

salesforce

Account Engagement ユーザー 移行管理ガイド

Salesforce, Spring '24



 @salesforcedocs

最終更新日: 2024/01/24

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

| | |
|--|----|
| はじめに | 1 |
| ユーザー移行計画ワークシート | 2 |
| Salesforce コネクタのアップグレード | 3 |
| Salesforce コネクタの v2 へのアップグレード | 3 |
| Account Engagement 限定ユーザーの一覧表の作成 | 4 |
| Pardot および Salesforce でのユーザーレコードを作成する | 5 |
| 単一ユーザーを追加する | 5 |
| 複数のユーザーの追加 | 6 |
| ユーザーをマッピングし、Salesforce シングルサインオンを有効化する | 7 |
| ユーザーの同期を使用したビジネスユニットの設定 | 7 |
| Salesforce ユーザー名と Account Engagement ユーザー名のマッピング | 8 |
| ユーザーの同期を使用しないアカウントの設定 | 8 |
| ユーザーのインポート | 9 |
| API インテグレーションを更新する | 10 |
| WordPress プラグインを更新する | 11 |
| Pardot WordPress プラグインをインストールする | 11 |
| 次のステップ | 12 |

はじめに

2021年2月15日以降は、すべてのユーザーがSalesforce シングルサインオン (SSO) を使用して Account Engagement にアクセスする必要があります。2月15日の期日を過ぎて、Account Engagement 限定ユーザーがログインできなくなった場合は、SSOを設定して再びアクセスできるようにしてください。このガイドでは、プロセスの各ステップを説明します。

! **重要:** SSOでログインできる管理者がいがないために Account Engagement にアクセスできない場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

開始する前に、必ず次のリソースを確認してください。

- [ユーザー移行の概要](#)
- [ユーザー移行の FAQ](#)

プロセスの概要

ユーザーが再びアクセスできるようにするために必要なプロセスの大まかな概要を以下に示します。

- 現在の Account Engagement 限定ユーザーの一覧表を作成する。
- Account Engagement 限定ユーザーを Salesforce ユーザーにマッピングする。
- すべてのユーザーの Salesforce SSO を有効化する。
- API インテグレーションを更新する (該当する場合)。
- WordPress プラグインを更新する (該当する場合)。

Salesforce Identity ライセンスについて

ユーザーが最新の Account Engagement 機能を確実に利用できるように、当社はすべての Salesforce ユーザーにフルCRMライセンスを与えることを推奨しています。ただしこれは全員に対しては不可能な場合もあることを理解しているため、現在は Salesforce 組織に 100 件の Salesforce Identity ライセンスがバンドルされています。これらのライセンスはすぐに利用可能で、Account Engagement に割り当てる Salesforce ユーザーの新規作成に使用できます。

Identity ライセンスにより、Salesforce でログインして Account Engagement にアクセスすることができます。Identity ライセンスのユーザーは、Salesforce と連動している Account Engagement Lightning アプリケーションや機能 (接続されたキャンペーン、Engagement History (エンゲージメント履歴) ダッシュボード、リードや取引先責任者のレコードなど) にはアクセスできません。

ユーザー移行計画ワークシート

Account Engagement ユーザーが再びアクセスできるようにするための手順といくつかの推奨事項を示します。組織の規模や構造によっては、このプロセスを補助する管理者が複数必要な場合もあります。このワークシートを印刷または保存し、各タスクの計画や進捗状況の追跡にお役立てください。


| タスク | 所有者 | 完了状況 | メモ |
|--|-----|------|----|
| Salesforce コネクタをv2へアップグレードする (推奨) | | | |
| Account Engagement 限定ユーザーの一覧表を作成する | | | |
| 新しいSalesforceユーザーを作成する (必要な場合) | | | |
| すべての Account Engagement ユーザーをSalesforce ユーザーにマッピングし、ユーザーマッピングが正しいことを確認する | | | |
| すべてのユーザーのSalesforce SSO を有効化する | | | |
| Salesforce ユーザーの同期を有効化する (推奨) | | | |
| Salesforce SSO を使用するように API インテグレーションを更新する (該当する場合) | | | |
| WordPress プラグインを更新する (該当する場合) | | | |
| ユーザーが Account Engagement にアクセスできることを確認する | | | |


Salesforce コネクタのアップグレード

オンデマンドのメタデータ同期、Business Unit Switcher、Account Engagement インテグレーションユーザーなどの改良点を利用するには、Salesforce コネクタの v2 にアップグレードします。この手順は、ユーザーの移行で必須ではありませんが、Account Engagement を最大限に活用するためには強くお勧めします。Account Engagement と Salesforce を接続していない場合は、すぐにコネクタを設定してください。

