、対象組織の Experience Cloud サイトが上書きされます。変更セットを使用してコンポーネントを削除することはできませんが、エクスペリエンスビルダーサイト内のページは削除できます。たとえば、Sandbox でエクスペリエンスビルダーサイト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。リリース先組織 (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 Experience Cloud サイトテンプレートを更新する場合は、変更セットをリリースする前に、必ず対象組織でもテンプレートを更新します。

- 以前のリリースバージョンを使用している対象組織にリリースすることはできません。たとえば、ソース組織が Summer '19 (API バージョン 46.0) の場合、Spring '19 (API バージョン 45.0) の対象組織にはリリースできません。

管理

[管理] 設定は、エクスペリエンスワークスペースにあります。

- [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ァイ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 Experience Cloud サイトの場合、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。
- リリース先組織でサイトを公開するまで、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、エクスペリエンスビルダーサイトで使用できます。

- 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。
- メニュー項目を追加したナビメニューをリリースすると、対象環境の既存のメニュー項目に適用されているすべての翻訳が削除されます。

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リリース元組織でおすすめの名前を変更した場合、リリース先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。
- 受信変更セットをリリースすると、リリース先組織のスケジュール済みおすすめが、リリース元組織からのおすすめで上書きされます。

拡張 LWR サイトの部分的リリース

- Winter '23 以降に作成された拡張 LWR Experience Cloud サイトでは、サイトコンテンツの部分的なリリースが可能です。
- 部分的なサイトコンテンツをリリースするには、リリース先組織にリリース元サイトと同じ名前の既存のサイトを含めます。
- デジタルエクスペリエンスコンポーネントを送信変更セットに追加すると、そのコンポーネントのバリエーションも変更セットに追加されます。たとえば、ホームビューコンポーネントを追加すると、ホームビューのすべての翻訳が自動的に追加されます。

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注目のトピック
- 利用者ターゲティング
- ダッシュボードとエンゲージメント
- おすすめの画像
- エクスペリエンスビルダーの [ブランド] パネルの画像
- エクスペリエンスワークスペースにある次の [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
  - [ログイン & 登録] 領域の [登録] セクションの [表示するログインオプションを選択します] オプション
  - [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完全な Experience Cloud サイトのリリース

メタデータ API を使用した Experience Cloud サイトのリリース

メタデータ API を使用して、Salesforce 組織間で Experience Cloud サイトを移行します。テスト環境でサイトの設定とテストを行ってから、サイトのデータを取得して本番組織にリリースします。

サイトのフレームワークに応じて、次のメタデータ型を組み合わせてサイトを定義します。サイトを移行するには、メタデータ API の `retrieve` コールを使用して、組織のコンポーネントの XML ファイル表現を取得します。

Network
Experience Cloud サイトを表します。ページの上書き、メール、メンバーシップの設定などの管理設定が含まれています。

CustomSite
`indexPage`、`siteAdmin`、URL 定義など、ドメインとページの設定情報が含まれています。

DigitalExperienceBundle と DigitalExperienceConfig または ExperienceBundle あるいは SiteDotCom
必要なメタデータ型は、サイトの種別によって異なります。メタデータ型は、サイトを構成するさまざまな設定や、ページ、ブランドセット、テーマなどのコンポーネントを表します。

23 年冬に導入され機能強化された LWR サイト (API バージョン 56.0) では、DigitalExperienceBundle と DigitalExperienceConfig を組み合わせて、サイトの要素や設定がテキストベースの表現で提供されますが、よりコンテンツを重視した構造に刷新されています。編集可能なサイトメタデータを取得し、サイトをプロ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

グラムですばやく作成、更新、公開、リリースできます。また、機能強化された LWR サイトを部分的にリリースすることも可能です。

機能強化されていない LWR サイトの場合、ExperienceBundle は、サイトの設定、ページ、およびコンポーネントのテキストベースの表現を提供します。編集可能なサイトメタデータを取得し、サイトをプログラムですばやく作成、更新、公開、および部分的にリリースできます。

Aura サイトの場合、ExperienceBundle と SiteDotCom のいずれかを選択して使用できますが、ExperienceBundle の使用をお勧めします。Summer '19 以前 (API バージョン 45.0 以前) は、Network、CustomSite、SiteDotCom メタデータ型を組み合わせて Aura サイトを定義していました。ただし、SiteDotCom 型を取得すると、人間が判読できないバイナリの `.site` ファイルが生成されました。「ExperienceBundle for Experience Builder Sites (エクスペリエンスビルダーサイトの ExperienceBundle)」を参照してください。

Visualforce サイトの場合、Network でサイトを表します。

これらのメタデータ型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『Salesforce CLI コマンドリファレンス』を参照してください。

必要なメタデータ型の一覧

サイトのリリースに使用するメタデータ型は、サイトの種別によって異なります。

必要なメタデータ型	機能強化された LWR サイト	LWR サイト	Aura サイト	Visualforce サイト
Network	✅	✅	✅	✅
CustomSite	✅	✅	✅	✅
DigitalExperienceBundle	✅			
DigitalExperienceConfig	✅			
ExperienceBundle		✅	✅	
SiteDotCom			ExperienceBundle または SiteDotCom	✅

ヒントと検討事項

- データを別の組織に移行する前に、エラーの発生を避けるため、移行先の組織でデジタルエクスペリエンスを有効化し、Sandbox 組織で使用したものと同じドメイン名を入力します。
- 各 Experience Cloud サイトのネットワークコンポーネントには、一意の名前と URL パスプレフィックスがあります。ネットワークコンポーネントを取得すると生成される XML ファイル名は、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、ファイル名が存在している場合はサイトが更新されます。存在していない場合、API でサイトが作成されます。誰かが Sandbox でサイト名を変更して移行しようとすると、エラーが表示されます。API は、既存のパスプレフィックスでサイトの作成を試みます。
- すべての連動関係が取り込まれていることを CustomSite の XML ファイルで確認します。いずれかがない場合、XML ファイルで明示的に指定します。

- 前述の必須コンポーネントに加えて、使用するサイトに必要な他のコンポーネントもすべて組み込みます。コンポーネントには、カスタムオブジェクト、カスタム項目、カスタム Lightning コンポーネント、Apex クラスなどの項目を含めることができます。
- ロック解除済みパッケージを使用して Network コンポーネントと Profile コンポーネントをリリースするには、コンポーネントごとに個別のロック解除済みパッケージを作成して個別にリリースします。
- ExperienceBundle を使用して Aura サイトをリリースする場合、SiteDotCom 型がマニフェストファイルに含まれていないことを確認します。
- [管理]>[設定]でサイトの名前を変更する場合は、リリース元サイトとリリース先サイトで、`Network` コンポーネントの `picassoSite` 属性と `site` 属性の値が一致することを確認します。
- ゲストユーザープロファイルに変更があった場合は、サイト移行の一部としてプロファイルを含めます。
- ユーザープロファイルを移行すると、ユーザーが本番組織のサイトに追加されます。その後、新しいサイトの場合と同じようにメールがメンバーに送信されます。
- リリース中、リリース先組織の `NavigationMenu` API 参照名がリリース元組織の API 参照名と同じであることを確認します。
- containerType が CommunityTemplateDefinition の場合、メタデータ API を介して既存の `NavigationMenu` を更新することはできません。
- カスタムテンプレートによって Aura サイトをリリースするには、まずに CommunityTemplateDefinition と関連するメタデータタイプ (CommunityThemeDefinition など) を取得してリリースします。次に、ExperienceBundle または SiteDotCom と関連するメタデータ型を取得してリリースします。
- メニュー項目を追加したナビメニューをリリースすると、リリース先環境の既存のメニュー項目に適用されているすべての翻訳が削除されます。
- サイトを移動する際にナビゲーションメニューを含めるには、NavigationMenu メタデータ型を使用します。
- 以前のリリースバージョンを使用しているリリース先組織にリリースすることはできません。たとえば、リリース元組織が Summer '19 (API バージョン 46.0) の場合、Spring '19 (API バージョン 45.0) のリリース先組織にはリリースできません。
- `NavigationLinkSet` は、Winter '20 (API バージョン 47.0) で廃止され、`NavigationMenu` に置き換えられました。
- ExperienceBundle では、異なる API バージョンでの取得およびリリースはサポートされません。ExperienceBundle メタデータを古い API バージョンから新しいバージョン (API バージョン 48.0 から 49.0 など) にアップグレードする場合は、次の手順を実行します。
  1. package.xml マニフェストファイルの API バージョンを 48.0 に設定して、パッケージをリリースします。
  2. 次に、package.xml の API バージョンを 49.0 に設定します。
  3. 最新の ExperienceBundle の更新を取得するには、パッケージを取得します。
- サイトのリリース時には、無効な ID 値に関する警告メッセージが表示されることがあります。例: 「コンポーネント `9b8a4e98-e724-4292-bd3c-0813adf9ddc2` の `topicId` プロパティは `ID` 値が `0TO4R000000EGPEWA4` のオブジェクトを参照しています。 場合によっては、対象組織にリリースされたときに、`ID` 値が無効になることがあります。たとえば、参照される `ID` が対象組織に存在しない場合があります。対象組織でコンポーネントの問題が発生した場合は、`ID` 値が正しいことを確認してください」。

  この状況では、警告が表示されてもサイトを正常にリリースできます。ただし、コンポーネントが参照しているオブジェクト ID がまだ有効であることを、対象組織で確認することをおすすめします。ID が正しく

ない場合は、手動で ID を更新し、対象組織内でのコンポーネントの問題を解決してください。また、自分で成したカスタムコンポーネントの場合は、オブジェクト ID をオブジェクトの API 名に置き換えて、今後この問題が発生しないようにすることを検討してください。

サンプルテンプレート

次のサンプルには、メタデータ API で移行できるすべての項目が含まれています。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Network xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <allowInternalUserLogin>true</allowInternalUserLogin>
    <allowMembersToFlag>true</allowMembersToFlag>
    <allowedExtensions>txt,png,jpg,jpeg,pdf,doc,csv</allowedExtensions>
   <caseCommentEmailTemplate>unfiled$public/ContactFollowUpSAMPLE</caseCommentEmailTemplate>


<changePasswordTemplate>unfiled$public/CommunityChangePasswordEmailTemplate</changePasswordTemplate>

    </communityRoles>
    <disableReputationRecordConversations>true</disableReputationRecordConversations>
    <emailSenderAddress>admin@myorg.com</emailSenderAddress>
    <emailSenderName>MyCommunity</emailSenderName>
    <enableCustomVFErrorPageOverrides>true</enableCustomVFErrorPageOverrides>
    <enableDirectMessages>true</enableDirectMessages>
    <enableGuestChatter>true</enableGuestChatter>
    <enableGuestFileAccess>false</enableGuestFileAccess>
    <enableInvitation>false</enableInvitation>
    <enableKnowledgeable>true</enableKnowledgeable>
    <enableNicknameDisplay>true</enableNicknameDisplay>
    <enablePrivateMessages>false</enablePrivateMessages>
    <enableReputation>true</enableReputation>
    <enableShowAllNetworkSettings>true</enableShowAllNetworkSettings>
    <enableSiteAsContainer>true</enableSiteAsContainer>
    <enableTalkingAboutStats>true</enableTalkingAboutStats>
    <enableTopicAssignmentRules>true</enableTopicAssignmentRules>
    <enableTopicSuggestions>true</enableTopicSuggestions>
    <enableUpDownVote>true</enableUpDownVote>

<forgotPasswordTemplate>unfiled$public/CommunityForgotPasswordEmailTemplate</forgotPasswordTemplate>

    <gatherCustomerSentimentData>false</gatherCustomerSentimentData>
    <lockoutTemplate>unfiled$public/CommunityLockoutEmailTemplate</lockoutTemplate>
    <maxFileSizeKb>51200</maxFileSizeKb>
    <networkMemberGroups>
        <permissionSet>MyCommunity_Permissions</permissionSet>
        <profile>Admin</profile>
    </networkMemberGroups>
    <networkPageOverrides>
       <changePasswordPageOverrideSetting>VisualForce</changePasswordPageOverrideSetting>

        <forgotPasswordPageOverrideSetting>Designer</forgotPasswordPageOverrideSetting>
        <homePageOverrideSetting>Designer</homePageOverrideSetting>
        <loginPageOverrideSetting>Designer</loginPageOverrideSetting>
```

