

Account Engagement Lightning アプリケーション実装ガイド

Salesforce, Spring '24



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

Pardot Lightning アプリケーション実装ガイド	1
Account Engagement Lightning アプリケーションのガイドライン	1
Account Engagement で使用できる Salesforce データは?	3
ユーザーへの Account Engagement Lightning アプリケーションへのアクセス権の付与 ...	4
Account Engagement Lightning アプリケーションを使用するためのガイドライン	5
Account Engagement Lightning アプリケーションのよくある問題のトラブルシューティング	6

Pardot Lightning アプリケーション実装ガイド

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

Account Engagement Lightning アプリケーションのガイドライン

Account Engagement Lightning アプリケーションを有効化する前に、要件を確認して、Salesforce 組織を準備してください。

Account Engagement で使用できる Salesforce データは？

Account Engagement と Salesforce では、異なる認証モデルと共有モデルを使用しています。データはコネクタユーザーを介して Salesforce コネクタで共有されるため、Account Engagement では、コネクタユーザーがアクセスできるデータを表示できます。システムの接続方法のため、Account Engagement ユーザーは最低でもコネクタユーザーと同じ Salesforce データにアクセスできると考えることができます。

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

管理者は、Account Engagement Lightning アプリケーションを有効化して、必要な権限をユーザーに割り当てます。

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

Lightning Experience で Account Engagement を使用するときは、次のガイドラインを念頭に置いてください。

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

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

エディション

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

Account Engagement Lightning アプリケーションのガイドライン

Account Engagement Lightning アプリケーションを有効化する前に、要件を確認して、Salesforce 組織を準備してください。

全般

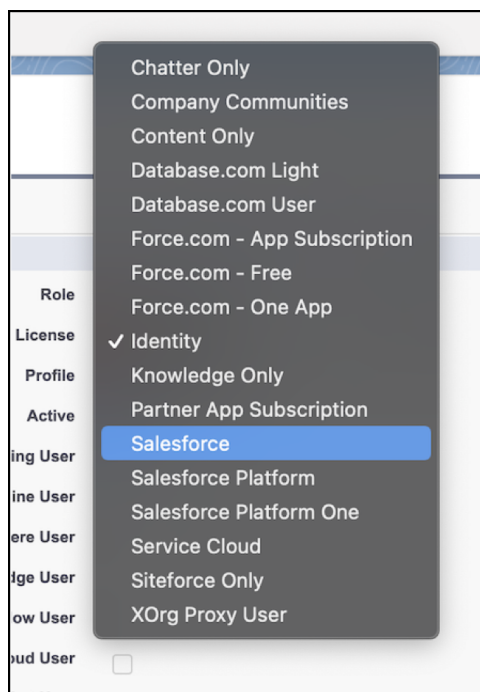
Account Engagement Lightning アプリケーションを有効化するには、組織で次の要件を満たしている必要があります。

- Salesforce で Lightning Experience が有効化されている。
- Account Engagement に検証済みの Salesforce コネクタが含まれている。
 - ビジネスユニットを 2019 年 2 月 12 日より前に作成してある場合は、『Salesforce コネクタ実装ガイド (PDF)』を参照してください。

- ビジネスユニットを 2019 年 2 月 12 日以降に作成してある場合は、『Salesforce コネクタ v2 実装ガイド (PDF)』を参照してください。
- 複数のビジネスユニットを管理する場合は、『複数のビジネスユニット実装ガイド (PDF)』を参照してください。

ユーザーアクセス

Account Engagement Lightning アプリケーションにアクセスするには、ユーザーに Salesforce ライセンスまたは Identity ライセンスが必要です。他のライセンス (Salesforce Platform、Salesforce Platform One など) では、適切なアクセス権が付与されません。



Sales または Identity ライセンスが付与されたユーザーには、次のいずれかの権限セットも必要です。

- Account Engagement ユーザー — アプリケーションへのアクセス権のみを付与します。キャンペーンへのフルアクセス権は含まれません。2019 年 2 月 12 日以降に購入またはアップグレードされたすべての Account Engagement エディションで使用できます。
- Sales Cloud ユーザー、Service Cloud ユーザー、または CRM ユーザー — Account Engagement Lightning アプリケーションを含むフル Salesforce アクセス権を付与します。すべての Account Engagement エディションで使用できます。

Account Engagement で使用できる Salesforce データは？

Account Engagement と Salesforce では、異なる認証モデルと共有モデルを使用しています。データはコネクタユーザーを介して Salesforce コネクタで共有されるため、Account Engagement では、コネクタユーザーがアクセスできるデータを表示できます。システムの接続方法のため、Account Engagement ユーザーは最低でもコネクタユーザーと同じ Salesforce データにアクセスできると考えることができます。

認証と共有の基本


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

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

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


Salesforce は、階層化されたデータ共有設計を使用して、異なるデータセットを異なるユーザーに公開できるようにしています。この共有モデルにより、特定のユーザーに見せたくないデータを表示させずに作業を行えるようにすることができます。データの表示は多くの方法で制御できます。

Account Engagement では、ユーザーロール、グループ、そしてフォルダー権限によってデータへのアクセスを制御します。ユーザーロールは、ユーザーがアクセスできる機能とデータを定義します。フォルダー権限は、特定のユーザーグループにフォルダーへのアクセス権を付与します。見込み客をフォルダーに配置することはできないため、フォルダーを使用して見込み客へのユーザーアクセスを制限することはできません。