```
        <selfRegProfilePageOverrideSetting>Designer</selfRegProfilePageOverrideSetting>
    </networkPageOverrides>
    <picassoSite>MyCommunity1</picassoSite>
    <selfRegistration>true</selfRegistration>
    <sendWelcomeEmail>true</sendWelcomeEmail>
    <site>MyCommunity</site>
    <status>Live</status>
    <tabs>
        <defaultTab>home</defaultTab>
        <standardTab>Chatter</standardTab>
    </tabs>
    <urlPathPrefix>mycommunity</urlPathPrefix>
    <welcomeTemplate>unfiled$public/CommunityWelcomeEmailTemplate</welcomeTemplate>
</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、エクスペリエンスビルダーサイト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>ExperienceBundle</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>
    <types>
        <members>*</members>
        <name>Document</name>
    </types>
    <version>46.0</version>
</Package>
```

関連トピック:

変更セットを使用した完全な Experience Cloud サイトのリリース

Experience Cloud サイトの管理

エクスペリエンスワークスペースから Experience Cloud サイトを管理、維持、およびモデレートします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

マネージャー、モデレーター、システム管理者の連携

Experience Cloud サイトが成功するのは、サイトマネージャー、モデレーター、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。

Experience Cloud サイトモデレーションの戦略およびツール

モデレーションを使用すると、コンテンツの監視を Experience Cloud サイトメンバーに許可し、適切で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。

トピックを使用した Experience Cloud サイトの整理

ナビゲーショントピック、注目のトピック、コンテンツトピックは、Experience Cloud サイトの情報とコンテンツを整理する優れた方法です。記事の SEO が大幅に向上します。トピックを使用してサイト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、サイト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。

Experience Cloud サイトのおすすめのカスタマイズ

おすすめを作成して、Experience Cloud サイト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、チャネルを使用しておすすめの場所を指定したりします。

ゲーミフィケーション

レコグニションバッジや評価などのゲーミフィケーションツールを使用して、サイトでのメンバーの関与を維持します。

Experience Cloud サイトへのリンクの共有

有効化する前に、Experience Cloud サイトのプレビューをメンバーに許可することができます。

Salesforce 組織と Experience Cloud サイトの切り替え

エクスペリエンスビルダーサイトと 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 組織とそれに関連付けられた Experience Cloud サイトを切り替えることができます。Salesforce タブ + Visualforce サイトと Salesforce Classic を使用する場合、グローバルヘッダーを使用します。サイト URL をボタンまたはリンクに直接埋め込むことができます。ユーザーを別のサイトや別のサイト内の特定のページにリダイレクトすることもできます。

マネージャー、モデレーター、システム管理者の連携

Experience Cloud サイトが成功するのは、サイトマネージャー、モデレーター、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。

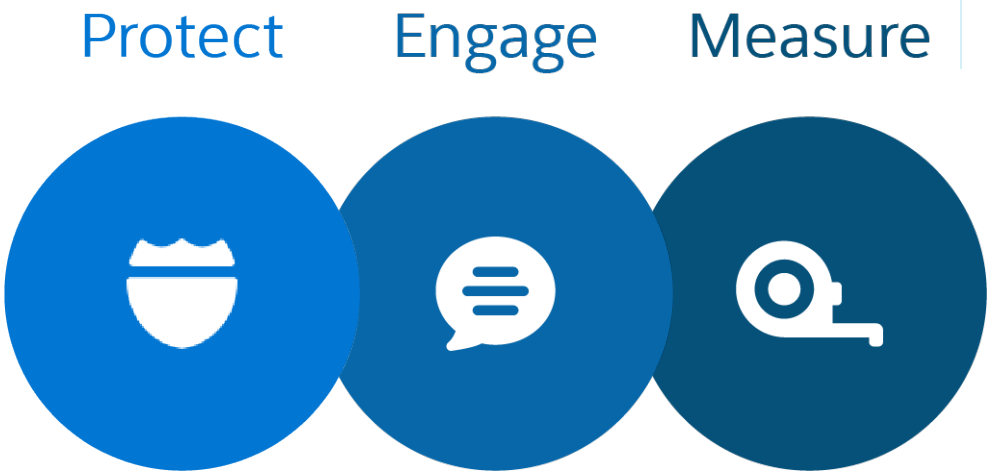
Experience Cloud サイトマネージャーとモデレーターは協力しあいます。パートナーとなってサポートしあい、エンゲージメントと調和を促進します。同じタスクを実行することもありますが、それぞれが固有の貢献をします。サイトマネージャーは採用とエンゲージメントを監視し、モデレーターはサイトが健全で、メンバー同士が活発にサポートし合えると感じられるようにする環境を確立します。

Experience Cloud サイトマネージャー、モデレーター、システム管理者は、協力してサイトの保護とエンゲージを行い、サイトの成功を測定します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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、荒らしがサイト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サイトを保護します。

サイトメンバーが適切な言語を使用し、利用規約

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。

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。

に従っていることを確認します。

助けになったメンバーを認めて感謝します。

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。

Experience Cloud サイトマネージャーとは?

Experience Cloud サイトマネージャーは、メンバーの参加を促してサイトを活性化します。

Experience Cloud サイトモデレーターとは?

Experience Cloudサイトモデレーターは、ユーザーの活動やフラグ付き項目を監視して、サイトを成功に導きます。

Experience Cloud サイトマネージャーとは?

Experience Cloudサイトマネージャーは、メンバーの参加を促してサイトを活性化します。

Experience Cloud サイトマネージャーは内部サイトユーザーである必要があります。サイトマネージャーは管理しているサイトのメンバーである必要もあります。

サイトマネージャーはエンゲージメントを監視します。サイトマネージャーには活動やメンバーシップのトレンド (メンバーがログインする頻度など) 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。マネージャーは、サイトのメンバーシップと活動を監視することで、サイトメンバーの意欲を引き出して参加を促進できます。

メンバーのレコグニションや友好的な競争によっても、メンバーがより活発になる可能性があります。Experience Cloudサイトマネージャーは、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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトマネージャーの割り当て

ユーザーを Experience Cloud サイトマネージャーとして割り当てるには、「エクスペリエンスを管理する」権限を付与します。

Experience Cloud サイトマネージャーの割り当て

ユーザーをExperience Cloudサイトマネージャーとして割り当てるには、「エクスペリエンスを管理する」権限を付与します。

Experience Cloud サイトマネージャーは内部サイトユーザーである必要があります。サイトマネージャーには、エクスペリエンスワークスペースにアクセスするための「エクスペリエンスを管理する」権限が必要です。

メモ: エクスペリエンスワークスペースを有効にするには、[デジタルエクスペリエンス] > [設定] に移動します。

1. [設定] の [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. 「エクスペリエンスを管理する」権限の権限セットを作成します。
3. [システム] > [システム権限] に移動して、[編集] をクリックします。
4. [エクスペリエンスを管理する] を選択し、変更内容を保存します。
5. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザー」と入力し、[ユーザー] を選択します。
6. 新しい権限セットを管理ユーザーの [権限セットの割り当て] 関連リストに追加します。

これでユーザーはエクスペリエンス管理またはエクスペリエンスワークスペースからサイトを管理できるようになります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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」

Experience Cloud サイトモデレーターとは?

Experience Cloud サイトモデレーターは、ユーザーの活動やフラグ付き項目を監視して、サイトを成功に導きます。

成功しているサイトでは、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。モデレーターは、情報の共有を促進することで、サイト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ます。また、すべてのやりとりとコンテンツを適切なものにするためにも役立ちます。

モデレーターは、次の方法でサイトのコンテンツの品質を管理できます。

- 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
- 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
- フラグを削除する
- 不適切な投稿、コメント、メッセージ、ファイルを削除する

モデレーターは次の方法でサイトの成功に貢献できます。

- 関連性があり有益な情報を投稿で共有する
- 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
- 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
- 他のメンバーが恩恵を得られる場合にメールの内容をサイト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サイトを確立する

特に多数のメンバーが存在するサイトの場合などに、複数のモデレーターを指定できます。

メモ: Experience Cloud サイトのモデレーターと Chatter モデレーター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ーです。

サイトをモデレートできるユーザー

いくつかの種類のユーザーが Experience Cloud サイトをモデレートできます。メンバーによるフラグ設定が無効な場合でも、モデレーターは引き続き項目にフラグを設定することができます。グループ所有者とグループマネージャーは、フラグ設定が有効な場合にのみモデレートできます。

- 内部ユーザー — サイトのメンバーでもある内部ユーザーがモデレーターになることができます。
- 外部ユーザー — 外部ユーザーであるモデレーターがエクスペリエンスワークスペースの [モデレーション] タイルからサイトをモデレートするには、「エクスペリエンス管理にアクセス」およびモデレーション権限が必要です。管理権限とモデレーション権限がない外部ユーザーモデレーターは、サイトフィードから直接モデレートするなど、Experience Cloud サイトのコンテキスト内でモデレートできます。
- グループマネージャーまたはグループ所有者 — グループのマネージャーおよび所有者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。グループのマネージャーまたは所有者は、自分が管理するグループの項目のみをモデレートできます。

次の表に、モデレートできるユーザーと、そのユーザーがユーザーインターフェースで実行できるアクションを示します。

アクション	「エクスペリエンスフィードのモデレート」権限を持つユーザー	「エクスペリエンスファイルのモデレート」権限を持つユーザー	グループの所有者またはマネージャー (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	✓		✓
ファイルのフラグを削除する		✓	✓
ファイルを削除する[1]		✓	✓

[1] 削除したファイルは、最大 90 日間キャッシュされたままにできます。

モデレーターの割り当て
1 人以上のユーザーを Experience Cloud サイトでモデレーターに指定して、そのコンテンツを監視できるようにします。

関連トピック:
公開グループフィード間のフィード項目の移動

モデレーターの割り当て

1 人以上のユーザーを Experience Cloud サイトでモデレーターに指定して、そのコンテンツを監視できるようにします。

モデレーターは、内部組織のユーザー、または「エクスペリエンス管理にアクセス」権限とモデレーション権限を持つ外部ユーザーです。外部ユーザーがモデレーターで、管理権限とモデレーション権限がない場合は、サイトフィードで直接モデレートするなど、Experience Cloud サイトのコンテキスト内でモデレートできます。

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

権限	ユーザーが可能な操作
「エクスペリエンス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ーオプションは、サイトフィード、[エクスペリエンス管理]およびエクスペリエンスワークスペースで使用できます。
エクスペリエンス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ーオプションは、ファイルの詳細ページおよび[エクスペリエンス管理]またはエクスペリエンスワークスペースから使用できます。
「エクスペリエンス 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。ユーザーは、この権限により、メンバーである Experience Cloud サイトのフラグ付きメッセージにのみアクセスできます。
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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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	ユーザーが可能な操作
エクスペリエンスユーザーのモデレート	メンバーである外部ユーザーを凍結します。モデレーターは、ユーザープロファイ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。
環境を管理	[エクスペリエンス管理] またはエクスペリエンスワークスペースでコンテンツをモデレートします。
エクスペリエンス管理へのアクセス	[エクスペリエンス管理] またはエクスペリエンスワークスペースからページにアクセスします。

これらの権限はプロファイルにも追加できます。これらの権限は、ユーザーがメンバーとなっているすべての Experience Cloud サイトに有効ですが、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「ユーザー」と入力し、[ユーザー] を選択します。
4. モデレーターに指定するユーザーを検索し、そのユーザーの [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。

モデレーター権限をユーザーに付与したら、次の点に留意してください。

- これで、ユーザーはメンバーとなっているすべての Experience Cloud サイト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。
- サイトで［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、モデレーターは、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。

Experience Cloud サイトモデレーションの戦略およびツール

モデレーションを使用すると、コンテンツの監視を Experience Cloud サイトメンバーに許可し、適切で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 Experience Cloud サイトの発展に不可欠です。サイト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ことが重要です。

モデレーションでは、次のことができます。

- サイトを綿密に監視できるようにするため、特定のユーザーをモデレーターに指定する

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

- 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ーに自分のグループ内でのモデレートを許可する
- 投稿やコメントなど、メンバーが生成したコンテンツのキーワードを自動的にブロック、フラグ設定、および置き換えるルールと条件を作成する
- 特定のメンバーのコンテンツを確認して承認するルールを作成する
- サイト内でのフラグ設定とモデレーション活動を追跡する

サイト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、エクスペリエンスワークスペースで[管理]>[個人設定] に移動します。

サイトでのモデレーション活動についてレポートするには、AppExchange から事前設定されたレポートを使用します。AppExchange パッケージについての詳細は、「AppExchange パッケージを使用した Experience Cloud サイトのレポート」を参照してください。API を使用してフラグが設定されたコンテンツや活動を照会したり、`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。

Experience Cloud サイト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ーを作成できます。カスタムトリガー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、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モデレーションは同時に使用できます。

[モデレーションの概要] ページを使用した Experience Cloud サイト活動の追跡

エクスペリエンスワークスペースの [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。サイト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。

Experience Cloud サイトでのメンバーによる項目のフラグ設定の有効化

Experience Cloud サイト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。

Experience Cloud サイトをモデレートする条件の作成

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。

Experience Cloud サイトをモデレートするルールの作成

モデレーションルールは、サイトをスパム、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。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 Experience Cloud サイト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。

Experience Cloud サイト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 Experience Cloud サイト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フィードには表示されず、著者とモデレーター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、モデレーターは直接フィードやエクスペリエンスワークスペースでコンテンツを承認できます。

Experience Cloud サイトのフラグ付き項目のモデレート
モデレーターは、Experience Cloud サイトのフラグ付き項目を確認して、対応策を実行できます。

項目にフラグを設定する Apex トリガーの設定
トリガーを使用して、Experience Cloud サイト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。

Experience Pulse
Experience 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、総計値を作成したりします。

Experience Cloud サイトモデレーションの制限事項
モデレーションの制限により、Experience Cloud サイトのパフォーマンスが最適化されます。

関連トピック:

- モデレーターの割り当て
- Experience Cloud サイトマネージャーの割り当て
- Experience Cloud サイトのファイルの制限

[モデレーションの概要] ページを使用した Experience Cloud サイト活動の追跡

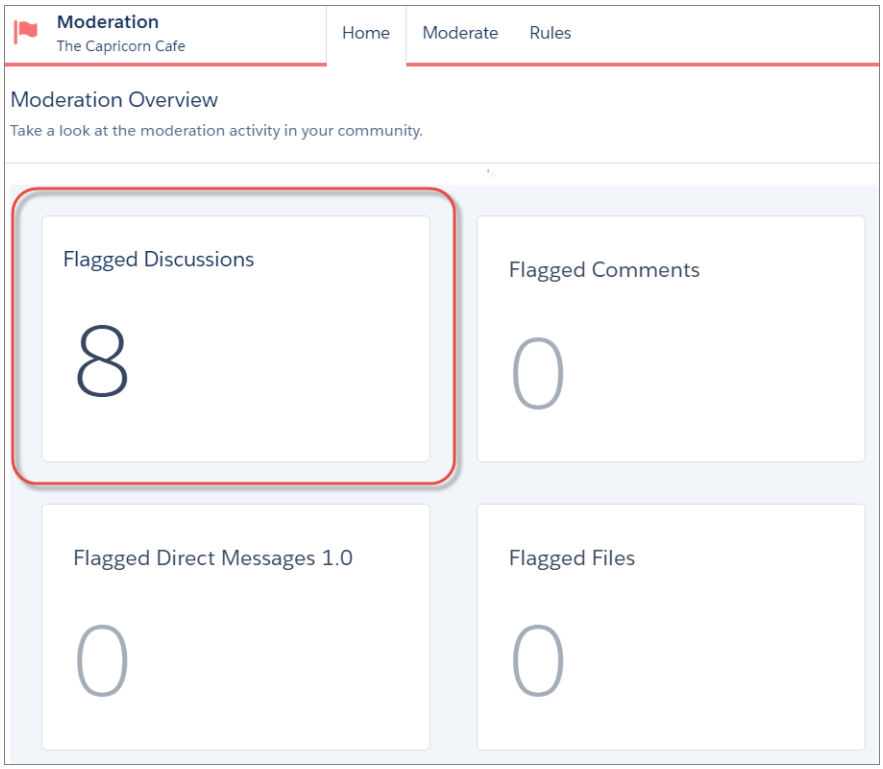
エクスペリエンスワークスペースの [モデレーションの概要] ページには、モデレーションインサイトがクリック可能なタイルに配置されています。サイトのモデレーション活動の全体像を一目で確認し、日常的なモデレーション作業に対するアクションを実行できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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 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。

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、レポートフォルダーの対応付け、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。

Experience Cloud サイトでのメンバーによる項目のフラグ設定の有効化

Experience Cloud サイト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。

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)。

[メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可する] 設定により、次の操作が可能になります。

- メンバーが [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する。
- メンバーが Chatter の [私のメッセージ] ページで Experience Cloud サイト内からメッセージにフラグを設定する。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サイト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 Salesforce モバイルアプリケーションでは、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ーが自分が所有または管理するグループをモデレートする。

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。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [管理] > [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。

Experience Cloud サイト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ーを作成できます。カスタムトリガー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:

モデレーターの割り当て

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

メンバーが項目にフラグを設定できるようにする

- 「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  Experience Cloud サイトのメンバーであること

Experience Cloud サイトをモデレートする条件の作成

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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

条件を表示、作成、編集、または削除する
- 「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」

および

Experience Cloud サイトのメンバーであること

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。

- サイト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ー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?まだ寄稿していないユーザーを対象とするメンバー条件を設定します。
- 内部ユーザーの活動をモデレートしますか?内部ユーザー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?まだ寄稿していないパートナーユーザー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。

- 冒涜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?競合商品のみのキーワードリストを作成してください。
- HIPAA コンプライアンスのコンテンツを監視しますか?HIPAA 違反の可能性について警告するキーワードリストを作成してください。

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。

コンテンツ条件の作成

Experience Cloud サイト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。

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、Experience Cloud サイト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ー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、ユーザーが「`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. エクスペリエンスワークスペースを開きます。

2. [モデレーション] > [コンテンツ条件] > [新規] をクリックします。
3. 条件の名前、一意の名前、および説明を入力します。
4. [保存] をクリックします。
5. 条件のキーワードを更新します。

   キーワードを追加するには、[追加] をクリックします。

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

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

   ```
   bad-word
   b@dword
   b a d w o r d
   ```

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

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

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

メンバー条件の作成

メンバー条件を作成、変更し、モデレーションルールで使用します。ユーザープロファイル、ユーザー種別、ユーザー作成日、Experience Cloud サイト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ー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、Experience Cloud サイト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 個のユーザー条件を含めることができます。