 **メモ:** Account Engagement ユーザーが Salesforce ユーザーに接続されると、Salesforce での権限に従って Salesforce で表示できるデータが制御されます。

可視性の矛盾

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

 **例:** Salesforce ユーザーである Pat は、Salesforce キャンペーンを表示する権限を持っていません。彼の Salesforce ユーザーは、Account Engagement ユーザーと同期されます。Pat は、Engagement プログラムに携わり、Salesforce キャンペーンにプロスペクトを追加するステップを作成します。Pat は、同期されたすべての Salesforce キャンペーンをドロップダウンで見ることができ、ステップ用に選択できます。コネクタユーザーは、Salesforce

でキャンペーンを表示して編集する権限を持っているため、Pat も Salesforce キャンペーンを表示して編集できるのです。

可視性の矛盾を最小限に抑えるため、以下のステップをお勧めします。

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

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

管理者は、Account Engagement Lightning アプリケーションを有効化して、必要な権限をユーザーに割り当てます。

Pardot の名称が Marketing Cloud Account Engagement に変更されました。あらゆる場所の名称を一括変換できればよいのですがそうもいかないため、変更が完了するまでは以前の名称を目にすることがあるかもしれません(アプリケーション自体も含む)。

このタスクを始める前に次の作業を行います。

- [Account Engagement を有効化します](#)。
- Account Engagement と Salesforce のユーザーがリンクしていることを確認します。[Salesforce ユーザーの同期](#)の使用を強くお勧めします。

エディション

使用可能なエディション:
Professional Edition、
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition (任意の
Account Engagement エ
ディション)

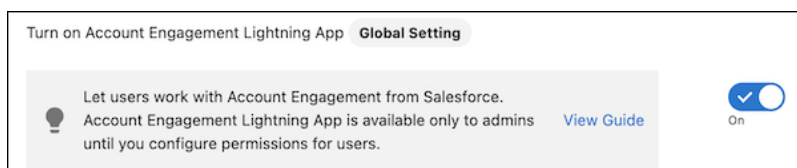
ユーザ権限

Account Engagement
Lightning アプリケーショ
ンを有効化する


- 「アプリケーションの
カスタマイズ」

アプリケーション権限を
編集する

- 「プロファイルと権限
セットの管理」



1. B2BMA キャンパス接続アプリケーションへのアクセス権をユーザーに付与します。
 - a. Salesforce の [設定] の [クイック検索] ボックスに「接続」と入力し、[接続アプリケーションを管理する] を選択します。

- b. [b2bma_canvas] を選択します。
 - c. [プロフィールを管理する] および [権限セットの管理] をクリックして、アクセス権が必要なユーザーに接続アプリケーションを割り当てます。
 2. 「Account Engagement ユーザー」、「Sales Cloud ユーザー」、「Service Cloud ユーザー」、または「CRM ユーザー」権限セットを割り当てます。
 - a. [マーケティング設定] で、[クイック検索] ボックスに「権限セット」と入力し、リストから [Account Engagement ユーザー]、[Sales Cloud ユーザー]、[Service Cloud ユーザー]、または [CRM ユーザー] を選択します。
 - b. [割り当ての管理] をクリックします。
 - c. [割り当てを追加] をクリックし、アクセス権が必要なすべてのユーザーを選択します。
 -  **メモ:** カスタム権限セットを使用する場合、[すべてのPardot機能へのアクセスを許可]アプリケーション権限を使用して権限セットを作成し、割り当てます。柔軟性を最大限に高めるため、新しい権限セットのライセンスは選択しないでください。Lightning アプリケーションにアクセスするには、ユーザーに「Account Engagement ユーザー」、「Sales Cloud ユーザー」、「Service Cloud ユーザー」、または「CRM ユーザー」権限セットライセンスも必要です。
 3. Lightning アプリケーションをすべてのプロフィールに表示します。
 - a. Salesforce の [設定] で、[クイック検索] ボックスに「アプリケーションマネージャー」と入力し、[アプリケーションマネージャー] を選択します。
 - b. アプリケーション種別が Lightning の Pardot アプリケーションを見つけて、編集します。
 - c. [ユーザープロフィール] をクリックし、アプリケーションへのアクセス権が必要なすべてのプロフィールを選択します。

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

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

Lightning Experience で Account Engagement を使用するときは、次のガイドラインを念頭に置いてください。

- ナビゲーションは、スタンドアロンの Account Engagement とは少し異なります。
- Engagement Studio と Account Engagement キャンペーンのタブは、デフォルトでは表示されません。これらのタブは、ユーザーが自分で追加するか、または Salesforce のシステム管理者がすべてのユーザー用に追加することができます。
- アプリケーションを Safari で使用する場合は、Lightning Experience からのアクセスをブロックする [サイト越えトラッキングを防ぐ] 設定を無効にしてください。
- システムメール内の Account Engagement へのリンクは、スタンドアロンアプリケーションを参照します。対応する Lightning アプリケーションの画面ではありません。
- タブを追加、削除、または並べ替えることはできますが、サイドバー項目を編集することはできません。

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

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

b2bma_canvas 接続アプリケーションが表示されない

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

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

接続アプリケーションへのアクセス権をユーザーに付与します。

ユーザーがアプリケーションを開いても読み込まれない

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

アプリケーションランチャーにアプリケーションが表示されない

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