ユーザー種別とユーザープロファイ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、ユーザー種別、ユーザープロファイル、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. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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ー種別またはユーザープロファイルを選択します。

種別とプロファイ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。

内部組織でプロファイルを削除すると、そのプロファイ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。
   - ユーザー作成日 —特定の期間条件内に作成されたユーザーのみを含めるには、このオプションを選択します。ユーザー作成後の経過日数を入力します。

     メモ: ユーザーの作成日がExperience Cloudサイト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ーが、5日前にサイト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ーの作成日は、サイトのメンバーになった日付になります。

   - サイト貢献のないメンバー —Experience Cloudサイト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、承認されるまで貢献度に反映されません。

   ユーザー種別またはユーザープロファイルを選択し、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ー種別またはプロファイルのいずれかに属し、かつ、絞り込み条件を満たす場合のみ含まれます。
6. 変更内容を適用するには、[保存] をクリックします。

例: 次の条件を見てみましょう。

ユーザー種別: パートナー

ユーザープロファイル: Customer Community Plus ログインユーザー、Customer Community Plus ユーザー、カスタマーコミュニティユーザー

絞り込み条件: ユーザー作成日は、ユーザーの作成から 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ー
- 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ー
- 過去 7 日間に作成された Customer Community Plus ユーザー
- 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ー

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。

Experience Cloud サイトをモデレートするルールの作成

モデレーションルールは、サイトをスパム、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。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 Experience Cloud サイト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。

Experience Cloud サイトには、禁止されたキーワードのブロック、フラグ設定、凍結、置換、確認を行うコンテンツおよび処理数制限モデレーションルールが設定されます。ルールを有効化するだけで、準備が整います。[モデレーション] ワークスペースの [ルール] セクションで、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。

または、必要に応じてカスタムモデレーションルールを作成できます。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。

Experience Cloud サイトでカスタマーサービステンプレートを使用している場合、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。Experience Cloud サイトで 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。

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、Experience Cloud サイト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。また、各処理数ルールには最大 10 個のメンバー条件を含めることができます。
- 事前設定済み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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura サイト

ユーザ権限

ルールを表示、作成、編集、または削除する

- 「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  Experience Cloud サイトのメンバーであること

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。

モデレーションルールを実行する状況

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、モデレーターが元のコンテンツを確認するようにします。サーバーでは、Salesforce により Experience Cloud サイトルールが標準の実行順序で実行されます。

関連トピック:

- メタデータ表示ラベルの翻訳
- コンテンツ条件の作成
- メンバー条件の作成

コンテンツルールの作成または変更

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、確認と承認を行うには、コンテンツルールを作成します。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [モデレーション] > [ルール] をクリックします。
3. 既存のルールの横にある [編集] をクリックします。ルールを作成するには、[新規] > [コンテンツルール] をクリックします。
4. API で使用される一意の名前を含め、ルールの詳細を追加または更新し、[ルールを有効化] を選択してルールを有効にします。
5. [ルール条件] で、次の操作を実行します。
   - 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する。投稿とコメントは、グループおよびユーザープロファイ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。
   - コンテンツの公開をブロックするかどうか、公開前にレビュー担当者がコンテンツを承認できるようにするかどうか、キーワードをアスタリスクで置き換えるかどうか、不適切なコンテンツにフラグを設定するかどうかを選択する。
   - 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する。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「このサイトでは、`%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。

     国際的なサイトでは、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、ルールが属するサイトを展開します。
6. [条件] で、このルールを適用するメンバー条件とコンテンツ条件を指定します。ルールの適用対象者と関連する特定のキーワードを検討します。
7. 変更内容を保存します。

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停止
- 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。
- 条件の指定は省略可能です。ただし、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。

処理数制限ルールの作成

メンバー生成コンテンツの作成頻度を監視および制限するには、処理数ルールを作成または変更します。処理数ルールによって、同じメッセージを連続投稿してサイトを攻撃するスパム送信者やボットから Experience Cloud サイトを保護できます。処理数ルールを作成してモデレーター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テンプレートを使用する Experience Cloud サイトでは、質問と回答にルールを適用できます。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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 [処理数ルール] を選択します。
3. [ルール条件] で、次の操作を実行します。
   - 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する。投稿とコメントは、グループおよびユーザープロファイルで作成されたコンテンツにのみ適用されます。
   - このルールをトリガーするメンバー条件を指定する。メンバー条件を指定せずに処理数ルールを有効化すると、ルールはすべての外部ユーザーに適用されます。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ーに適用されます。

     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ー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。
   - ルールが適用される期間を指定する。モデレーターに通知する前に、その期間内に作成できるコンテンツの量を決定します。メンバーを凍結する前に作成できるコンテンツ量を決定します。

     凍結されるメンバーは、メンバーであるすべてのサイトで凍結されます。

     メールは「エクスペリエンスユーザーのモデレート」権限を持つユーザーにも送信されます。モデレーターには必ずこの権限を割り当てます。メールは、ユーザーが Chatter メールをオフにしていても送信されます。
4. ルールを有効化します。
5. 変更内容を保存します。

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ー

コンテンツ作成の期間条件: 3 分間

モデレーターに通知: 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...	モデレーターに通知	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、サイト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に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ー

コンテンツ作成の期間条件: 15 分間

モデレーターに通知: 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サイトを保護します。

処理数ルールがすぐに反映されない場合は、しばらくお待ちください。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、寄稿していないユーザー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。

Experience Cloud サイト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Experience Cloudサイト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フィードには表示されず、著者とモデレーター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、モデレーターは直接フィードやエクスペリエンスワークスペースでコンテンツを承認できます。

メモ: 「フィード投稿とコメントの承認」権限は、モデレーションだけでなく、ユーザーがアクセスできるChatterフィードにも適用されます。つまり、割り当てられたユーザーはどの投稿やコメントも編集または削除できます。これらのユーザーは、Experience Cloudサイト内か社内のSalesforce組織内かに関係なく、アクセス権のあるすべてのフィードでアクションを実行できます。

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、エクスペリエンスワークスペースで[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
: サイト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ァイルのみを含み、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サイトが攻撃されたことがありますか?ゲストユーザープロファイルのみを含み、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
: 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。

従業員数
: サイトで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「エクスペリエンスの管理」または「Create and Set Up Experiences(エクスペリエンスの作成および設定)」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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic(使用できない組織もあります)およびLightning Experienceの両方

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

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: 著者は、両方が投稿されている場合にのみ、待機中の投稿に待機中のコメントを表示できます。

- 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、または編集する

- 「フィード投稿とコメントの承認」

  および

  「エクスペリエンス管理にアクセス」または「エクスペリエンスの管理」または「Create and Set Up Experiences(エクスペリエンスの作成および設定)」

  および

  Experience Cloudサイトのメンバーであること

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。

- エクスペリエンスワークスペースの [モデレーションの概要] ページで事前設定済みの待機中のディスカッションインサイトレポートを使用します。

  このレポートを取得するには、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。待機中のディスカッションレポートを使用して、確認待機中のすべての投稿とコメントを表示します。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。

- フィードから直接投稿およびコメントを承認します。

  フィードで、「フィード投稿とコメントの承認」権限のあるユーザーには、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、ユーザーが削除できます。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にのみ送信されます。

関連トピック:

- コンテンツルールの作成または変更
- フィード投稿およびコメントの編集の概要

Experience Cloud サイトのフラグ付き項目のモデレート

モデレーターは、Experience Cloud サイトのフラグ付き項目を確認して、対応策を実行できます。

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)。このパッケージでは、フラグ付き非公開メッセージレポートやフラグ付きファイルレポートなど、サイトのモデレートに使用できる複数のインサイトレポートが自動的にインストールされます。また、エクスペリエンスワークスペースの [モデレーション] タイルに [フラグ付きディスカッション] タイルと [フラグ付きダイレクトメッセージ] タイルが自動的にインストールされます。

フラグ付き項目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。

次の点に留意してください。

- モデレーターがモデレートできるのは、アクセス権のある項目のみです。
- グループ所有者またはマネージャーは、自分のグループの項目をモデレートできます。
- メンバーは、メンバーであるサイトおよびメンバーにコンテンツのフラグの設定を許可するサイトから送信されたメッセージにのみフラグを設定できます。
- 内部組織、Salesforce モバイルアプリケーション、パートナーポータル、およびカスタマーポータルからフラグを設定することはできません。
- サイトメンバーは、[メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可する] 設定が有効な場合にのみ項目にフラグを設定できます。

- [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、モデレーター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。
- 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] をオンにします。

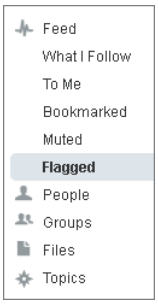
フラグ付き投稿およびコメント

モデレーターは、メンバーが不適切としてフラグ設定した投稿およびコメントのフラグを確認および削除できます。グループ所有者またはグループマネージャーは、各自のグループのフラグ付き投稿およびコメントを確認し、モデレートすることができます。

フラグ付き投稿およびコメントは次の場所からモデレートできます。

- エクスペリエンスワークスペースの [モデレーション] タイルの [フラグ付きディスカッション] タイル。
- Chatter のフラグ付きフィード。

  Salesforce タブ + Visualforce Experience Cloud サイトを使用している場合は、Chatter メニューにフラグ付き投稿とコメントのリストが表示されます。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] 設定を有効にします。



ユーザ権限

- 投稿とコメントをモデレートする
- 「Experience Cloud サイトのフィードのモデレート」

  および

  「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  「フィード投稿とコメントを承認可能」

  および

  Experience Cloud サイトのメンバーであること

- カスタムリスト。Apex の Connect 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。
- 通知メールからの投稿またはコメントへのリンク。
- Experience Cloud サイト。モデレーターは、フラグを削除したり、フィードのコンテンツを削除したりできます。

フラグ付き非公開メッセージ

モデレーターは、メンバーが不適切またはスパムとしてフラグ設定した非公開メッセージのフラグを確認および削除できます。

重要: 「Chatter メッセージの管理」権限ではなく、「エクスペリエンス Chatter メッセージのモデレート」権限をモデレーターに割り当てます。「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。

フラグ付きメッセージは次の場所から監視および管理できます。

- エクスペリエンスワークスペースの [モデレーションの概要] ページにあるフラグ付き非公開メッセージインサイトレポート。トレンドを追跡し、スパムを監視できます。フラグ付きメッセージ、その送信者、送信日、およびフラグ設定者を表示できます。メッセージからのフラグの削除やメッセージの削除もできます。
- カスタムレポート。

  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。新しいカスタムレポートタイプ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。
- フラグ付きメッセージの API クエリ。

フラグが設定されたダイレクトメッセージ

ユーザ権限

フラグ付きダイレクトメッセージを表示およびモデレートする	「エクスペリエンス 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 「エクスペリエンスフィードのモデレート」 および 「エクスペリエンス管理にアクセス」または「エクスペリエンスの管理」または「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」 および Experience Cloud サイトのメンバーであること

ユーザ権限

メッセージをモデレートする
- 「エクスペリエンス Chatter メッセージのモデレート」

  および

  「エクスペリエンス管理にアクセス」または「エクスペリエンスの管理」または「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」

  および

  Experience Cloud サイト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
- 「エクスペリエンス 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」

[モデレーションルール設定] の [デジタルエクスペリエンス] 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」

メンバーは、カスタマーサービステンプレートを使用して作成された Experience Cloud サイトでメッセージにフラグを設定できます。モデレーターは、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フラグを確認および削除できます。

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では、非公開のコミュニケーションのためにより豊富な機能が提供されます。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ーを使用できます。ダイレクトメッセージでは、フィード投稿からメッセージの送信を開始できます。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [モデレーション] を選択し、[フラグが設定されたダイレクトメッセージ] タイルをクリックするか、[モデレート] > [フラグ付きメッセージ] をクリックして、フラグ設定された項目を表示します。
3. 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。

フラグ付きファイル

モデレーターは、メンバーが不適切またはスパムとしてフラグ設定したファイルのフラグを確認および削除できます。グループ所有者またはグループマネージャーは、自分のグループのファイルをモデレートできます。

メンバーは、機密情報が含まれているか内容が攻撃的な、不適切とみなされるファイルにフラグを設定できます。

フラグ付きファイルは次の場所からモデレートできます。

- エクスペリエンスワークスペースの [モデレーションの概要] ページにあるフラグ付きファイルインサイトレポート。このレポートでは、フラグ付きファイル、その作成者、フラグ設定者、各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。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。

  メモ: 削除されたファイルは、最大 90 日間キャッシュに残ります。

- カスタムリスト。Apex の Connect 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。
- Experience Cloud サイトから。フラグを削除したり、ファイル詳細ページのコンテンツを削除したりできます。

サイト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] に移動します。

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
- 「エクスペリエンスファイルのモデレート」

ファイルをモデレートする
- 「エクスペリエンスファイルのモデレート」

  および

  「エクスペリエンス管理にアクセス」または「エクスペリエンスの管理」または「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」

  および

  Experience Cloud サイトのメンバーであること

フラグ付きディスカッション

モデレーターは、1か所からディスカッションの投稿とコメントのフラグを確認および削除したり、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。

モデレーターは、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、ディスカッションを新しい順または古い順に並び替えることができます。フラグ付きディスカッションのリストにアクセスするには、[エクスペリエンスワークスペース] > [モデレーション] > [フラグ付きディスカッション]に移動します。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。

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
- 「エクスペリエンスフィードのモデレート」

投稿とコメントをモデレートする
- 「Experience Cloud サイトのフィードのモデレート」

  および

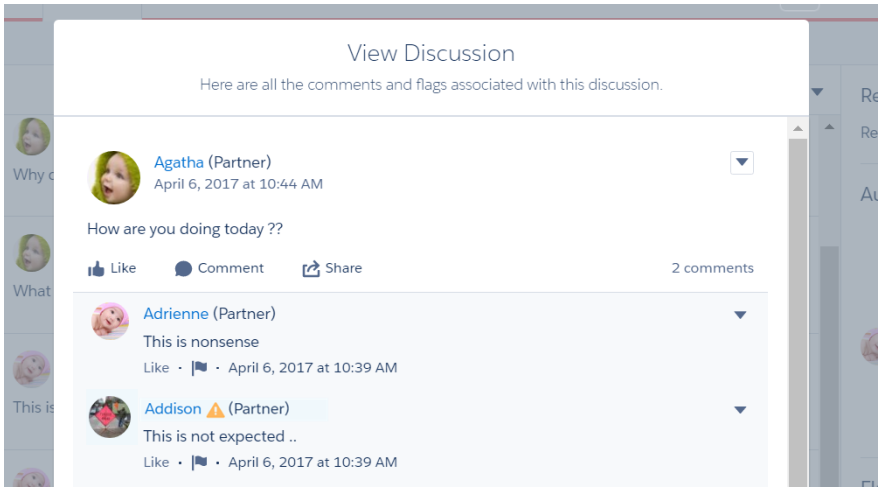
  「エクスペリエンスの管理」または「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

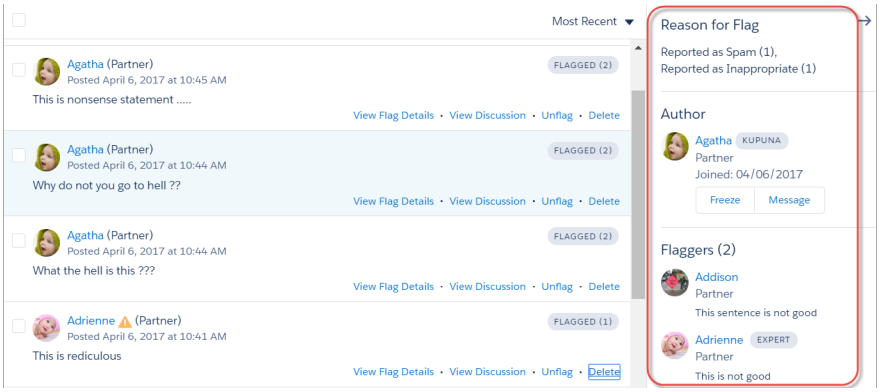
  「フィード投稿とコメントを承認可能」

  および

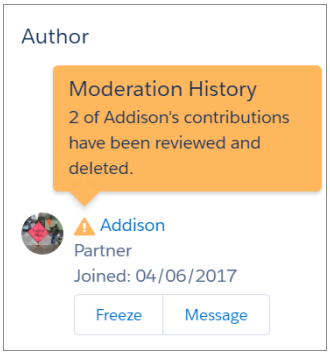
  Experience Cloud サイトのメンバーであること



投稿またはコメントに対して誰がどのようなフラグを設定したかを確認するには、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。フラグを削除するか、投稿またはコメントを削除できます。



フラグ付き投稿の履歴がある著者や、モデレーターがその著者の投稿を削除した回数を確認できます。著者の凍結や著者へのメッセージの送信も実行できます。



関連トピック:

- ユーザーの Chatter メッセージの削除に関するガイドライン
- AppExchange パッケージを使用した Experience Cloud サイトのレポート
- *SOAP API 開発者ガイド*: ChatterMessage
- *Apex 開発者ガイド*: トリガーを使用した Chatter 非公開メッセージのモデレーション
- *Connect REST API 開発者ガイド*: Experience Cloud Sites Moderation リソース
- *Apex リファレンスガイド*: CommunityModeration クラス

項目にフラグを設定する Apex トリガーの設定

トリガーを使用して、Experience Cloud サイト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。ほとんどのサイトでは、カスタムモデレーショントリガーは必要ありません。モデレーションルールと条件は、エクスペリエンスワークスペースで直接作成できます。詳細は、「Experience Cloud サイトをモデレートするルールの作成」を参照してください。

トリガーを使用して自動的に項目にフラグを設定すると、Experience Cloud サイトをバックグラウンドでモデレートできます。これらのフラグは、モデレーターにのみ表示されます。エクスペリエンスワークスペースでのフラグの表示、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ーなどに関するレポートの作成ができます。

トリガーを作成するときは、次の点に留意してください。

- Apex は、FeedItem、FeedComment、ChatterMessage、または ContentDocument にトリガー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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

トリガーを作成する
- 「すべてのデータの編集」

例: 次のトリガーは、サイト内の *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>();

    for (FeedItem rec : trigger.new) {
        if (!<NetworkId>.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ーは、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 (!<NetworkId>.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

Experience Pulse

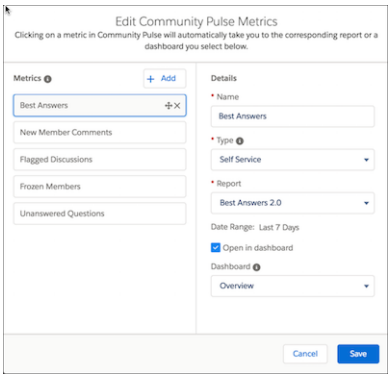
エディション

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

Experience 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、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エクスペリエンスワークスペースに対応付けます。Winter '18 以降のバージョンの AppExchange パッケージを手動で対応付けるかインストールします。インストール後、Experience Pulse が自動的に表示されます。Chatter を備えた Experience Cloud サイトがある場合、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。

総計値タイルをカスタマイズするには、[総計値を編集] をクリックします。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]を選択すると、代わりにダッシュボードを開くことができます。

関連トピック:

ダッシュボードの有効化と対応付け

Experience Cloud サイトモデレーションの制限事項

モデレーションの制限により、Experience Cloudサイトのパフォーマンスが最適化されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

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、Experience Cloud サイト単位ではなく組織単位の制限です。
- 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、Experience Cloud サイト単位ではなく組織単位の制限です。

ルールの制限事項

- 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。また、各処理数ルールには最大10個のメンバー条件を含めることができます。
- 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。

監査の制限事項

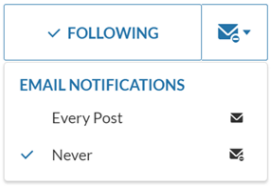
フィード項目の状況への変更は、インサイトレポートに含まれません。

トピックを使用した Experience Cloud サイトの整理

ナビゲーショントピック、注目のトピック、コンテンツトピックは、Experience Cloud サイトの情報とコンテンツを整理する優れた方法です。記事のSEOが大幅に向上します。トピックを使用してサイト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、サイト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。

ナビゲーショントピックとサブトピックを選択して一貫したサイトマップを提供できます。注目の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。コンテンツトピックを使用して元のコンテンツを整理できます。サイト自体では、メンバーが作成したトピックを使用することで、ユーザーは互いに情報を整理できるため、サイト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。検索結果には、ナビゲーショントピック、注目のトピック、またはコンテンツトピックが割り当てられている記事が表示されます。

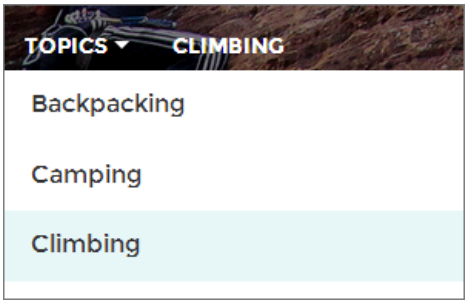
サイトメンバーは、トピックをフォローすることや、必要に応じてフォローしているトピックのメール通知を受信することで、その最新情報を常に把握できます。



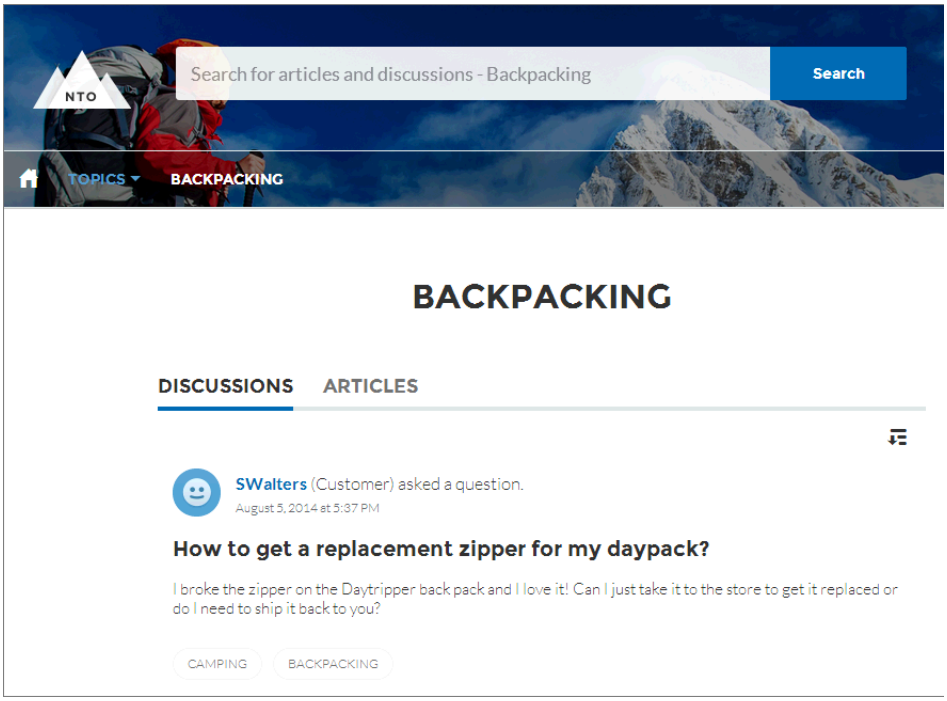
メンバーが[すべての投稿]を選択した場合、投稿または質問がトピックに追加されたときに通知が送信されます。ハッシュタグトピックがコメント、回答、レコードフィードに追加されても通知は送信されません。

ナビゲーショントピック

サイト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。サイトメンバーは、トピックカタログの1か所ですべてのサイト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。



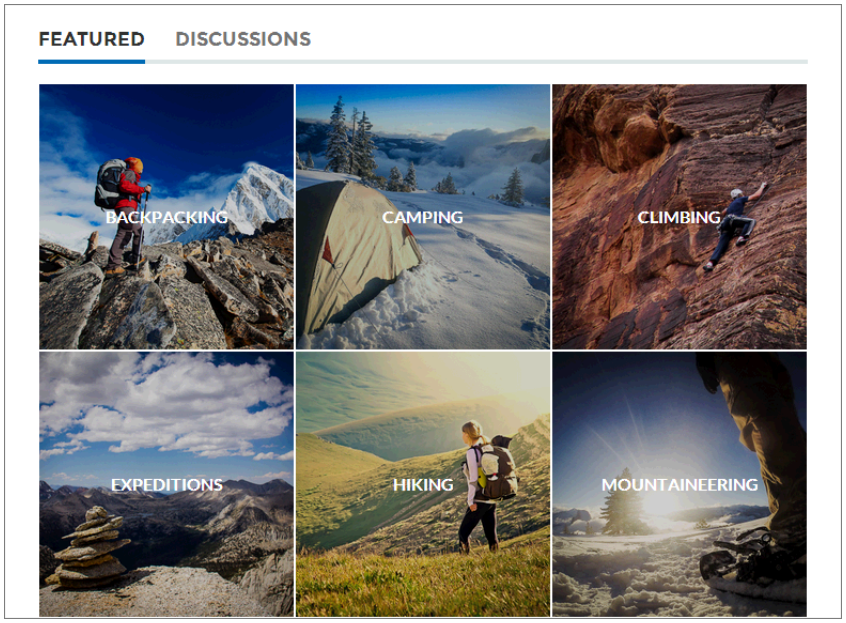
訪問者がナビゲーショントピックを選択すると、そのトピックに対して選択されているバナー画像がページ上部に表示されます。



メモ: [質問] および [カスタマーサポートおよび質問] コンポーネントのプロパティでは、ユーザーが質問するときに新しいトピックの選択をブロックできます。詳細は、「質問ボタン」および「カスタマーサポートおよび質問ボタン」を参照してください。

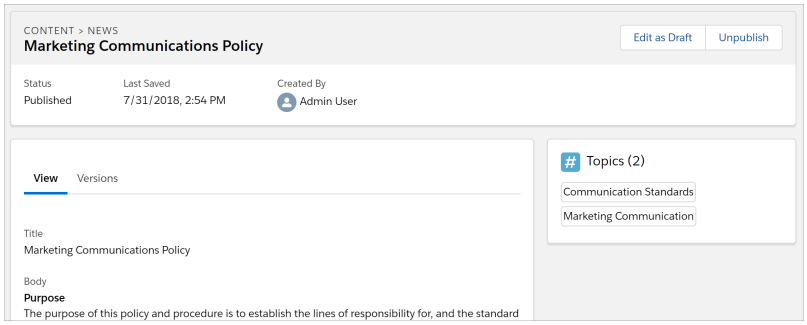
注目のトピック

注目のトピックには、サイトホームページの本文からアクセスできます。注目のトピックに選択するサムネイル画像により、注目の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。すべての注目のトピックページの上部には、エクスペリエンス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)。



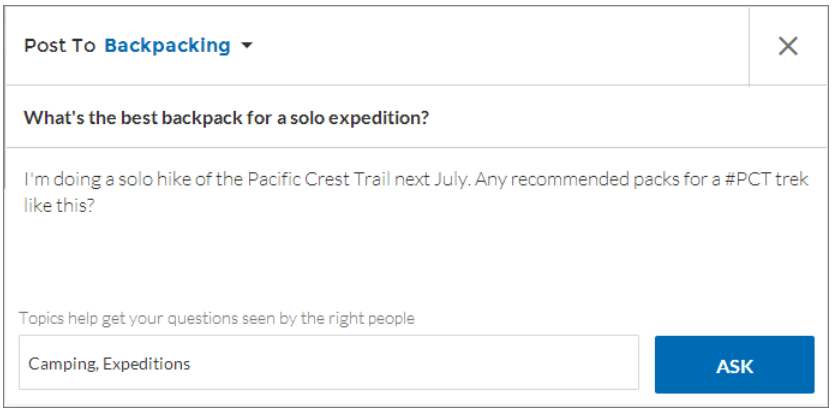
コンテンツトピック

コンテンツトピックで、元のコンテンツをテーマごとに整理できます。コンテンツですでに使用しているトピックを有効化するか、トピックを作成してコンテンツで有効化できます。トピックをコンテンツで有効にしたら、ネイティブコンテンツに割り当てます。



メンバーが作成したトピック

サイトメンバーは、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」権限がサイトユーザーに対して有効になっている必要があります)。



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、注目のトピックとして強調表示されます。

トピック総計値

サイトメンバーは、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。この情報が手元にあれば、サイトメンバーはトピッ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、サイト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。

Experience Cloud サイトでのトピックの管理

Experience Cloud サイト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。トピックの作成、マージ、名前変更、コンテンツで有効化、削除を 1 か所で簡便に行うことができます。

記事へのトピックの自動割り当て

トピックをデータデータカテゴリに対応付けることで、Experience Cloud サイトで Salesforce ナレッジの整理に費やしたすべての労力を活用し、ナレッジ記事の SEO を大幅に向上させます。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。トピックが割り当てられているすべての記事が検索結果に表示されます。

注目のトピックの設定

注目のトピックにより、Experience Cloud サイトの現在人気のある会話を強調表示します。注目のトピックを定期的に変更して、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

Experience Cloud サイトのコンテンツを体系化して、ユーザー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ーは、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 Connect REST API を使用して記事を各トピックに追加できます。

コンテンツトピックの設定

コンテンツトピックによって、元のコンテンツを Experience Cloud サイトの一般的なテーマで整理します。

1 か所でのサイト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 Experience Cloud サイト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、サイト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。サイトメンバーは、サイト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、Experience Cloud サイト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。

国際的なオーディエンスがいる Experience Cloud サイト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 Experience Cloud サイトのトピック名および説明を翻訳します。

Experience Cloud サイトでのトピックの管理

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースまたは [エクスペリエンス管理] ページにアクセスする	「環境の管理」 または 「エクスペリエンスの作成および設定」
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」、「トピックの削除」、「トピックの編集」、および「トピックの割り当て」のすべて
トピックを削除する	「トピックの削除」
トピックを編集する	「トピックの編集」

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic ([使用できない組織もあります]) および Lightning Experience

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

Experience Cloud サイト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。トピックの作成、マージ、名前変更、コンテンツで有効化、削除を 1 か所で簡便に行うことができます。

1. エクスペリエンスワークスペースで、[コンテンツ管理] > [トピック] をクリックしてトピックにアクセスします。
2. 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。SEO を大幅に向上させるために、名前とトピックの説明を追加します。トピックとネイティブコンテンツの関連付けができるようにする場合は、[コンテンツで有効化] を選択します。
- 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注目の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。トピックをコンテンツトピックとマージしても、コンテンツの関連付けは保持されます。無効な endorsee とトピックをマージすると、支持は破棄されます。
- コンテンツトピックを 1 回で最大 10 個有効にするには、トピックを選択し、[コンテンツで有効化] をクリックする。

  コンテンツトピックを有効にしたら、トピックをネイティブコンテンツに関連付けることができます。
- トピックを編集するには、 をクリックして、[編集] を選択する。

  コンテンツに関連付けられたトピックを編集しているときに [コンテンツで有効化] を選択解除した場合、変更を保存すると関連付けが削除されます。
- サイトでトピックの詳細ページを参照するには、トピック名をクリックする。
- トピックを削除するには、 をクリックして、[削除] を選択する。

探しているトピックが見つからない場合は検索できます。

ヒント: 世界各地にオーディエンスのいるサイトの場合、トピックの名前と説明を翻訳できます。

関連トピック:

ナビゲーショントピックの設定
注目のトピックの設定
コンテンツトピックの設定

記事へのトピックの自動割り当て

トピックをデータデータカテゴリに対応付けることで、Experience Cloud サイトで Salesforce ナレッジの整理に費やしたすべての労力を活用し、ナレッジ記事の SEO を大幅に向上させます。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。トピックが割り当てられているすべての記事が検索結果に表示されます。

トピックの自動割り当てを使用するには、[デジタルエクスペリエンス] 設定で [エクスペリエンスワークスペース] を有効にします。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [コンテンツ管理] > [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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースにアクセスする
- 「環境の管理」

  または

  「エクスペリエンスの作成および設定」

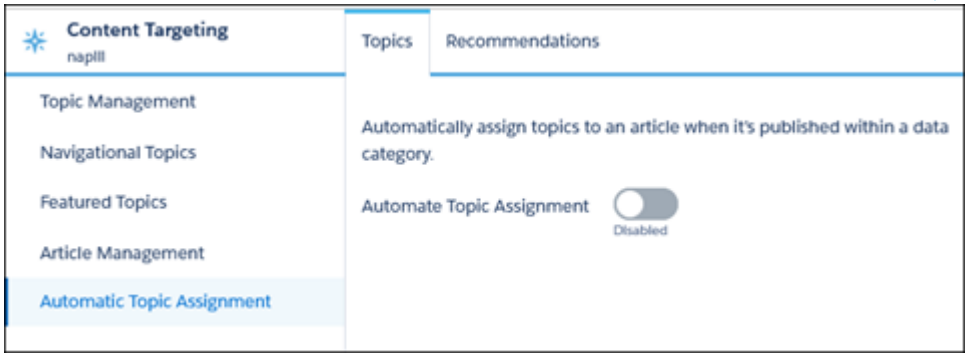
  および

  サイトのメンバーであること

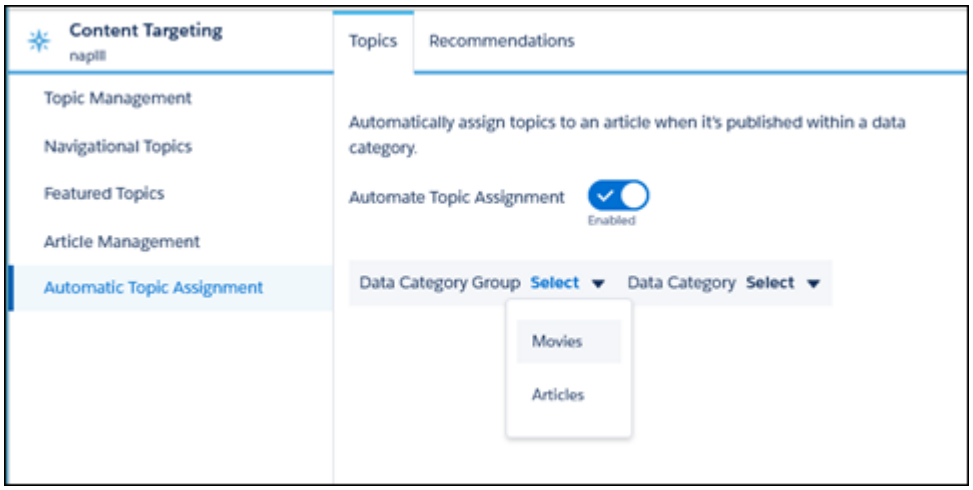
トピックの自動割り当てを設定する
- 「トピックの編集」

  および

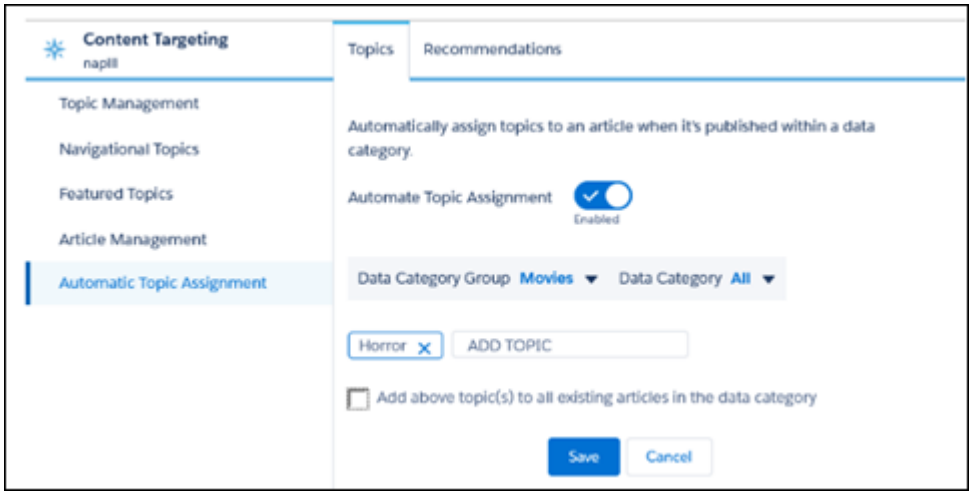
  「データカテゴリの表示」



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サイトに固有です。2つの異なるサイトで同じ記事を使用する場合、両方のサイト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ません。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。トピックが子の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。

注目のトピックの設定

注目のトピックにより、Experience Cloud サイトの現在人気のある会話を強調表示します。注目のトピックを定期的に変更して、メンバーに最新情報を提供します。

1. エクスペリエンスワークスペースで、[コンテンツ管理] > [トピック] > [注目のトピック] をクリックしてトピックにアクセスします。
2. 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: Connect 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、一意の注目のトピックを作成できます。

3. トピック名の上にマウスポインターを置いて、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、サイトホームページで注目の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 385 x 385 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。

   サイトで注目のトピックの画像がゲストユーザーにも表示されるようにするには、エクスペリエンスワークスペースの [管理] > [設定] で [サイトで使用できるアセットファイルおよび CMS コンテンツをゲストユーザーが表示できるようにする] を選択します。この選択により、ゲストユーザーはレコグニションバッジ、サイトブランド、取引先ブランドに関連付けられている画像も表示できます。

4. ステップ 3 ～ 4 を繰り返して、サイトに 25 個以内の複数の注目のトピックを作成します。 その後、[保存] をクリックします。

注目のトピックを編集するには、トピック名の上にマウスポインターを置きます。

- 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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースまたは [エクスペリエンス管理] ページにアクセスする
- 「環境の管理」

  または

  「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  サイトのメンバーであること

注目のトピックを設定する
- 「トピックの編集」

注目のトピックの画像を作成、編集、および削除する
- 画像レコードに対する「作成」、「編集」、および「削除」

ナビゲーショントピックの設定

Experience Cloud サイトのコンテンツを体系化して、ユーザー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ーは、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 Connect 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]を選択します。
   a. Classic ナレッジで、含めるすべての記事タイプのトピックを有効にします。
   b. Lightning Knowledge では、ナレッジ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. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
3. エクスペリエンスワークスペースで、[コンテンツ管理] > [トピック] > [ナビゲーショントピック]をクリックしてナビゲーション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ーを置いて、 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、エクスペリエンス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ーを置いて、 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 1400x180 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。

   サイトでナビゲーショントピックの画像がゲストユーザーにも表示されるようにするには、エクスペリエンスワークスペースの[管理] > [設定]で[サイトで使用できるアセットファイルおよび CMS コンテンツをゲストユーザーが表

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースまたは[エクスペリエンス管理]ページにアクセスする
- 「環境の管理」
  および
  「エクスペリエンスの作成および設定」
  および
  サイト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」

示できるようにする]を選択します。この選択により、ゲストユーザーはレコグニションバッジ、サイトブランド、取引先ブランドに関連付けられている画像も表示できます。

7. ステップ 4 ～ 6 を繰り返してサイト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。
   カスタマーサービスサイトの UI で作成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、次の表に示します。

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

   Connect REST API または Connect in Apex を使用して、さらに 5 つのレベルを追加して、各レベルに 10 個のサブトピック、合計 2,775 個のナビゲーショントピックを作成できます。

ヒント: ナビゲーショントピックを編集するには、トピック名の上にマウスポインターを置きます。

- 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 か所でのサイトのトピックおよびサブトピックの表示

コンテンツトピックの設定

コンテンツトピックによって、元のコンテンツをExperience Cloudサイトの一般的なテーマで整理します。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。

   [エクスペリエンス管理]ではコンテンツトピックの参照と編集ができますが、[エクスペリエンス管理] でコンテンツトピックを作成したり、トピックをコンテンツで有効にしたりすることはできません。

2. [コンテンツ管理] > [トピック] をクリックしてトピックにアクセスします。
3. [すべてのトピック] > [すべてのコンテンツトピック] を選択します。
4. コンテンツトピックを作成するには、[新規] をクリックします。
5. 名前と説明を入力します。[コンテンツで有効化] を選択します。
6. ステップ 4 ～ 5 を繰り返して、Experience Cloud サイトに 5,000 個以内のコンテンツトピックを作成します。

   または、[すべてのトピック] リストを使用して、トピックを一度に最大 10 個選択し、[コンテンツで有効化] をクリックします。

トピックをコンテンツで有効にしたら、トピックをネイティブコンテンツに関連付けることができます。

コンテンツトピックを編集または削除するには、トピックの行で をクリックして、[編集] または [削除] 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: Lightning Experience

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

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースページにアクセスする
- 「環境の管理」

  または

  「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  サイトのメンバーであること

コンテンツ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」

1 か所でのサイト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Experience Cloudサイト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、サイト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。サイトメンバーは、サイト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、Experience Cloudサイト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。

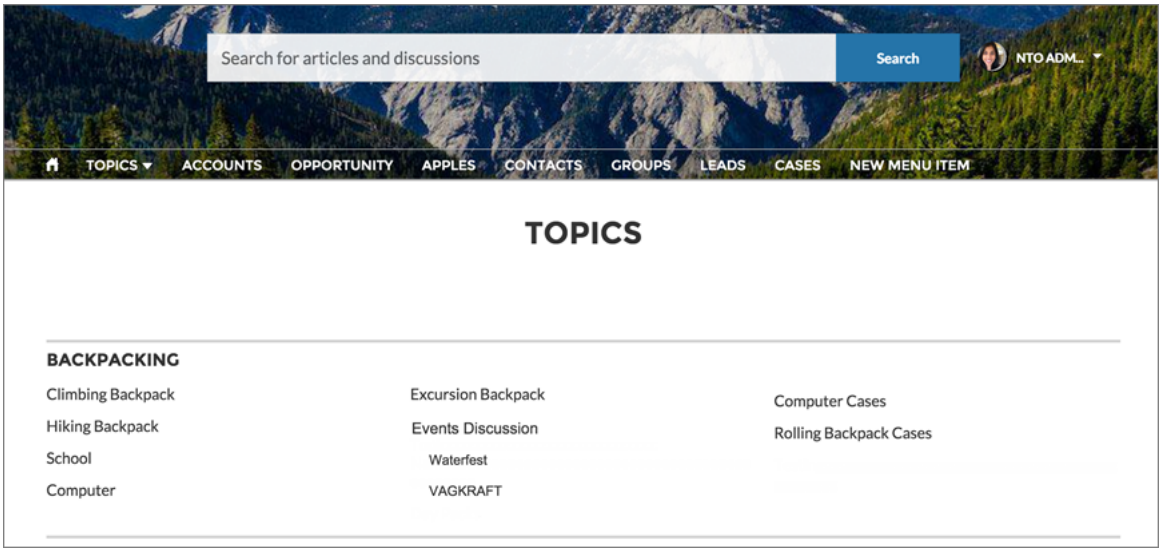
トピックカタログは次のような理由でサイトメンバーにとって便利です。

- 新規ユーザーおよび既存のユーザーは、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。
- サイトユーザーは、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。リンクは、少なくとも 1 個のサブトピックがある場合に表示されます。

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。サイトのページにブレッドクラムを表示するには、エクスペリエンス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、Experience Cloud サイト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. エクスペリエンスワークスペースで、[コンテンツ管理] > [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。
2. 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。
3. 記事をクリックし、トピックを入力して割り当てます。推奨トピックを選択するか、新しいトピックを入力します。新しいトピックの後にカンマ(,)を入力して、記事に追加します。既存のトピックをクリックして削除できます。

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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースまたは [エクスペリエンス管理] ページにアクセスする

- 「環境の管理」

  または

  「エクスペリエンスの作成および設定」

トピックを追加または削除する

- 「トピックの作成」

国際的なオーディエンスがいる Experience Cloud サイト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 Experience Cloud サイトのトピック名および説明を翻訳します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Essentials** Edition、**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

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、トピック名に [項目の表示ラベル]、トピックの説明に [説明] を選択します。
5. [環境名] 列で、サイトを展開してそのプライマリトピック名を表示します。
6. 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。説明の場合は、[トピックの説明の翻訳] 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。
   - エクスペリエンスワークスペースまたは [エクスペリエンス管理] からトピック名を変更すると、英語のサイト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。
   - サイト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、翻訳されたサイトに翻訳名が 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、翻訳されたサイト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。サイト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。

Experience Cloud サイトのおすすめのカスタマイズ

おすすめを作成して、Experience Cloud サイト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、チャネルを使用しておすすめの場所を指定したりします。

メモ: おすすめ利用者とパーソナライズ利用者は異なる機能です。最新のコンテンツターゲティングエクスペリエンスには、CMS コレクションとパーソナライズ利用者を使用することをお勧めします。

1. エクスペリエンスワークスペースで、[コンテンツ管理] > [推奨] を選択します。
2. [デフォルトチャネル] またはいずれかのカスタムチャネルを選択します。

   チャネルは、おすすめをグループ化する手段であるため、おすすめをサイトのどこに表示するのかを決定できます。

   デフォルトチャネル
   : デフォルトチャネルのおすすめは定義済みの場所 (カスタマーサービスコミュニティや Partner Central テンプレートのホームや [質問の詳細] ページなど) に表示されます。

   カスタムチャネル
   : おすすめを表示するページを選択します。エクスペリエンスビルダーで、おすすめを表示するページに [おすすめのカルーセル] コンポーネントを追加します。プロパティエディターを使用して、おすすめのカスタムチャネルを指定します。

     カスタムチャネルを使用して、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。

   おすすめのチャネルを変更する場合、おすすめを削除して、別のチャネルで再作成します。
3. [新規] をクリックします。
4. 次の項目に入力します。
   - 名前 — おすすめの名前を入力します。この名前はサイト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 要求をしたサーバーに送信されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースまたはエクスペリエンス管理にアクセスする
- 「環境の管理」

  または

  「エクスペリエンスの作成および設定」

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}	ユーザーがクリックしたおすすめリンクの ID。
{!actionLinkGroupId}	ユーザー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}	ユーザーがおすすめをクリックしたサイトの ID。内部 Salesforce 組織の値は空のキー "000000000000000000" です。
{!orgId}	ユーザー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ーの ID。

- 利用者 — おすすめの利用者を選択します。オーディエンスを選択しない場合、サイト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、エクスペリエンスワークスペースで [コンテンツ管理] > [推奨] > [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、サイトに表示されます。

  [おすすめのカルーセル] にカスタムのおすすめと、サイト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。

  サイト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。

5. [保存] をクリックします。
   ユーザーに常に同じおすすめが表示されないように、Salesforce では、受け入れられたり却下されたりしていないカスタムおすすめを定期的に削除したり、復活させたりしています。

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。

おすすめの利用者の作成

新しいメンバーによる利用者を作成するか、API を使用してカスタムのおすすめ用にカスタマイズした利用者メンバーのリストを管理します。

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーサイトのテンプレートの更新

おすすめの利用者の作成

新しいメンバーによる利用者を作成するか、API を使用してカスタムのおすすめ用にカスタマイズした利用者メンバーのリストを管理します。

メモ: おすすめ利用者とパーソナライズ利用者は異なる機能です。最新のコンテンツターゲティングエクスペリエンスには、CMS コレクションとパーソナライズ利用者を使用することをお勧めします。

1. エクスペリエンスワークスペースで、[コンテンツ管理] > [おすすめ] > [利用者] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 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
     - ユーザーがサイト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。
4. [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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースまたはエクスペリエンス管理にアクセスする
- 「環境の管理」

  または

  「エクスペリエンスの作成および設定」

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 (すべてのサイトメンバー) に設定されます。

関連トピック:

Connect REST API 開発者ガイド: Custom Recommendation Audience リソース

Apex リファレンスガイド: Recommendations クラス

ゲーミフィケーション

レコグニションバッジや評価などのゲーミフィケーションツールを使用して、サイトでのメンバーの関与を維持します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

レコグニションバッジ
レコグニションバッジを使用して、メンバーの成果を認めたり、祝ったりします。

評価の概要
Experience Cloud サイトの評価は、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。

レコグニションバッジ

レコグニションバッジを使用して、メンバーの成果を認めたり、祝ったりします。

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

メモ: バッジは、Chatter が有効なユーザーのみに割り当てることができます。

デフォルトのバッジがいくつか用意されていますが、独自のバッジを作成できます。また、バッジを作成できる他のユーザーと、サイトでバッジを付与できるユーザーを選択できます。

レコグニションバッジの制限事項
レコグニションバッジは、サイトでのメンバーの関与を維持する優れた方法ですが、使用するうえで、いくつかの考慮事項があります。

レコグニションバッジの設定
わずか数ステップで、サイトのレコグニションバッジを設定し、バッジを作成できるユーザーと付与できるユーザーを制限することが可能です。

活動目的
バッジの使用などのゲームのしくみは、ユーザーが Experience Cloud サイトに関与するための優れた方法です。ただし、バッジを手動で割り当てると時間がかかる可能性があります。代わりに、活動目的機能を使用してメンバーバッジを自動的に割り当てます。コミュニティマネージャーは、バッジを獲得するアクションと、バッジを授与するタイミングについて指示します。後は活動目的が自動的に処理します。また、メンバーには、まだ獲得していない活動目的バッジが表示されるため、アクションの動機が与えられます。

Experience Cloud サイトメンバーへのレコグニションバッジの割り当て
メンバーにバッジを割り当てると、Experience Cloud サイトに積極的に参加し続けているメンバーに報いることができます。

割り当てられたバッジの削除

バッジが誤ってメンバーに割り当てられてしまうことがあります。バッジを付与した後に、メンバーのプロファイルページから削除できます。

API を使用したレコグニションバッジの付与のサンプルコード

API を使用したプログラムで、Experience Cloud サイトメンバーにレコグニションバッジを付与できます。

関連トピック:

Experience Cloud Recognition Badges Implementation Guide (Experience Cloud レコグニションバッジ実装ガイド)

レコグニションバッジの制限事項

レコグニションバッジは、サイトでのメンバーの関与を維持する優れた方法ですが、使用するうえで、いくつかの考慮事項があります。

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。

- Chatter がサイトで有効になっている必要があります。
- 現在、Customer Community または Customer Community Login ライセンスを持つユーザーは非公開バッジを割り当てることができません。内部ユーザーまたは次のライセンスを持つユーザーが「エクスペリエンスビルダーサイトのレコグニションバッジの割り当て」権限を持っている場合のみ、非公開バッジを割り当てることができます。
  - Customer Community Plus
  - Customer Community Plus Login
  - Partner Community
  - Partner Community Login
- 次のユーザーライセンスを持つユーザーは受け取ったバッジを表示できますが、バッジを割り当てることはできません。
  - カスタマーポータルユーザー
  - High Volume Customer Portal
  - 社内ポータルユーザー
  - 標準パートナー
- バッジは翻訳されません。メンバーが使用している言語にかかわらず、バッジ名と説明は同じです。
- 「確認」モデレーションルールはバッジのコメントには適用されません。望ましくないキーワードがサイトに表示されないようにするため、単語のリストを「ブロック」または「置換」ルールに追加します。
- ミッションを作成するときには、過去の活動 (コメントやいいね! など) は計数されません。

レコグニションバッジの設定

わずか数ステップで、サイトのレコグニションバッジを設定し、バッジを作成できるユーザーと付与できるユーザーを制限することが可能です。

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。

WDC 感謝の有効化

レコグニションバッジは、WDC感謝機能に基づいています。設定を続ける前に、この機能と、バッジを作成できるユーザーを制限する機能を有効にします。

エクスペリエンスワークスペースでのレコグニションバッジの有効化

バッジの設定を終了して付与を開始するには、[ゲーミフィケーション]タイルから[レコグニションバッジ]を有効にします。

レコグニションバッジを作成できるユーザーの設定

権限セット(推奨方法)を使用して、レコグニションバッジを作成できるメンバーを選択します。それを行うことができるユーザーを制限することは、サイト内のバッジの数を制御し、バッジの価値を維持するのに役立ちます。

レコグニションバッジを割り当てることのできるユーザーの設定

権限セット(推奨方法)を使用して、レコグニションバッジを割り当てることのできるメンバーを選択します。それを行うことができるユーザーを制限することは、サイト内のバッジの数を制御し、バッジの価値を維持するのに役立ちます。

コンポーネントを使用したメンバープロファイルでの割り当て済みレコグニションバッジの表示

メンバーのプロファイルで割り当て済みレコグニションバッジを表示するには、ユーザープロファイルコンポーネントまたはレコグニションバッジコンポーネントを使用します。

レコグニションバッジの作成、編集、削除

4個のデフォルトのバッジのほかに、サイトのニーズに合わせた独自のバッジを作成できます。デフォルトのバッジとカスタムバッジは、どちらも編集できます。

特定のレコグニションバッジを割り当てることのできるユーザーの管理

レコグニションバッジを割り当てることのできるユーザーを制御すると、適切なメンバーに適切なバッジを確実に授与できます。たとえば、コミュニティマネージャーのみがMVPバッジとVIPバッジを割り当てることができるように設定できます。

メンバーのプロファイルページに割り当て済みレコグニションバッジのリストを表示

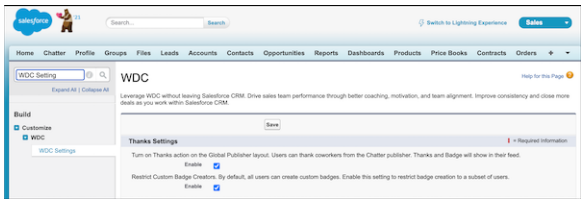
ユーザープロファイルレイアウトを編集して、メンバーのプロファイルページにすべての割り当て済みレコグニションバッジのリストを表示します。

WDC 感謝の有効化

レコグニションバッジは、WDC感謝機能に基づいています。設定を続ける前に、この機能と、バッジを作成できるユーザーを制限する機能を有効にします。

メモ: 感謝機能を設定するために追加のWDCライセンスは必要ありません。

1. Classic で、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*WDC 設定*」と入力します。
2. **[WDC 設定]** を選択します。
3. **[感謝設定]** で **[有効化]** を選択して保存します。[カスタムバッジの作成者の制限] オプションが使用できるようになりました。
4. [カスタムバッジの作成者の制限] で **[有効化]** を選択して保存します。



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。

ユーザ権限

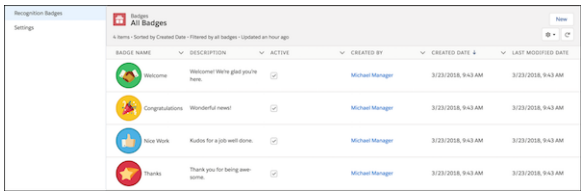
感謝機能を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エクスペリエンスワークスペースでのレコグニションバッジの有効化

バッジの設定を終了して付与を開始するには、[ゲーミフィケーション] タイルから [レコグニションバッジ] を有効にします。

この作業を完了する前に、WDCの感謝機能を有効にし、バッジを作成できるユーザーと付与できるユーザーの権限セットを設定し、ユーザープロファイルレイアウトにレコグニションを追加します。

1. エクスペリエンスワークスペースで、[ゲーミフィケーション] タイルをクリックします。
2. **[設定]** で、[レコグニションバッジ] を有効にします。[レコグニションバッジ] セクションが **[設定]** の上に表示されます。
3. 使用可能なバッジを表示したり、バッジを作成したり、管理したりするには、**[レコグニションバッジ]** 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: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition。

ユーザ権限

レコグニションバッジを有効または無効にする
- 「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  Chatter のモデレート

レコグニションバッジを作成できるユーザーの設定

権限セット(推奨方法)を使用して、レコグニションバッジを作成できるメンバーを選択します。それを行うことができるユーザーを制限することは、サイト内のバッジの数を制御し、バッジの価値を維持するのに役立ちます。

MVP に付与されるレコグニションバッジを作成するとします。バッジを作成できるユーザーを制限すると、複数の MVP バッジが作成されるリスクを排除するのに役立ちます。バッジを付与できるユーザーを制限すると、たとえばコミュニティマネージャーは、真の MVP であるメンバーのみが表彰されるようにできます。

1. 最初に、バッジ作成の権限セットを設定します。[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。
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。権限セットに「Create Custom Badge Definitions」(カスタムバッジ定義の作成) と名前を付けます。
4. [システム権限] をクリックし、[編集] をクリックします。
5. バッジ作成の権限を追加するには、[カスタムバッジ定義の作成] 権限を選択します。
6. [割り当ての管理] を選択し、バッジを作成できるユーザーを追加します。

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。

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」

レコグニションバッジを割り当てることのできるユーザーの設定

権限セット (推奨方法) を使用して、レコグニションバッジを割り当てることのできるメンバーを選択します。それを行うことができるユーザーを制限することは、サイト内のバッジの数を制御し、バッジの価値を維持するのに役立ちます。

メモ: 現在、Customer Community または Customer Community Login ライセンスを持つユーザーは非公開バッジを割り当てることができません。内部ユーザーまたは次のライセンスを持つユーザーが「エクスペリエンスビルダーサイトのレコグニションバッジの割り当て」権限を持っている場合のみ、非公開バッジを割り当てることができます。

- Customer Community Plus
- Customer Community Plus Login
- Partner Community
- Partner Community Login

メモ: バッジ割り当てのボタンが、メンバーのプロファイル上の2か所に表示されます。以下の手順を実行した後、承認したユーザーが、メンバーのプロファイルの上部に付与ボタンを確認できない場合は、[設定] の [ユーザー] に移動します。ユーザーページレイアウトを編集し、[Salesforce モバイルおよび Lightning Experience のアクション] セクションに [バッジを付与] アクションを追加します。

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。

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」

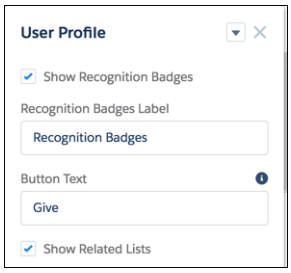
1. 最初に、バッジ作成の権限セットを設定します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 権限セット情報を入力します。権限セットに「Assign Recognition Badges in Experience Builder Sites」(エクスペリエンスビルダーサイトのレコグニションバッジの割り当て) と名前を付けます。
4. [システム権限] をクリックし、[編集] をクリックします。
5. バッジ割り当ての権限を追加するには、[エクスペリエンスビルダーサイトのレコグニションバッジの割り当て] 権限を選択します。
6. [割り当ての管理] を選択し、バッジを割り当てることのできるユーザーを追加します。

コンポーネントを使用したメンバープロファイルでの割り当て済みレコグニションバッジの表示

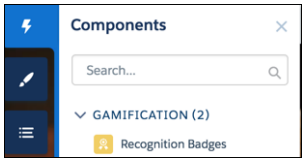
メンバーのプロファイルで割り当て済みレコグニションバッジを表示するには、ユーザープロファイルコンポーネントまたはレコグニションバッジコンポーネントを使用します。

ユーザープロファイルコンポーネントまたはレコグニションバッジコンポーネントを使用して、メンバーのプロファイルページに割り当てられたバッジを表示できます。

1. ユーザープロファイルコンポーネントで、[レコグニションバッジを表示] を選択します。



2. または、[レコグニションバッジ] コンポーネントをプロファイルページにドラッグします。



エディション

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

ユーザ権限

ページコンポーネントを管理する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」

レコグニションバッジの作成、編集、削除

4個のデフォルトのバッジのほかに、サイトのニーズに合わせた独自のバッジを作成できます。デフォルトのバッジとカスタムバッジは、どちらも編集できます。

1. バッジを作成するには、エクスペリエンスワークスペースで、[ゲーミフィケーション] タイルをクリックして [レコグニションバッジ] セクションに移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. バッジの名前と説明を入力し、画像をアップロードします。[保存] をクリックします。[公開] チェックボックスと [有効] チェックボックスはデフォルトでオンになります。保存するとすぐに、バッジを付与する権限を持つすべてのユーザーが、バッジを使用できるようになります。バッジを付与できるユーザーを制限する場合は、[公開] を選択解除します。まだライブにする準備ができていない場合は、[有効] を選択解除します。活動目的でバッジを使用できるようにする場合、[活動目的バッジ] を選択します。

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。

ユーザ権限

レコグニションバッジを作成する
- 「カスタムバッジ定義の作成」

レコグニションバッジを管理する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  Chatter のモデレート

  または

  環境を管理

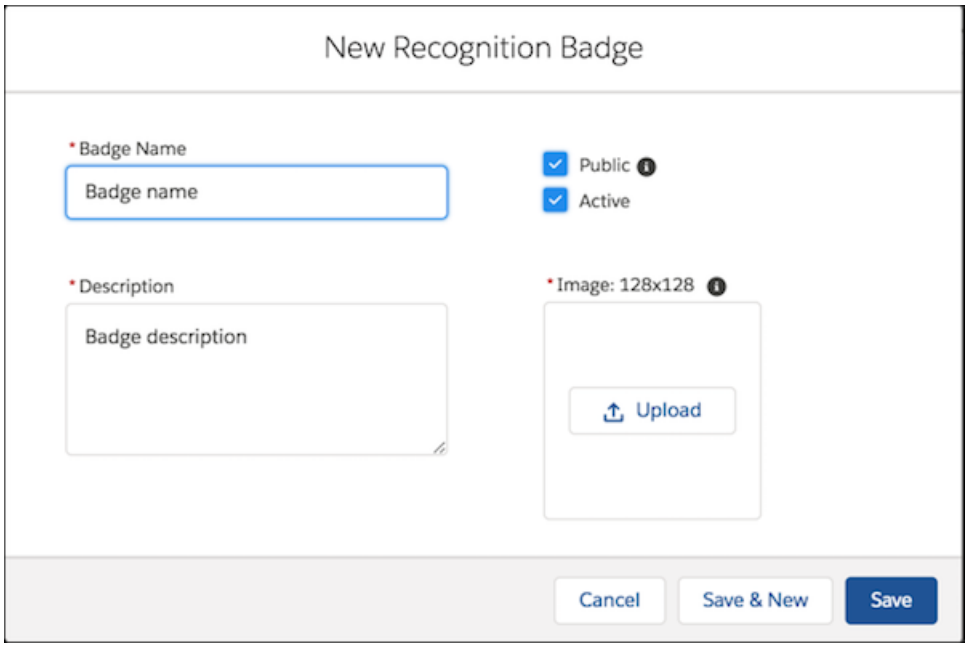
  および

  Chatter のモデレート

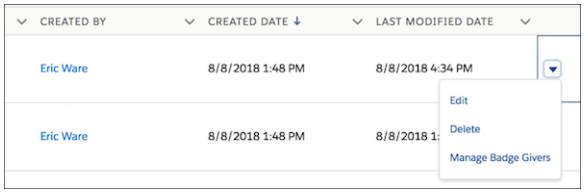
他のユーザーが所有するバッジを管理する
- 「すべてのデータの編集」

  および

  Chatter のモデレート



4. 項目を編集するには、[バッジ] 関連リストに移動して、バッジの行の端にあるドロップダウンをクリックして、[編集] をクリックします。



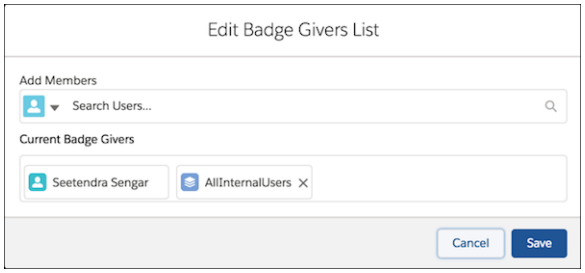
5. バッジを削除するには、[バッジ] 関連リストに移動して、バッジの行の端にあるドロップダウンをクリックして、[削除] をクリックします。

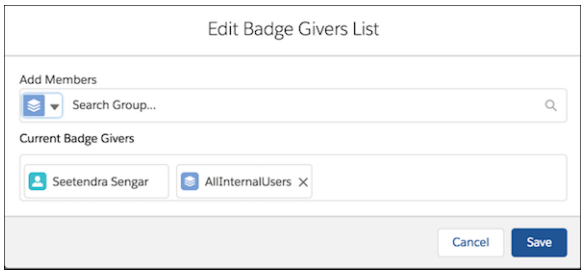
特定のレコグニションバッジを割り当てることのできるユーザーの管理

レコグニションバッジを割り当てることのできるユーザーを制御すると、適切なメンバーに適切なバッジを確実に授与できます。たとえば、コミュニティマネージャーのみがMVPバッジとVIPバッジを割り当てることができるように設定できます。

デフォルトでは、バッジを割り当てる権限を持つすべてのユーザーがレコグニションバッジを使用できます。特定の付与者を選択できるようにするには、バッジを作成または編集するときに [公開] をオフにします。

1. エクスペリエンスワークスペースで、[ゲーミフィケーション]タイルをクリックします。
2. バッジの行の右端にあるドロップダウンをクリックして、[バッジ付与者を管理] をクリックします。
3. ウィンドウで、バッジを割り当てる権限を割り当てるユーザーまたは公開グループを検索して追加します。





メモ: 「エクスペリエンスビルダーサイトのレコグニションバッジの割り当て」権限を持つユーザーのみが選択可能です。名前の横の [X] をクリックして、メンバーをリストから削除できます。

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: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition。

ユーザ権限

レコグニションバッジを作成する
- 「カスタムバッジ定義の作成」

レコグニションバッジを管理する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  Chatter のモデレート

  または

  環境を管理

  および

  Chatter のモデレート

他のユーザーが作成したバッジを管理する
- 「すべてのデータの編集」

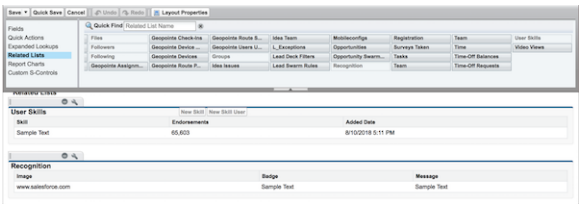
  および

  Chatter のモデレート

メンバーのプロファイルページに割り当て済みレコグニションバッジのリストを表示

ユーザープロファイルレイアウトを編集して、メンバーのプロファイルページにすべての割り当て済みレコグニションバッジのリストを表示します。

1. [設定]から、[カスタマイズ]の[ユーザー]に移動します。[ページレイアウト]を選択します。
2. [User Profile Layout (ユーザープロファイルレイアウト)]の横の[編集]をクリックします。
3. [関連リスト]をクリックし、ページレイアウトの[関連リスト]セクションに[レコグニション]をドラッグします。



4. [保存]をクリックします。
5. 各サイトのゲストユーザーには個別のユーザープロファイルがあります。更新するユーザープロファイルレイアウトを確認するには、作業しているサイトのエクスペリエンスビルダーに移動します。
6. [設定]をクリックしてから、ゲストユーザープロファイルへのリンクを選択します。
7. そのユーザープロファイルレイアウトでステップ 1 ～ 4 を繰り返します。

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。

ユーザ権限

ユーザープロファイルレイアウトを更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

活動目的

バッジの使用などのゲームのしくみは、ユーザーがExperience Cloudサイトに関与するための優れた方法です。ただし、バッジを手動で割り当てると時間がかかる可能性があります。代わりに、活動目的機能を使用してメンバーバッジを自動的に割り当てます。コミュニティマネージャーは、バッジを獲得するアクションと、バッジを授与するタイミングについて指示します。後は活動目的が自動的に処理します。また、メンバーには、まだ獲得していない活動目的バッジが表示されるため、アクションの動機が与えられます。

コミュニティマネージャーは活動目的を作成し、バッジ、アクション、しきい値を選択します。たとえば、活動目的として、メンバーが 10 個の質問に回答したときに「成功」バッジを割り当てることができます。選択できるアクションには、投稿またはコメントの作成、いいね! の取得などがあります。メンバーは各活動目的バッジを 1 回獲得できます。

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。

メモ: バッジは、Chatter が有効なユーザーのみに割り当てることができます。

活動目的の作成

活動目的を作成し、アクション、しきい値、バッジを選択して、メンバーに自動的にバッジを付与します。

獲得していない活動目的バッジの表示

獲得できるバッジを表示して、メンバーが Experience Cloud サイトに積極的に参加するように促します。獲得していないバッジをメンバーのレコグニションバッジリストに表示できます。

活動目的の作成

活動目的を作成し、アクション、しきい値、バッジを選択して、メンバーに自動的にバッジを付与します。

メモ:

- 活動目的を作成するには、レコグニションバッジを設定します。
- メンバーは活動目的バッジを 1 回のみ受け取ります。活動目的が設定される前にメンバーがバッジを受け取った場合、バッジを再び受け取ることはありません。
- 活動目的は、活動目的が設定される前に発生した活動を数えます。活動目的を初めて設定する場合は、[活動数をリセット]をクリックしてすべての活動の計数を再開します。ただし、リセットするとメンバーのバッジ獲得への進捗状況がすべて消去されるため、活動目的を設定した後に件数をリセットするように注意してください。

エディション

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

ユーザ権限

レコグニションバッジを作成する
- 「カスタムバッジ定義の作成」

レコグニションバッジを管理する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  Chatter のモデレート

  または

  環境を管理

  および

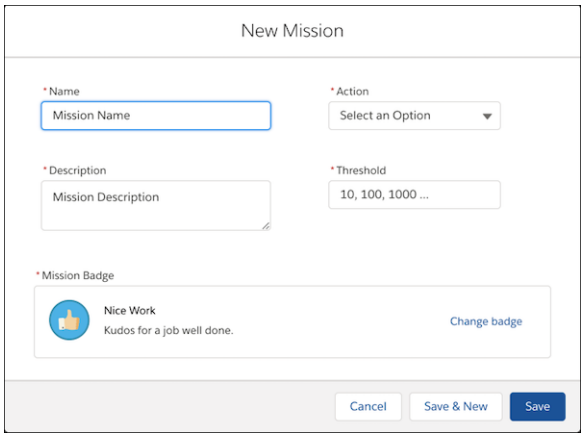
  Chatter のモデレート

他のユーザーが作成したバッジを管理する
- 「すべてのデータの編集」

  および

  Chatter のモデレート

1. エクスペリエンスワークスペースで、[ゲーミフィケーション]タイルをクリックして [活動目的] セクションに移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 活動目的の名前と説明を入力します。



4. メンバーが実行するアクションを選択します。
5. しきい値として、メンバーがバッジを獲得するために繰り返す必要があるアクションの合計数を入力します。しきい値は繰り返されず、バッジは 1 回獲得されます。たとえば、しきい値を 10 に設定した場合、メンバーは 10 番目のアクションを完了した後にバッジを獲得しますが、20 番目のアクションを完了した後にはバッジを獲得しません。
6. 目的のバッジを選択して、変更を保存します。

ヒント: バッジを活動目的で使用できるようにするには、[レコグニションバッジ]セクションで、バッジを作成または編集して [活動目的バッジ] を選択します。

ベストプラクティスとして、バッジの名前と説明を使用してユーザーがバッジを獲得できる方法を説明します。

獲得していない活動目的バッジの表示

獲得できるバッジを表示して、メンバーがExperience Cloudサイトに積極的に参加するように促します。獲得していないバッジをメンバーのレコグニションバッジリストに表示できます。

必要なユーザー権限	
ページコンポーネントを編集する	「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

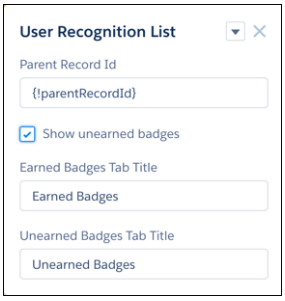
エディション

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

メモ:

- 活動目的を作成するには、レコグニションバッジを設定します。
- 活動目的は、活動目的が設定される前に発生した活動を計数します。この件数は、活動目的を作成するときにリセットできますが、すべての活動数がリセットされますので注意してください。

1. エクスペリエンスビルダーで、[[受け取ったバッジ] 関連リスト] ページを開きます。
2. [ユーザーレコグニションリスト] コンポーネントをクリックします。
3. [獲得していないバッジを表示] を選択します。



Experience Cloud サイトメンバーへのレコグニションバッジの割り当て

メンバーにバッジを割り当てると、Experience Cloud サイトに積極的に参加し続けているメンバーに報いることができます。

1. メンバーのプロファイルページを開きます。
2. プロファイルの上部にある [バッジを付与] ボタンか、レコグニションバッジカードにある [付与] ボタンのいずれかをクリックします。
3. [バッジを変更] をクリックして、割り当てるバッジを選択します。
4. バッジに値する理由をメンバーに知らせるメッセージを追加して、[付与] をクリックします。

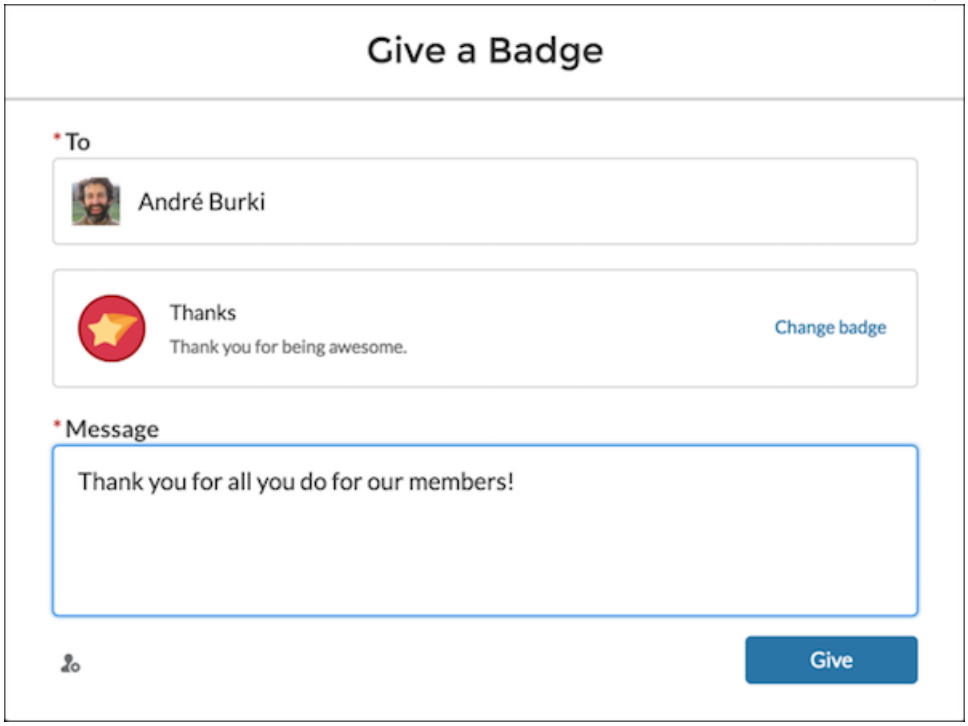
エディション

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

ユーザ権限

レコグニションバッジを割り当てる

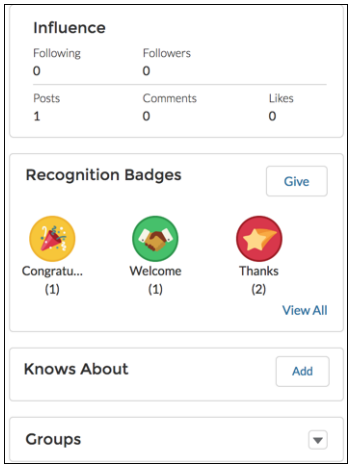
- 「エクスペリエンスビルダーサイトのレコグニションバッジの割り当て」



割り当てられたバッジの削除

バッジが誤ってメンバーに割り当てられてしまうことがあります。バッジを付与した後に、メンバーのプロファイルページから削除できます。

1. 誤ってバッジを獲得したメンバーのプロファイルページを開きます。
2. [レコグニションバッジ] リストビューを開くには、レコグニションの下にある [すべて表示] をクリックします。



3. リスト内でバッジを見つけ、行の右端にあるドロップダウンをクリックします。
4. [削除] をクリックします。

エディション

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

ユーザ権限

レコグニションバッジを管理する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」
  および
  Chatter のモデレート
  または
  環境を管理
  および
  Chatter のモデレート

API を使用したレコグニションバッジの付与のサンプルコード

API を使用したプログラムで、Experience Cloud サイトメンバーにレコグニションバッジを付与できます。

Apex を使用してレコグニションバッジを割り当ててメンバーに通知する

```
ID networkID = '0DBB0000000CdBaOAK';
ID badgeDefintionID = '0W1B0000000ekuJKAQ';
ID giverID = '005B0000003InDeIAK';
ID recipientID = '005B000000483dDIAQ';
String message = 'Welcome to the site';

WorkThanks thanks = new WorkThanks (
NetworkdID=networkID
GiverID=giverID,
Message=message
```

```
);
insert thanks;

WorkBadge badge = new WorkBadge(
DefinitionId=badgeDefinitionId,
NetworkID=networkID
RecipientId=recipientID,
SourceId=thanks.id
);
insert badge;

// optional: create a Chatter post on the user profile
// showing the badge. The user will be notified through
// the standard Chatter notification mechanisms.
FeedItem feedItem = new FeedItem(
NetworkScope=networkID,
ParentId=recipientID,
RelatedRecordId=thanks.id,
Body=message,
Type='RypplePost',
Visibility='AllUsers'
);
insert feedItem;

// Unfortunately, there is a limitation in the WDC API that
// prevents these 2 lines from working:
// thanks.FeedItemID = :feedItem.id;
// update thanks;
```

メンバーの評価ポイントが指定した数値に達したらレコグニションバッジを割り当てる

同じバッジが 2 回割り当てられるのを避けるために、ユーザーオブジェクトにカスタム hasBadge_c **項目が追加されました。**

```
trigger NetworkMemberTrigger on NetworkMember (after update) {
               for (NetworkMember nm : Trigger.New) {
                    User user = [select ID, hasBadge_c from User where ID =
:nm. MemberID];
         If (nm.ReputationPonts >= 40 && !user.hasBadge_c) {
             WorkThanks thanks = new WorkThanks(
             GiverId='005B00000036ukY',
             Message='inserted by trigger',
             NetworkId=nm.NetworkId);
             insert thanks;

            WorkBadge badge = new WorkBadge(
            DefinitionId='0W1B0000000T1QBKA0',
            NetworkId=nm.NetworkId,
            RecipientId=nm.MemberId,
            SourceId=thanks.id);
            insert badge;

            user.hasBadge_c = true;
            update user;
```

```
        }
    }
}
```

バッジがメンバーに割り当てられたら評価ポイントを自動的に追加する

バッジに割り当てられる評価ポイント数をハードコード化するのを避けるために、この例ではWorkBadgeDefinitionエンティティにReputationPoints__c項目を追加してカスタマイズされていることを前提としています。

```
trigger WorkBadgeTrigger on WorkBadge (after insert) {
              for (WorkBadge badge : Trigger.new) {
                  if (badge.DefinitionId == '0W1B0000000T1QBKA0') {
                      WorkBadgeDefinition badgeDefinition = [select Id,
ReputationPoints_c from WorkBadgeDefinition where Id =
:badge.DefinitionId];
             NetworkMember member = [select Id, ReputationPoints from
NetworkMember where MemberID = :badge.RecipientId];
             member.ReputationPoints = member.ReputationPoints +
badgeDefinition.ReputationPoints_c;
             update member;
       }
    }
}
```

指定した数の投稿またはコメントをメンバーが作成したらレコグニションバッジを割り当てる

ChatterActivityオブジェクトには次の有用な項目が含まれます。

- CommentCount
- CommentRecievedCount
- LikeReceivedCount
- PostCount

これらのカウンターは、さまざまなしきい値に基づいて、プログラムでバッジを割り当てるために使用されます。たとえば、メンバーは、100件の投稿を作成した場合、または100個のいいね!を受け取った場合に、バッジを取得できます。

```
trigger ChatterActivityTrigger on ChatterActivity (after update) {
               for (ChatterActivity ca : Trigger.New) {
                   if (ca.PostCount >= 10) {
                       // TODO: assign badge to user if he hasn't received one already
       }
    }
}
```

評価の概要

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Experience Cloud サイトの評価は、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、プロファイ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、他のメンバーに表示されます。初めて参加したときは、最下位レベルになります。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。

- 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。

Experience Cloud サイトでの評価の有効化

評価を有効にし、サイト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

Experience Cloud サイト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 Experience Cloud サイトへの参加に対して報奨を与えることができます。

Experience Cloud サイトの評価の計算方法
プロファイルの評価レベルは、合計ポイントに基づいて計算されます。

Experience Cloud サイトでの評価の有効化

評価を有効にし、サイト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ーの強力なツールです。コミュニティマネージャーは、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Experience Cloudサイトで有効になります。コミュニティマネージャーは表示ラベルと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。本人および他のメンバーは、各自のプロファイルや名前の上にカーソルを置いて、評価レベルを確認できます。メンバーのプロファイルには、合計ポイントも表示されます。

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

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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
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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

設定を編集する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」

および

Experience Cloud サイトのメンバーであること

アクション	ポイント
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 Experience Cloud **サイトで** Chatter **が有効化されていない場合、[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 [ワークスペース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**
- Experience Cloud **サイトの評価の計算方法**

評価レベルの設定

Experience Cloud サイト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 Experience Cloud サイトには少なくとも 3 個の評価レベルが必要で、50 個まで設定できます。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [管理] > [評価レベル] をクリックします。

   ここから、次の操作が可能です。

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

     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。その代わりに、Connect REST API を使用します。

   - 各レベルに名前を付けます (「初級者」、「中級者」、「エキスパート」など)。名前を割り当てないと、デフォルトが使用されます。たとえば、「レベル 1」、「レベル 2」、「レベル 3」などです。
   - レベルのポイント範囲を編集します。

     レベルのポイント範囲の上限値を更新すると、保存時に次のレベルの下限値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. [保存] をクリックします。

サイト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、ユーザー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!、共有によってユーザーの貢献が認められたりしたときにユーザー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、サイト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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

- 「環境の管理」

  および

  Experience Cloud サイト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、ユーザーのExperience Cloudサイトへの参加に対して報奨を与えることができます。

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。ユーザー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、ユーザー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: 有効ユーザーのみがポイントを獲得します。たとえば、有効ユーザーが無効ユーザーの投稿にいいね! と言うと、有効ユーザーは 1 ポイント獲得しますが、無効ユーザー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
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

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

- 「環境の管理」

  および

  Experience Cloud サイト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

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 リリースよりも前に評価が有効化された組織では、質問と回答に関係するアクションはリリース時に使用可能になります。デフォルトのポイント値は 0 に設定されます。 リリースは既存のユーザーの評価ポイントには影響せず、ユーザーのポイント値が設定されるまで、これらのアクションからポイントは発生しません。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [管理] > [評価ポイント] をクリックします。
3. アクションごとにポイントを更新します。特定のアクションについてユーザー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、プロファイルページの写真の下に表示されます。ポイント合計は Experience Cloud サイトの全員に表示されます。

ヒント: Salesforce API を使用すると、メンバーの評価ポイントを直接更新できます。Apex トリガーを使用して、評価ポイントの変更に基づいてカスタム通知を送信することもできます。

関連トピック:

評価レベルの設定

Experience Cloud サイトの評価の計算方法

プロファイルの評価レベルは、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ーがポイント値を割り当てた活動をユーザーが実行すると、ユーザー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ーは、ユーザー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ー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: 有効ユーザーのみがポイントを獲得します。たとえば、有効ユーザーが無効ユーザーの投稿にいいね! と言うと、有効ユーザーは 1 ポイント獲得しますが、無効ユーザーはポイントを獲得しません。

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ー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ーにお問い合わせください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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	ポイント
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:

Experience Cloud **サイトでの評価の有効化**

Experience Cloud サイトへのリンクの共有

有効化する前に、Experience Cloudサイトのプレビューをメンバーに許可することができます。

プレビューサイトのリンクは、サイトのメンバーとして追加されたユーザーとのみ共有できます。

［プレビュー］状況の Experience Cloud サイト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。サイト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サイト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. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
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。

関連トピック:

Salesforce タブ + Visualforce サイトのカスタマイズ

Experience Cloud サイトの状況

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

サイトのプレビュー URL を共有する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」

Salesforce 組織と Experience Cloud サイトの切り替え

エクスペリエンスビルダーサイトと 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組織とそれに関連付けられたExperience Cloud サイトを切り替えることができます。Salesforce タブ + Visualforce サイトと Salesforce Classic を使用する場合、グローバルヘッダーを使用します。サイト URL をボタンまたはリンクに直接埋め込むことができます。ユーザーを別のサイトや別のサイト内の特定のページにリダイレクトすることもできます。

Salesforce 組織とサイトの切り替えでは、ワークフローは中断されません。現在のブラウザータブ (標準アプリケーション) または新しいブラウザータブ (接続アプリケーションとコミュニティ) で、作業していたページに戻ります。アプリケーションランチャーまたはグローバルヘッダーを使用している場合、メンバーになっているサイトがドロップダウンまたはタイルで表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

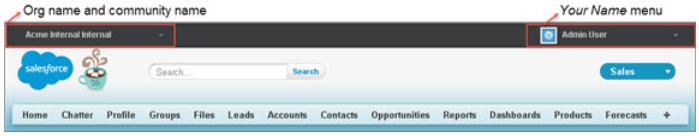
エクスペリエンスビルダーサイトと Lightning Experience のアプリケーションランチャー

アプリケーションランチャーは、エクスペリエンスビルダーテンプレートの一部で使用できます。

Lightning Experience のアプリケーションランチャーのフルビューには、すべての公開サイトとアプリケーションのタイルが表示されます。エクスペリエンスビルダーサイトのアプリケーションランチャーにはすべての公開サイト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、プロファイルや権限セットに従って表示が許可されるサイトとアプリケーションのみです。

メモ: アプリケーションランチャーは、Salesforce タブと Visualforce サイトでは使用できません。これらのサイトのメンバーは、グローバルヘッダーを使用して Salesforce 組織とサイトを切り替えることができます。

Salesforce タブ + Visualforce サイトと Salesforce Classic のグローバルヘッダー



左側のメニューで、サイトと 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組織に関連付けられたすべての有効なサイトが表示されます。
- 「エクスペリエンスの作成および設定」権限がある場合は、自分がメンバーになっているサイトのプレビューも表示されます。
- サイトのメンバーではない内部ユーザーには、会社名のみが表示されます。
- 外部ユーザーは、複数の有効なサイト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つの有効なサイトのみのメンバーである外部ユーザーには、サイトのドロップダウンメニューが表示されません。

重要: リリースが完了していない [私のドメイン] を設定している場合、機能に影響する可能性があります。たとえば、サイトから内部組織に切り替えると、代わりに Salesforce ログインページが表示されます。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。内部ユーザーは、[Salesforce ヘルプ]、およびユーザー権限と有効な機能に応じて [設定] および他のツールへのリンクにもアクセスできます。

埋め込まれたサイト URL

ユーザーがサイトと Salesforce 組織を切り替えることができるようにする場合、サイト URL をボタンまたはリンクに埋め込むこともできます。

- グローバルヘッダーを有効にしてサイト URL が表示されるようにします。
- リンクするサイトの URL をコピーします。
- サイトで表示する場所に URL を埋め込みます。
- 必要に応じて、グローバルヘッダーを無効にします。その場合でも、ユーザーが別のログインを行うことなく、サイト間を切り替えることができます。

ユーザーをホームページではなくサイトの特定のページ(チェックアウトカートなど)にリダイレクトすることもできます。ユーザーを特定のページにリダイレクトするには、会社の URL に次のパラメーターを追加します。

/servlet/networks/switch?networkId=<*サイト URL の最後にある 15 桁の Salesforce サイト ID*>&startURL=<*ユーザーをリダイレクトする特定のページのサブパス URL*>

次の点に留意してください。

- サーブレット URL に networkId パラメーターを指定しない場合、ユーザーはサイトから転送され、Salesforce 組織に戻ります。
- startURL は、「/s/」で始まるページへの特定のサブパスです。

重要: ユーザーが別のユーザーとしてログインしている場合、サイトスイッチャーは機能しません。別のユーザーとしてログインするには、取引先責任者の詳細ページに移動して [ユーザーとしてサイトにログイン] をクリックし、ログインするサイトを選択します。別のユーザーとしての別のサイトへの切り替えは、指定した URL がルートパスの場合にのみ機能します。

関連トピック:

エクスペリエンスビルダーサイトでのアプリケーションランチャーの有効化
Salesforce タブ + Visualforce サイトのグローバルヘッダーの有効化
Experience Cloud

Experience Cloud サイトでのレポートの使用

レポートを使用して、Experience Cloud サイト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ーはすばやくレポートを作成できます。メンバーがレポートを利用することもできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Google アナリティクス 4 を使用したユーザーエンゲージメントの追跡

ページ訪問とユーザーエンゲージメントに関するインサイトを取得するには、エクスペリエンスビルダーから Google アナリティクス 4 を拡張 LWR サイトに追加します。

AppExchange パッケージを使用した Experience Cloud サイトのレポート

Salesforce Communities Management パッケージは、エクスペリエンスワークスペースの活動やエンゲージメントのタブを直接監視するために不可欠なダッシュボードおよびレポートのスターターセットをコミュニティマネージャーに提供します。

Experience Cloud サイトでの Analytics の有効化

Experience Cloud サイトの Analytics を有効にすると、パートナーやカスタマーユーザーが、Analytics ダッシュボードの表示や探索を行うことができます。

Experience Cloud サイトでの Web 分析とレポート

サイト、コミュニティ、またはポータルの作成に投資する場合、投資のパフォーマンスを測定して、サイトのエンゲージメントを改善できる方法についてのインサイトを取得すると役立ちます。レポートやダッシュボードでサイトの Web 分析とデータをすぐに使用できるようにすると、サイトの方向性を固めるのに役立ちます。Salesforce およびサードパーティ分析ツールを使用して、サイトのエンゲージメント数の最新情報を把握します。一部のレポート機能には、アドオンライセンスが必要です。

サイトエンドユーザーのレポートおよびダッシュボード

サイトのエンドユーザー向けにレポートを作成して、レポートへのアクセス権を付与することは、強力なツールとなります。たとえば、パートナーはリードと商談に関するレポートを参照すれば、よりスピーディな販売が可能になります。一部のレポート機能には、アドオンライセンスが必要です。

サイトのレポートおよびダッシュボードの考慮事項

Experience Cloud サイトで [レポート] タブと [ダッシュボード] タブが公開されている場合、外部ユーザーは、レポートとダッシュボードにアクセスできます。

Google アナリティクス 4 を使用したユーザーエンゲージメントの追跡

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR サイト

ページ訪問とユーザーエンゲージメントに関するインサイトを取得するには、エクスペリエンスビルダーから Google アナリティクス 4 を拡張 LWR サイトに追加します。

Google アナリティクスアカウントがない場合、Google の GA4 ドキュメントを参照して設定してください。Web データストリームを使用して、GA4 プロパティを作成する必要があります。

Google アナリティクス 4 では、ページコンテンツに対する特定のユーザー操作を追跡できます。これらの操作はイベントと呼ばれます。標準インテグレーションでは、次のような特定のイベントが追跡されます。

- ページの閲覧
- スクロール
- ファイルのダウンロード
- 外部へのクリック。訪問者が別のドメインへのリンクを選択したときに発生します。

他のイベントを追跡する場合は、カスタムイベントを使用して独自のイベントを作成できます。イベントについての詳細は、「[GA4] 測定機能の強化イベント」を参照してください。

1. エクスペリエンスビルダーで、[設定] に移動して [インテグレーション] を選択します。
2. [Google アナリティクス 4] で、[サイトに追加] をクリックします。
3. Google アナリティクスメジャメント ID を入力して、変更を保存します。
4. サイトを公開します。公開後は、Google アナリティクスでユーザーエンゲージメントの追跡が開始されます。

Google アナリティクスでユーザーエンゲージメントが追跡されないようにするには、サイトから削除します。サイトの既存のデータは Google アナリティクスアカウントで引き続き使用できます。

Google アナリティクスメジャメント ID を変更することもできます。[インテグレーション] ページで、Google アナリティクス 4 の [編集] をクリックし、別のメジャメント ID を入力します。次に、サイトを公開します。

メモ: テスト目的で、Sandbox 組織または Developer Edition 組織からサイトを公開できます。ただし、サイトを本番にリリースできるようになってから公開することをお勧めします。

ユーザ権限

Experience Cloud サイトを作成する

- 「エクスペリエンスの作成および設定」および「設定・定義の参照」

Experience Cloud サイトをカスタマイズする

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、「設定・定義を参照する」、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者、公開者、または作成者であること

Experience Cloud サイトを公開する

- サイトのメンバーであること、および「エクスペリエンスの作成および設定」

  または

- サイトのメンバーであること、およびそのサイトのエクスペリエンス管理者または公開者

AppExchange パッケージを使用した Experience Cloud サイトのレポート

Salesforce Communities Management パッケージは、エクスペリエンスワークスペースの活動やエンゲージメントのタブを直接監視するために不可欠なダッシュボードおよびレポートのスターターセットをコミュニティマネージャーに提供します。

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
- Experience Cloud サイト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
- ユーザー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
- サービスコミュニティスコアカードを使用してコミュニティの健全性を理解する

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、Experience Cloud サイトで 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ーとレポートフォルダー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ーとレポートフォルダーを共有する手間を省くため、コミュニティマネージャー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。エクスペリエンス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。

AppExchange 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。

各パッケージには、インストールおよびカスタマイズのガイドに役立つ関連ドキュメントがPDFとして添付されています。

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。エクスペリエンスワークスペースでダッシュボードを参照する場合、サイト固有のデータが表示されます。

メモ: モデレーションレポートフォルダーの対応付けは、Salesforce Communities Management (Experience Cloud サイト用) 管理パッケージに含まれており、削除できません。対応付けを削除するには、パッケージをア

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

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」

ンインストールします。アンインストール手順により、パッケージに含まれるすべてのレポートフォルダーとダッシュボードが削除されます。

関連トピック:

ダッシュボードの有効化と対応付け

Experience Cloud サイトでの Analytics の有効化

Experience Cloud サイトの Analytics を有効にすると、パートナーやカスタマーユーザーが、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、Partner Community、Lightning External Apps Plus ライセンスを所有するユーザーのみがこの機能を使用できます。この機能は Experience Cloud サイトではサポートされますが、ポータルではサポートされません。

Experience Cloud サイトで 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. 「CRM 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. Experience Cloud の Analytics を有効にし、サイトメンバーを設定します。「Experience Cloud サイトでの CRM 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. エクスペリエンスビルダーまたは 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] を選択してサイト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サイトパートナーや顧客を招待します。

詳細は、「Experience Cloud での CRM Analytics の共有」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

Experience Cloud 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

Experience Cloud サイトを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「エクスペリエンスの作成および設定」
  および更新しようとしているサイトのメンバーである

Analytics 設定を変更する
- 「Analytics の管理」権限が含まれる Analytics Growth 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
- 「Experience Cloud サイトページでの 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

Experience Cloud サイトでの Web 分析とレポート

サイト、コミュニティ、またはポータルの作成に投資する場合、投資のパフォーマンスを測定して、サイトのエンゲージメントを改善できる方法についてのインサイトを取得すると役立ちます。レポートやダッシュボードでサイトの Web 分析とデータをすぐに使用できるようにすると、サイトの方向性を固めるのに役立ちます。Salesforce およびサードパーティ分析ツールを使用して、サイトのエンゲージメント数の最新情報を把握します。一部のレポート機能には、アドオン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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

カスタムレポートを使用したサイト活動の追跡

カスタムレポートを作成して、Experience Cloud サイトの利用状況、モデレーション、およびその他の活動を追跡します。

ダッシュボードの有効化と対応付け

Experience Cloud サイトのダッシュボードを使用して、成功を測定できます。ダッシュボードをエクスペリエンスワークスペースの [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します。

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ーが活動を監視し、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、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。エンゲージメントインサイトとダッシュボードの主な違いとして、インサイトでは、Experience Cloud サイトの最近の活動に対してすぐにアクションを実行でき、ダッシュボードのレポートでは、トレンドを確認できます。

カスタムレポートを使用したサイト活動の追跡

カスタムレポートを作成して、Experience Cloud サイトの利用状況、モデレーション、およびその他の活動を追跡します。

Experience Cloud サイト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します。コミュニティマネージャーに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、更新したダッシュボードを対応付けます。

メモ: ネットワークオブジェクトに基づいたレポートのみに、Experience Cloud サイト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して、1 つのカスタムレポートを作成し、それをすべてのサイトで使用できます。

次の表を使用して、Experience Cloud サイト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] (該当する場合は子オブジェクト)	説明
Chatter 使用状況	[ネットワーク] > [Chatter メッセージ]	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]	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]	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 — モデレーター]	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、メンバーに関するレポートを作成します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

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
- 「公開フォルダーのダッシュボードの管理」

Chatter メッセージを送信する
- 「エクスペリエンス Chatter メッセージのモデレート」

使用状況の大別	[主オブジェクト] > [B] (子オブジェクト) > [C] (該当する場合は子オブジェクト)	説明
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 — ユーザー]	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] > [ユーザーログイン]	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]	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)]	日次の公開サイト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]	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]	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]	トピックの割り当てに関するレポートを作成します。
ユーザー活動	[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。
ユーザー活動	[ネットワーク] > [ネットワークメンバー] > [ログイン履歴]	ログイン活動に関するレポートを作成します。このレポートには、サイトへの直接ログインのみが含まれます。ユーザーが組織にログインしてからサイトに切り替えた場合、そのログイン活動は含まれません。
ユーザー活動	[ネットワーク] > [ネットワークメンバーシップ総計値 (日次)]	有効なメンバー、新しく追加されたメンバー、および外部メンバーのメンバー種別ごとの日次合計ログイン数に関するレポートを作成します。

使用状況の大別	[主オブジェクト] > [B] (子オブジェクト) > [C] (該当する場合は子オブジェクト)	説明
ユーザー活動	[ネットワーク] > [ネットワークユニーク寄稿者総計値 (日次)]	日次ユニーク寄稿者数に関するレポートを作成します。グループやユーザープロファイルに投稿またはコメントしたメンバーが寄稿者とみなされます。
ユーザープロファイルの写真	[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ープロファイ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) [プロファイル写真を設定済み] が `True` または `False` になるようにレポートを絞り込みます。

サイトのレポートの作成

Experience Cloud サイトで成功レベルとエンゲージメントレベルを測定するカスタムレポートを作成します。

1. ネットワークオブジェクトに基づいてカスタムレポートタイプを作成します。エクスペリエンス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 Experience Cloud サイト固有の情報が表示されます。他のオブジェクトに基づいてレポートを作成し、エクスペリエンス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サイトだけでなく、組織全体のデータが表示されます。
2. 分析の種類に応じて、ネットワークを主オブジェクト、およびカスタムレポートタイプの適切な子オブジェクトとして選択します。
3. 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 で絞り込まないでください。ネットワーク ID で絞り込むと、表示している Experience Cloud サイトのデータがレポートに動的に表示されます。ネットワーク ID 検索条件をレポートに追加すると、そのネットワーク ID を持つデータのデータのみがレポートに表示されます。 レポートには、どのサイトでレポートを表示しているかに関係なく、この制限されたデータが表示されます。

関連トピック:

AppExchange パッケージを使用した Experience Cloud サイトのレポート
Salesforce ヘルプ: カスタムレポートタイプの作成

ダッシュボードの有効化と対応付け

Experience Cloud サイトのダッシュボードを使用して、成功を測定できます。ダッシュボードをエクスペリエンスワークスペースの [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します。

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ー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。一部のブラウザーではこの 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ー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. サイトのエクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [ダッシュボード] > [設定] をクリックします。
3. 各ページで、コミュニティマネージャー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、エクスペリエンスワークスペースの [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ーが [ダッシュボード] セクションを展開するか、エクスペリエンスワークスペースの [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ーに表示されます。

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。

ダッシュボードの作成

任意のダッシュボードを Experience Cloud サイトに表示できますが、サイト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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースでダッシュボードを対応付ける

- 「エクスペリエンスの作成および設定」または「エクスペリエンスの管理」

  および

  「公開フォルダーのダッシュボードを管理」

  および

  Experience Cloud サイトのメンバーであること

ダッシュボードを参照する

- 「環境を管理」

  または

  「エクスペリエンスの作成および設定」

  および

  Experience Cloud サイトのメンバーであること

使用するダッシュボードの種類や、組織で使用す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。一部のブラウザーではこの Lightning ビューがサポートされていないため、必ずサポートされるブラウザーを使用してください。

1. 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。
2. ダッシュボードを保存するフォルダーをコミュニティマネージャーと共有します。
3. エクスペリエンスワークスペースから、[ダッシュボード] > [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ーがエクスペリエンス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。

エクスペリエンス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。Experience Cloud サイト内のすべてのロールベースの外部ユーザーは、「指定したユーザーとして実行」および「ログインしたユーザーとして実行」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、この制限に含まれません。内部ユーザーに対しては、更新制限はありません。

メモ: Experience Cloud サイトではダッシュボードの登録が完全にサポートされていません。ダッシュボードに登録すると、更新されたダッシュボード情報のメール通知を受信しますが、メール通知からクリックしてダッシュボードに移動することはできません。

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、エクスペリエンスワークスペースの [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。

エクスペリエンス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。

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。

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

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

サイトのダッシュボードの表示

Experience Cloud サイトの状態を監視するには、ダッシュボードを使用します。

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [ダッシュボード] をクリックします。
   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。
   ダッシュボードデータをすぐに更新するには、[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。サイト内のすべてのロールベースの外部ユーザーは、「指定したユーザーとして実行」および「ログインしたユーザーとして実行」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、この制限に含まれません。内部ユーザーに対しては、更新制限はありません。

   メモ: Experience Cloud サイトではダッシュボードの登録が完全にサポートされていません。ダッシュボードに登録すると、更新されたダッシュボード情報のメール通知を受信しますが、メール通知からクリックしてダッシュボードに移動することはできません。

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、サイト固有のデータを表示するように設定されています。

   レポートをネットワーク ID で絞り込まないでください。 ネットワーク ID で絞り込むと、表示している Experience Cloud サイトのデータがレポートに動的に表示されます。ネットワーク ID 検索条件をレポートに追加すると、そのネットワーク ID を持つデータのデータのみがレポートに表示されます。 レポートには、どのサイトでレポートを表示しているかに関係なく、この制限されたデータが表示されます。

サイトのダッシュボードのカスタマイズ

ダッシュボードをカスタマイズして、Experience Cloud サイトで表示する総計値を管理し、優先度を設定します。

1. エクスペリエンスワークスペースで [ダッシュボード] > [設定] をクリックします。
2. ダッシュボード名を編集するには、[表示ラベル] 項目をクリックして変更を入力します。
3. 別のダッシュボードに対応付けるには、[ダッシュボード] 項目の右にある下矢印をクリックし、目的のダッシュボードをクリックします。
4. 内部 Salesforce 組織でダッシュボードを編集するには、[ダッシュボードを編集] をクリックします。

   メモ: 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:

Salesforce ヘルプ: カスタムレポートタイプの作成

Salesforce Classic でのレポートフォルダーまたはダッシュボードフォルダーの共有

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ーが活動を監視し、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、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。エンゲージメントインサイトとダッシュボードの主な違いとして、インサイトでは、Experience Cloud サイトの最近の活動に対してすぐにアクションを実行でき、ダッシュボードのレポートでは、トレンドを確認できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

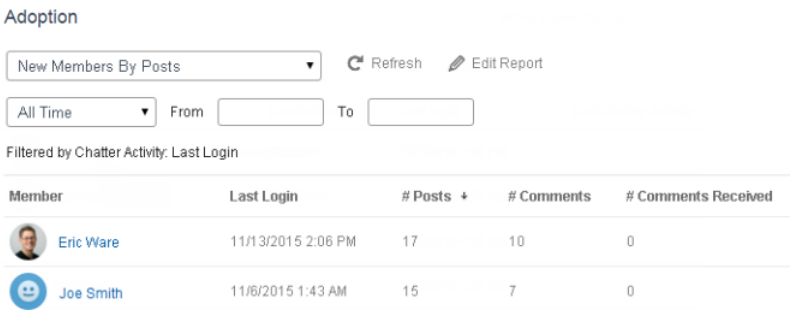
適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

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。

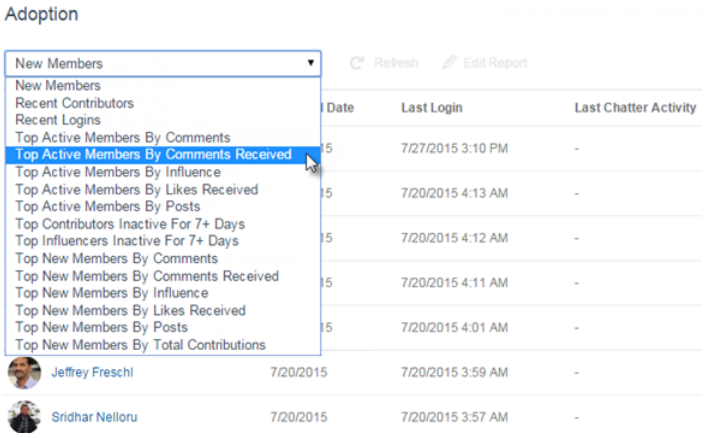
パッケージで提供されるインサイトレポートは 100% カスタマイズ可能です。デフォルトのページ名、レポートフォルダーの対応付け ((モデレーションレポートフォルダーの対応付けを除く)、さらにはレポートの列と検索条件をいつでも変更できます。パッケージ内容のカスタマイズや変更について懸念する必要はありません。

エンゲージメントインサイトダッシュボードを対応付けるには、サイトのワークスペースで [ダッシュボード] > [エンゲージメント] をクリックします。

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ー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。



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。



エンゲージメントインサイトの表示とカスタマイズ

エンゲージメントインサイトを使用し、最近の活動を監視してアクションをすぐに実行します。エンゲージメントインサイトでは、日常的なモデレーション作業を管理し、Experience Cloud サイトでの採用とエンゲージメントを把握できます。

各エンゲージメントインサイトページには複数の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。エンゲージメント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。

エンゲージメント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、スパム送信者がサイトを攻撃した場合は、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: エンゲージメント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。

ユーザ権限

エクスペリエンスワークスペースでエンゲージメントインサイトを表示する

- 「エクスペリエンス管理にアクセス」または「エクスペリエンスの管理」または「Create and Set Up Experiences (エクスペリエンスの作成および設定)」

  および

  Experience Cloud サイトのメンバーであること

エンゲージメント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」

1. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
2. [ダッシュボード] 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、エンゲージメントインサイトページを対応付けます。[ダッシュボード] または [モデレーション] セクションにエンゲージメント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。

   レポートフォルダー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. 表示するエンゲージメントインサイトページをクリックします。

- その他のエンゲージメント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。

- 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ニーズに合わせます。
- 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 [エンゲージメントインサイトアクションの編集] ページを開きます。

  エンゲージメント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。

  エンゲージメント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、エンゲージメント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。[エンゲージメント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。

エンゲージメント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。

インサイトのカスタムアクションの作成

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。スパム送信者から Experience Cloud サイトに攻撃を受けているとします。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、標準コントローラーや標準リストコントローラーを使用して、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。

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 コントローラーを編集する
- 「Apex 開発」

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。

   - 標準コントローラーの使用

     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ーを使用する場合、

Visualforce ページで [保存] ボタンをクリックした場合、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ーの使用**

  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ー拡張の使用**

  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. エクスペリエンスワークスペースを開きます。
   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. ユーザーに適切な権限があり、ユーザーがカスタムアクションを完了できることを確認します。

カスタムアクションの設定方法に応じて、ユーザー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、ユーザー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、Experience Cloud サイト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、スパム攻撃後にサイト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ー拡張を作成し、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ー拡張の例です。

```
public with sharing class DeleteAllActivityControllerExtension {

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

   public DeleteAllActivityControllerExtension(ApexPages.StandardController controller)
 {
        resultMap = new Map<String, String>();
        /* The IDs you select on the Insights page are stored in a comma separated
string of IDs.
```

```
        This string is passed in a parameter called "idsList" */
        String idsList = ApexPages.currentPage().getParameters().get('idsList');
        //The return URL to the Insights page is passed in a parameter called "retURL"

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

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

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

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

```
    }

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

}
```

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

メモ:

- このコード例には権限チェックが含まれていません。このカスタムアクションは、システム管理者でのみ動作します。
- インサイトレポートで選択した項目の ID は、`idsList` パラメーターを使用して 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ー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: 標準コントローラー

Visualforce 開発者ガイド: 標準リストコントローラー

Visualforce 開発者ガイド: コントローラー拡張の作成

サイトエンドユーザーのレポートおよびダッシュボード

サイトのエンドユーザー向けにレポートを作成して、レポートへのアクセス権を付与することは、強力なツールとなります。たとえば、パートナーはリードと商談に関するレポートを参照すれば、よりスピーディな販売が可能になります。一部のレポート機能には、アドオン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 (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

外部ユーザーにレポートの作成と編集を許可

パートナーおよびカスタマーユーザーは、自分の個人フォルダー、および十分な権限がある場合は非公開の共有フォルダーにあるレポートを作成、削除、および編集できます。ユーザー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ーにレポートの作成および編集権限を付与します。必要な権限を付与したパートナーとカスタマーは、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。

外部ユーザーに ToDo と行動へのアクセスとレポートを許可

次の手順を実行して、ポータルユーザーと Experience Cloud サイトユーザーに、ToDo と行動をレポートするアクセス権を付与します。

外部ユーザーにレポートの作成と編集を許可

パートナーおよびカスタマーユーザーは、自分の個人フォルダー、および十分な権限がある場合は非公開の共有フォルダーにあるレポートを作成、削除、および編集できます。ユーザー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ーにレポートの作成および編集権限を付与します。必要な権限を付与したパートナーとカスタマーは、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 より前のリリースで作成された組織の場合は、外部ユーザー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。
- 外部ユーザーがレポートを作成、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ーロールと組織の共有ルールの 2 つに基づきます。組織の項目レベルセキュリティが適用されます。そのため、項目が外部ユーザー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ーのレポートビルダーにその項目は表示されません。

1. 外部ユーザー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」権限を割り当てます。外部ユーザー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ー権限	
個人フォルダー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」
閲覧者アクセス権のある非公開の共有フォルダー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	「私のレポートの編集」
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」

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

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」

ユーザーに権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

外部ユーザーとレポートフォルダーを共有する
- 「マネージャーフォルダーへのアクセス」または「公開フォルダーのレポートの管理」

ライセンスを持つすべてのロールベースの外部ユーザーにレポートの作成および編集権限を付与できます。たとえば、Customer Community Plus および Partner Community に権限を付与できます。カスタマーポータルやゴールドパートナーなど、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。

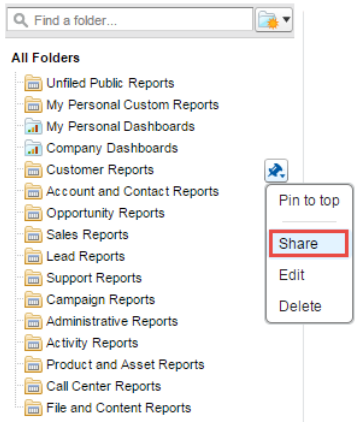
メモ:

- これらの権限は、大規模ユーザーライセンス (Customer Community、High Volume Customer Portal、Service Cloud Portal、Authenticated Website など) 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ーは、Experience Cloud 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。
- カスタマー取引先ポータル、Partner Central、およびカスタマーサービステンプレートを使用するユーザーは、Experience Cloud サイトでレポートを作成、編集、削除できます。[新規レポート] ボタンが表示されない場合は、レポートを有効にして、サイトに [レポート一覧] ページを追加します。レポートを有効にした後にボタンが表示されない場合は、サイトを再公開します。
- 外部ユーザーの共有ルールがないオブジェクトには、示されたライセンスを持つ外部ユーザーがアクセスできません。オブジェクトが [公開/参照可能] に設定されていて共有ルールが存在しない場合、外部ユーザーがアクセスするとレポートでエラーが表示されます。
- 標準共有をサポートしていないオブジェクト (共有設定を使用) は、外部ユーザー向けのレポートには表示されません。

2. 外部ユーザーに非公開の共有フォルダーにあるレポートの作成または編集を許可するには、そのフォルダーの「閲覧者」アクセス権を付与します。

   [フォルダー] ビューの [レポート] タブで、共有するフォルダーの横にある 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ーは、[未整理公開レポート] フォルダーにあるレポートの作成、編集、参照はできません。



外部ユーザー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付与されているユーザーには、そのカスタムレポートタイプが表示されます。

レポートビルダーを使用したサイトからのレポートの作成

新しい [レポートビルダー] ページでは、外部ユーザーは Experience Cloud サイトから直接レポートを作成、編集、および削除できます。

レポートビルダーを使用したサイトからのレポートの作成

新しい[レポートビルダー]ページでは、外部ユーザーはExperience Cloudサイトから直接レポートを作成、編集、および削除できます。

[レポートビルダー]ページと[レポート実行]ページにアクセスするには、サイトのレポートを有効にします。ユーザー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ーにレポートの作成および編集権限を付与できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

必要なユーザー権限	
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」
ユーザーに権限セットを割り当てる	「権限セットの割り当て」

外部ユーザー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。外部ユーザー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ー権限	
個人フォルダー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ー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	「私のレポートの編集」 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」

[レポートビルダー]ページと[レポート実行]は、次のサイトテンプレートで使用できます。

- カスタマー取引先ポータル
- Partner Central
- カスタマーサービス

外部ユーザーはレポートビルダーから直接サイトのレポートを作成、編集、および削除できます。

1. [レポート]タブを選択して、[新規レポート]をクリックします。
2. レポートビルダーで、レポートを作成およびカスタマイズします。

サイトでレポートを有効にすると、[新規レポート]ボタン、および[レポート実行]ページを使用してレポートを表示するオプションが使用できるようになります。[新規レポート]ボタンを表示するには、コミュニティに

[レポート一覧]ページを追加します。レポートを有効にした後にボタンが表示されない場合は、コミュニティを再公開します。

すべてのSalesforceレポートについて、レポートを表示、編集、または削除するには、そのレポートに対するアクセス権が必要です。

関連トピック:

Salesforce Classic でのレポートフォルダーまたはダッシュボードフォルダーの共有
レポートおよびダッシュボードフォルダーのアクセス権の比較

外部ユーザーに ToDo と行動へのアクセスとレポートを許可

次の手順を実行して、ポータルユーザーと Experience Cloud サイトユーザーに、ToDo と行動をレポートするアクセス権を付与します。

1. [Salesforce の設定] から、[オブジェクトマネージャー] にアクセスします。
2. どのオブジェクトへのアクセス権を付与する必要があるかに応じて、[ToDo] または [行動] にアクセスします。
3. [項目とリレーション] > [公開] > 項目レベルセキュリティの設定 をクリックします。この項目へのアクセス権を付与するプロファイルをすべてオンにして、[保存] をクリックします。
4. [ページレイアウト] をクリックして、ToDo または行動オブジェクトのページレイアウトに [公開] 項目を追加します。
5. [保存] をクリックします。

メモ:

- これらの手順で、[公開] 項目が外部ユーザーに表示されるようになります。ただし、レポートにToDoと行動が表示されるようにするには、ToDo または行動を作成するときに [公開] 項目をオンにする必要があります。すべての新規および編集済みの ToDo や行動の [公開] を自動的にオンにするフローを設定できます。以前に作成された ToDo と行動をレポートに含めるには、[公開] 項目を手動で選択する必要があります。
- ただし、[ToDo と行動] 標準レポートタイプを使用する場合、[公開] チェックボックスがオンかどうかに関係なく、すべての活動が表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

サイトのレポートおよびダッシュボードの考慮事項

Experience Cloud サイトで [レポート] タブと [ダッシュボード] タブが公開されている場合、外部ユーザーは、レポートとダッシュボードにアクセスできます。

重要: 外部ユーザーがレポートを作成および編集できるようにするには、組織で拡張共有モデルを使用する必要があります。

次のライセンスを持つ Experience Cloud サイトユーザーにレポートの作成および編集権限を付与できます。

Experience Cloud サイトライセンス:

- Customer Community Plus
- Customer Community Plus Login
- Partner Community
- Partner Community Login
- Lightning External Apps Plus

ポータルライセンス:

- カスタマーポータルマネージャー
- Customer Portal Manager カスタム (Enterprise Administration ユーザー用)
- Customer Portal Manager 標準
- Customer Portal Manager ユーザー
- Gold Partner
- Ideas Only Portal
- Overage Customer Portal Manager カスタム
- Overage Customer Portal Manager 標準
- Partner
- Silver Partner (「レポートのエクスポート」権限はこのライセンスでは使用できません)

メモ:

- これらの権限は、大規模ユーザーライセンス (Customer Community、High Volume Customer Portal、Service Cloud Portal、Authenticated Website など) 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ーは、Experience Cloud 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。
- カスタマー取引先ポータル、Partner Central、およびカスタマーサービステンプレートを使用するユーザーは、Experience Cloud サイトでレポートを作成、編集、削除できます。[新規レポート] ボタンが表示されない場合は、レポートを有効にして、サイトに [レポート一覧] ページを追加します。レポートを有効にした後にボタンが表示されない場合は、サイトを再公開します。
- 外部ユーザーの共有ルールがないオブジェクトには、示されたライセンスを持つ外部ユーザーがアクセスできません。オブジェクトが [公開/参照可能] に設定されていて共有ルールが存在しない場合、外部ユーザーがアクセスするとレポートでエラーが表示されます。
- 標準共有をサポートしていないオブジェクト (共有設定を使用) は、外部ユーザー向けのレポートには表示されません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: Aura および Visualforce サイト

外部ユーザーに権限を付与しても、外部ユーザーは次のことは実行できません。

- レポートまたはダッシュボードで特定の日時にメール送信および更新を行うようにスケジュールする

  メモ: 更新ボタンは、モバイルデバイスでアクセスするエクスペリエンスビルダーサイトでは使用できません。

- 統合公開レポートフォルダーにあるレポートを作成、編集、参照する

Experience Cloud サイト内のすべてのロールベースの外部ユーザーは、「指定したユーザーとして実行」および「ログインしたユーザーとして実行」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、この制限に含まれません。内部ユーザーに対しては、更新制限はありません。

「指定したユーザーとして実行」オプションには、すべてのロールベースの外部ユーザーが選択できます。

関連トピック:

レポートビルダーを使用したサイトからのレポートの作成

Experience Cloud の考慮事項

Experience Cloud でサイトを作成する場合、次の考慮事項に留意してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience

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

適用されるサイト: LWR、Aura、および Visualforce サイト

Experience Cloud による Lightning の使用

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。

エクスペリエンスビルダーサイトの制限事項

カスタマーサービスや Partner Central など、エクスペリエンスビルダーサイトに適用される制限に注意してください。

Experience Cloud サイトの使用割り当て

Experience Cloud サイトの使用は、1 日、1 か月、および 1 年あたりの割り当てで管理されます。これらの割り当てを理解することが、サイトの成功の鍵となります。Salesforce は、割り当てを超えて超過分を購入することがないように、サイトの使用状況を監視するために役立つツールを提供します。

Experience Cloud サイトでの不要な Visualforce ページの非表示

ブランドが反映されていないページや、サイトへの代替ログイン方法が許可されているページを公開しないようにするには、Experience Cloud サイトに含まれる Visualforce ページを設定するときに、次のガイドラインに注意してください。Experience Cloud サイトと Salesforce サイト間の関係、それらの公開 Visualforce ページ、および適切な設定を行うための手順を理解します。

Experience Cloud サイトのその他の制限事項

Experience Cloud サイトの機能を使用するときの制限事項は、次のとおりです。

Experience Cloud による Lightning の使用

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。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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

Salesforce Lightning とは?

Lightning はエクスペリエンス、フレームワーク、環境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 UI 開発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では、標準およびカスタム Lightning コンポーネントを使用して、コードを使用せずに 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。
- エクスペリエンスビルダーは Lightning アプリケーションビルダーと似ていますが、Lightning コンポーネントを使用してエクスペリエンスビルダーサイトを設計および構築するために使用されることを除きます。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エクスペリエンスビルダー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、Salesforce モバイルアプリケーションのほか、さまざまなエクスペリエンスビルダーサイトテンプレート (カスタマーサービス、Partner Central、ヘルプセンターなど) 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 内部ユーザー専用のデスクトップユーザー環境の名前です。詳細は、Salesforce ヘルプの「Lightning Experience」セクションを参照してください。

「Lightning サイト」について話している場合、これは何を意味しますか?

Experience Cloud 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、サイト、ポータルを構築することを意味します。カスタマーサービス、Partner Central、または Lightning Bolt ソリューションなどのテンプレートを使用して構築します。

Experience Cloud サイトで Lightning フレームワークはどのように使用されますか?

Experience Cloud サイトと 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、Experience Cloud サイト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。

家に食洗機と洗濯機があると考えてください。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。はい。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。ただし、お互いに独立して動作します。

Experience Cloud サイトを使用するために最初に内部組織で Lightning Experience を有効にしますか?

いいえ。カスタマーサービス、Partner Central、および Lightning Bolt ソリューションなどのエクスペリエンスビルダーサイトを使用するために Lightning Experience を有効にする必要はありません。Experience Cloud サイトでは、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、引き続きサイトに Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用できますか?

はい。内部ユーザーの Lightning Experience を有効にしても、対外サイトで使用するテンプレートには何の影響もありません。

Lightning フレームワークまたは Visualforce を使用してサイトを構築できます。内部 Salesforce 組織で有効になっている UI と対外サイトで使用する 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、エクスペリエンスビルダーで使用できますか?

はい。詳細は、『Experience Cloud 開発者ガイド』を参照してください。

Salesforce タブ + Visualforce サイトで Lightning Experience を有効にできますか?

いいえ。Salesforce タブ + Visualforce サイトでは、本質的に Visualforce 技術が内部的にされています。Salesforce タブ + Visualforce サイトでは、Lightning 技術に切り替えるボタンがありません。また、Lightning Experience は内部 Salesforce ユーザー専用のユーザー環境です。

Lightning のデザインを備えたサイトが必要な場合、Lightning 技術を使用するテンプレートでサイトを作成します。

内部 Salesforce 組織で Lightning Experience を有効にする場合、使用できない Experience Cloud 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。

機能または設定	違いがあるが使用可能	使用不可	メモ
グローバルヘッダー		✔	組織と Lightning Experience 組織の Experience Cloud サイトとの間の切り替えには、

機能または設定	違いがあるが使用可能	使用不可	メモ
			アプリケーションランチャーを使用します。
Partner Community ユーザーまたは Customer Community Plus ユーザーとしてメールテンプレートをコピーまたは作成する		✔	
WDC 感謝を有効にしてエクスペリエンスビルダーサイトでミッションバッジを使用する		✔	

メモ: Lightning Experience でサポートされていない大部分の Experience Cloud 機能は、Salesforce システム管理者にのみ影響します。ただし、システム管理者に制限されていても、組織での Lightning Experience の有効化は制限されません。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。

エクスペリエンスビルダーサイトの制限事項

カスタマーサービスや Partner Central など、エクスペリエンスビルダーサイト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エクスペリエンスビルダーサイトではサポートされません。
- エクスペリエンスビルダーサイトユーザーが商談を保存した場合、[商品を商談に追加するようユーザーに促す] 設定が有効になっていても、商品の追加は促されません。Salesforce タブ + Visualforce で構築されたサイトのユーザーのみが商品を追加するように促されます。
- マルチ言語サイトでは、サイトのログインページは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。サイトの大部分が Google Web トラフィックからブロックされた場合、サイトへの投稿に際してユーザー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サイトではサポートされません。また、認証済み外部ユーザー (ゲストユーザーではない) のみがアセット参照項目にアクセスできます。
- ゲストユーザーの場合、【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後に検証が実行されます。トリガー

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。

- カスタマーユーザーは取引先チームに追加できません。

パートナーサイト

- Partner Central では、言語セレクターがサポートされていません。
- 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。
- Partner Central 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デフォルトのセルフサービスカスタマーサポート機能は提供されません。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 に作成されたサイトを 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、サイト全体はエクスポートできません。

ブラウザーの制限事項

メモ: サポートされていないブラウザーからエクスペリエンスビルダーサイトにアクセスすると、サイト機能が意図したとおりに動作しない可能性があるという警告が表示され、最適な操作性を得るために別のブラウザーまたは更新されたブラウザーを使用するよう誘導されます。警告後も現在のブラウザーを引き続き使用できますが、有効性は低下します。Salesforce でサポートされるブラウザーのリストは、「Experience Cloud サイトでサポートされるブラウザー」 (ページ 12)を参照してください。

- 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。
- Experience Cloud サイトのプレビュー画像でピンチズームジェスチャーを実行して画像の中央にズームし、プレビュー画像の特定の領域ではなくズームするモバイルユーザー。
- 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ー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ー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、次のコードをファイルに含めます。

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

  次に、サイトのヘッドマークアップでリダイレクトファイルにリンクします。エクスペリエンスビルダーで、 > の [詳細] をクリックし、[ヘッドマークアップを編集] をクリックして次のコードを追加します。

  ```
  <script src="path/to/ieRedirect.js"></script>
  ```

- Chrome、Firefox、Safari (Mac オペレーティングシステム) の最新バージョンのみがサポートされます。

LWR サイトの制限事項

LWR サイトは、最大 500 個のルートまたは一意の URL をサポートします。最高のパフォーマンスを得るには、ルート数を 250 未満に抑えます。動的コンテンツを使用すると、ルート数を少なくなります。たとえば、コンテンツ項目ごとに固有のルートが設定された個々のページは作成しないでください。代わりに、レコード詳細を使用してコンテンツを表し、レコードの詳細を表示し 1 つのページを作成します。このページには 1 つのルートのみが必要です。

Experience Cloud サイトの使用割り当て

Experience Cloud サイトの使用は、1 日、1 か月、および 1 年あたりの割り当てで管理されます。これらの割り当てを理解することが、サイトの成功の鍵となります。Salesforce は、割り当てを超えて超過分を購入することがないように、サイトの使用状況を監視するために役立つツールを提供します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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	帯域幅割り当て (直近の 24 時間/コミュニティあたり)	サービス要求時間 (直近の 24 時間/サイトあたり)	最大ページビュー
Developer Edition	500 MB	10 分	なし
Enterprise Edition	Sandbox 1 GB 本番 40 GB	Sandbox 30 分 本番 60 時間	500000
Unlimited Edition Performance Edition	Sandbox 1 GB 本番 40 GB	Sandbox 30 分 本番 60 時間	1,000,000

帯域幅

コミュニティの発信元サーバーとキャッシュサーバーの両方から発信および受信されたメガバイト数 (MB)。発信元サーバーは、コミュニティサイトをホストする Web サーバーを示します。キャッシュサーバーは、キャッシュされたコミュニティサイトページを発信する CDN サーバーを示します。この割り当ては、認証されていないコミュニティユーザーに対してのみ計算されます。「直近 24 時間」は、現在の時刻の直前の 24 時間を示します。

サービス要求時間

コミュニティのページ生成に必要なサーバー時間の合計 (分単位)。この割り当ては、認証されていないコミュニティユーザーに対してのみ計算されます。

「直近 24 時間」は、現在の時刻の直前の 24 時間を示します。

ページビュー

非認証コミュニティユーザーからの、コミュニティに関連付けられたページの読み込み要求。認証コミュニティユーザーからの要求はページビューとして計数されません。キャッシュされたページビューも計数されます。

ページビューとして数える要求

次の要求はページビューとして計数されます。

要求内容	例
Experience Cloud サイトのドメイン	`http://MyDomainName.my.site.com`
カスタム Experience Cloud サイトの Web アドレス	`http://site.mycompany.com`

Experience Cloud サイトと関連付けられている任意のページ	`http://MyDomainName.my.site.com/mypage`
	`http://MyDomainName.my.site.com/s/mypage`
	`http://site.mycompany.com/mypage`
	`http://site.mycompany.com/s/mypage`

カスタムログインページ	

ページビューとして数えない要求

次の要求はページビューとして計数されません。

要求内容	例
[認証が必要] エラーページ	`http://MyDomainName.my.site.com/unauthorized`
AJAX 要求: • JavaScript Remoting • Visualforce	• Apex: RemoteAction • Visualforce: <apex:actionFunction>
ページに読み込まれたリソース (`robots.txt`、お気に入りアイコンなど)	`http://MyDomainName.my.site.com/robot.txt` `http://site.mycompany.com/favicon`
添付ファイルとドキュメント	
[制限数を超えました] や [メンテナンス] など、[認証が必要] 以外のエラーページ	`http://MyDomainName.my.site.com/BandwithExceeded`
ページ内のタブクリック	
HTML 項目に含まれる画像	`http://MyDomainName.my.site.com/servlet/rtaImage`
カスタムファイル項目	`http://MyDomainName.my.site.com/servlet/fileField`
Experience Cloud サイトと関連付けられているシステムページ (ログイン、ログアウト情報、パスワードを忘れた場合のページなど)	`http://site.mycompany.com/login` `https://site.mycompany.com/s/login`
API REST コール	`http://MyDomainName.my.site.com/Service/apexrest`

ページビュー割り当て

次の表に、各エディションでの Experience Cloud サイトのページビュー割り当てを示します。この割り当ては、組織内のすべての Experience Cloud サイトに適用されます。

エディション	コミュニティの最大数	最大ページビュー
Enterprise Edition	100	500,000/月
Unlimited Edition Performance Edition	100	1,000,000/月

ページビュー割り当てには次の注意事項があります。

- 組織のページビューエンタイトルメントは、エディションに含まれるページビューに Salesforce から購入した追加ページビューを加えた合計です。
- Salesforce は 12 か月の遡及期間を調べてページビューの超過を計算します。サイトのページビューが組織のページビュー割り当てを超えた場合は、Salesforce に連絡して超過分を購入する方法を確認してください。サイトメンバーと未承認ユーザーは、組織がページビュー割り当てを超えている場合でも Experience Cloud サイトにアクセスできます。

カスタマーコミュニティを設定している Acme Enterprises を見てみましょう。Enterprise Edition 組織には 1 か月あたり 500,000 ページビューが含まれています。Acme はコミュニティの人気が急増することを見越して、さらに 1 か月あたり 500,000 ページビューを購入しました。ページビューエンタイトルメントの合計は 1 か月あたり 100 万ページビューになります。そのため、12 か月の遡及期間内に、Acme のコミュニティには 1200 万ページビュー (12 x 100 万ページビュー割り当て) が許可されます。

コミュニティで特定の月の使用量が急増し、100 万の割り当てを超えました。Acme は超過料金を請求されるでしょうか?翌月は 100 万ページビューよりも少なかったため、請求されません。12 か月の遡及期間終了時に計算が行われるときに、すべて平均されます。つまり、コミュニティが割り当てを超えないためには、12 か月の遡及期間に平均して 1 か月あたり 100 万ページビュー未満である必要があります。

使用状況の監視

サイトのページビュー使用状況を正確に監視するには、AppExchange で入手できる Community Management Package for Communities の Page Views - Monthly Trend レポートを使用します。コミュニティに適した次のいずれかのパッケージをインストールします。

- Community Management Package for Communities with Chatter
- Community Management Package for Communities without Chatter

組織の [組織情報] セクションでもページビューの使用状況を確認できます。[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] をクリックします。

メモ: [使用量ベースのエンタイトルメント] に表示されるページビュー割り当ては、ご使用の Salesforce エディションの割り当てを正確に反映していない可能性があります。

Experience Cloud サイトの API 使用割り当て

以下に示すコミュニティの API 使用制限は、Salesforce 組織の API 制限とは別に計算されます。

	Customer Community	Customer Community Plus	Partner Community	Lightning Platform Starter	Lightning Platform Plus
1 日あたりの API コール	0	メンバーあたり 200 件 (メンバーベースライセンス) メンバーあたり 10 件 (ログインベースライセンス)	メンバーあたり 200 件 (メンバーベースライセンス) メンバーあたり 10 件 (ログインベースライセンス)	メンバーあたり 200 件 (Enterprise Edition 組織) メンバーあたり 200 件 (Unlimited Edition 組織)	メンバーあたり 1000 件 (Enterprise Edition 組織) メンバーあたり 5000 件 (Unlimited Edition 組織)

Experience Cloud サイトでの不要な Visualforce ページの非表示

ブランドが反映されていないページや、サイトへの代替ログイン方法が許可されているページを公開しないようにするには、Experience Cloud サイトに含まれる Visualforce ページを設定するときに、次のガイドラインに注意してください。Experience Cloud サイトと Salesforce サイト間の関係、それらの公開 Visualforce ページ、および適切な設定を行うための手順を理解します。

Experience Cloud サイトと Salesforce サイト間の関係

Experience Cloud サイトを作成すると、Salesforce サイトが自動的に作成されます。Salesforce サイトのテクノロジーによって、Experience Cloud サイトの背後にある一部の基盤機能が強化されます。

たとえば、一部のセキュリティ設定は Salesforce サイトレベルで設定されます。Salesforce サイトでは、デフォルトの Visualforce ページセットも自動的に作成されて公開されます。Experience Cloud サイトを設定する前に、関連付けられている Salesforce サイトの設定を確認します。Experience Cloud サイトの作成後に表示される内容を全体的に把握するには、エクスペリエンスビルダーページおよび付随するサイト Visualforce ページを確認します。

Experience Cloud ライブサイトがすでにある場合は、チェックを実行して、どのページが表示されるかを確認します。デフォルトの Visualforce ページの 1 つに `SiteLogin` という名前が付けられています。サイトでこのページが公開されるかどうかを確認するには、Experience Cloud サイトドメイン (`/s` なし) の後に `/SiteLogin` を付加します。

Experience Cloud サイトの URL	次の場所にアクセス
yourcommunity.example.com/	*yourcommunity.example.com/SiteLogin*
yourcommunity.example.com/s	*yourcommunity.example.com/SiteLogin*
example.com/yourcommunity	*example.com/yourcommunity/SiteLogin*
example.com/yourcommunity/s	*example.com/yourcommunity/SiteLogin*

コミュニティ用のブランド設定されたログインページまたは想定されるエラーページが表示された場合、サイトは適切に設定されていると考えられます。ただし、想定されないデフォルトの Visualforce ページが表示された場合は、引き続き以下を読んで解決方法を確認してください。

Salesforce サイトで公開されるデフォルトの Visualforce ページ

Salesforce サイトが作成されると、新しいデフォルトメタデータセットが組織に追加されます。

- *SiteLogin*、*SiteRegister*、*ForgotPassword* などの Visualforce ページ
- *forgotPassword*、*loginForm*、*selfRegister* などの Aura コンポーネント
- *MyProfilePageController*、*SiteLoginController*、*SiteRegisterController* などの Apex クラス
- *SiteFooter*、*SiteLogin*、*SiteLogin* などの Visualforce コンポーネント
- 静的リソース (*SiteSamples*)

このメタデータは、サイト全体にカスタム機能を公開するために再利用できるサンプルおよびテンプレートとして使用されることを目的とします。

たとえば、完全にパーソナライズしたログイン環境が必要な場合、*SiteLogin* Visualforce ページまたは *loginForm* Aura コンポーネントで提供されたサンプルコードを再利用してカスタマイズできます。

一部の Visualforce ページは、デフォルトで公開されます。

- *BandwidthExceeded*
- *CommunitiesLanding*
- *CommunitiesLogin*
- *CommunitiesSelfReg*
- *CommunitiesSelfRegConfirm*
- *CommunitiesTemplate*
- *Exception*
- *FileNotFound*
- *ForgotPassword*
- *ForgotPasswordConfirm*
- *InMaintenance*
- *SiteLogin*
- *SiteRegister*
- *SiteRegisterConfirm*
- *UnderConstruction*

サイト全体に表示される内容を制御するには、これらのページを確認して、いくつかのカテゴリに分類します。

- 必要であり、公開する必要があるページを保持します。たとえば、Experience Cloud サイトがオフラインのときに表示される *InMaintenance* ページをカスタマイズして、ブランドを反映することができます。
- 不要であり、公開してはならないページを削除します。たとえば、サイトでカスタムログインページが不要な場合、デフォルトの *SiteLogin* Visualforce ページを公開したままにすることは望ましくありません。

Experience Cloud サイトの標準 Visualforce ページの公開アクセシビリティ設定の更新

Experience Cloud サイトに関連付けられている標準 Visualforce ページの公開アクセシビリティ設定を確認し、必要に応じて更新します。

Experience Cloud サイトの標準 Visualforce ページの公開アクセシビリティ設定の更新

Experience Cloud サイトに関連付けられている標準 Visualforce ページの公開アクセシビリティ設定を確認し、必要に応じて更新します。

稼働中の Experience Cloud サイトでこのレビューを実行する場合、まず Sandbox で影響を評価してから、本番で変更します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*デジタルエクスペリエンス*」と入力し、[デジタルエクスペリエンス] > [すべてのサイト] を選択します。
2. アクセスするサイトの横で [ワークスペース] > [管理] > [ページ] > **[Force.com に移動]** をクリックします。

   [サイト Visualforce ページ] セクションのすべてのページは公開されます。ビジネスケースでこのすべてのページの公開が要求される場合は、ここで監査を終了できます。それ以外の場合は、アクセス設定を変更します。
3. ページの公開アクセス設定を編集するには、[サイト Visualforce ページ] セクションで **[編集]** をクリックします。[有効化された Visualforce ページ] 列には、すべての公開ページが表示されます。列にページを追加または削除して公開アクセシビリティを変更し、保存します。

   すでにエクスペリエンスビルダーページをログインおよび登録で使用している場合は、`SiteLogin`、`ForgotPassword`、`SiteRegister`、または `CommunitiesSelfReg` への公開アクセスを有効にしないでください。ただし、サイトで Visualforce ページをログインまたは登録で使用している場合は、それらのページが公開されていることを確認します。

Experience Cloud サイトを作成するたびに Visualforce ページを確認します。新しいサイトを実装するときに変更を適用するプロセスを用意します。

Experience Cloud サイトのその他の制限事項

Experience Cloud サイトの機能を使用するときの制限事項は、次のとおりです。

- チャネルプログラムおよび市場開発資金オブジェクトのリストビューとレコードは、Salesforce for iOS には表示されません。
- パートナーユーザーは、取引先チームの作成とチームへのメンバーの追加を行うことはできません。
- パートナーユーザーは、内部ユーザーによって共有された取引先のメンバーの編集と削除を行うことはできません。
- デフォルトの取引先チームオプションは、Experience Cloud サイトでは使用できません。
- パートナーユーザーとポータルユーザーは、今後の ToDo を通知するメールを受信しません。アラーム通知はベルアイコンに表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic (使用できない組織もあります) および Lightning Experience の両方

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