Salesforce コネクタの v2 へのアップグレード

Salesforce コネクタの v2 へのアップグレードは簡単に行え、Account Engagement を最大限に活用できるようになります。

 **メモ:** コネクタのアップグレードによるアカウントの変更は恒久的なものです。アップグレードプロセスを開始する前に考慮事項をよくお読みください。

- [Connectors (コネクタ)] ページを開きます。
 - Account Engagement で、[管理]、[コネクタ] の順に選択します。
 - Lightning アプリケーションで、[Account Engagement 設定]、[コネクタ] の順に選択します。
- Salesforce コネクタの横にある  アイコンをクリックし、[Upgrade(アップグレード)] を選択します。
- アカウントの変更を承認し、アップグレードに関する考慮事項を確認したことを認証します。
- [Next (次へ)] をクリックします。
- コネクタユーザーを選択し、[Choose User (ユーザーを選択)] をクリックします。
- 選択内容を確認し、[Upgrade Now (すぐにアップグレード)] をクリックします。ステップ 3 でインテグレーションユーザーを選択した場合は、Salesforce にログインしてアップグレードを完了させる必要があります。アップグレードが完了すると、確認メールが送信されます。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Account
Engagement エディション

ユーザ権限

Salesforce コネクタをアップグレードする

- Account Engagement 管理者ロール

Account Engagement 限定ユーザーの一覧表の作成

変更を行う前に、必要なアクセス権が付与されていないユーザーが確認できるように、Account Engagement 限定ユーザーの一覧表を作成します。各ユーザーがAccount Engagementで正しいロールと権限を持っていることを確認してください。

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)。

Account Engagement でユーザーを絞り込み、Account Engagement 限定ユーザーのリストを表示します。必要な場合は、.csvエクスポートを作成してそこから作業することもできます。

1. [Users (ユーザー)] ページを開きます。[管理] (Lightning アプリケーションでは [Account Engagement 設定]) を選択し、[ユーザー管理] > [ユーザー] を選択します。
2. [View (表示)] ドロップダウンメニューをクリックし、[Pardot-only Users (Pardot 限定ユーザー)] を選択して、Salesforce ユーザーにマッピングする必要のあるユーザーを表示します。
3. 作業用のエクスポートを作成するには、[Tools (ツール)] をクリックし、[CSV Export (CSV エクスポート)] を選択します。各エクスポートが完了すると、メールで通知されます。エクスポートは、[Account Engagement 設定] の [エクスポート] ページでのダウンロードに使用できます。

無効または不要であると把握している Account Engagement 限定ユーザーがいる場合は、削除することができます。ユーザーを削除するには、 をクリックして [Delete (削除)] を選択します。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Account Engagement エディション

ユーザ権限


Account Engagement ユーザーを管理する

- Account Engagement 管理者ロール

Pardot および Salesforce でのユーザーレコードを作成する

Salesforce ユーザーを特定または作成し、各 Account Engagement 限定ユーザーと関連付けます。

ユーザーが最新の Account Engagement 機能を実際に利用できるように、当社はすべての Salesforce ユーザーにフル CRM ライセンスを与えることを推奨しています。ただしこれは全員に対しては不可能な場合もあることを理解しているため、現在は Salesforce 組織に 100 件の Salesforce Identity ライセンスがバンドルされています。これらのライセンスはすぐに利用可能で、Account Engagement に割り当てる Salesforce ユーザーの新規作成に使用できません。

 **メモ:** Salesforce でのユーザーの追加についてのガイドラインをよく読んでおいてください。

単一ユーザーを追加する


Account Engagement 限定ユーザーの数に応じて、一度に 1 人ずつ新規 Salesforce ユーザーの追加を選択できません。

複数のユーザーの追加

一度に最大 10 人のユーザーを組織にすばやく追加できます。Salesforce のエディションごとに、追加可能な最大ユーザー数が決まります。

単一ユーザーを追加する

Account Engagement 限定ユーザーの数に応じて、一度に 1 人ずつ新規 Salesforce ユーザーの追加を選択できます。

 **メモ:** メールとユーザー名は必須項目です。メールは組織全体で再利用できますが、ユーザー名は一意的なものである必要があります。ユーザー名はメールアドレス形式にする必要がありますが、実際のメールや有効なメールである必要はありません。

1. マーケティングの [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。
2. [New User (新規ユーザー)] をクリックし、必須項目に入力します。ユーザーライセンスについては、Account Engagement ビジネスユニットにバンドルされている 100 の Salesforce Identity ライセンスの内の 1 つを使用できます。
3. ログイン名と仮パスワードを各新規ユーザーにメールするには、[Generate passwords and notify user via email (パスワードを生成しメールでユーザーに通知する)] を選択します。
4. 入力を終わったら、[Save (保存)] または [Save & New (保存 & 新規)] をクリックして別の Salesforce ユーザーを作成します。

エディション

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

使用可能なエディション:
Contact Manager Edition、
Essentials Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザー権限

ユーザーを作成する

- 「内部ユーザーの管理」

複数のユーザーの追加

一度に最大 10 人のユーザーを組織にすばやく追加できます。Salesforce のエディションごとに、追加可能な最大ユーザー数が決まります。

1. [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。
2. [複数のユーザーを追加] をクリックします。
3. 組織で複数のユーザーライセンスの種類を使用可能な場合は、作成するユーザーに関連付けるユーザーライセンスを選択します。ユーザーライセンスによって使用可能なプロファイルが決まります。
4. 各ユーザーの情報を指定します。
5. ログイン名と仮のパスワードを各新規ユーザーにメールで送信するには、[パスワードをメールで送付する] を選択します。
6. [保存] をクリックします。
7. この方法で作成したユーザーの詳しい情報を指定するには、必要に応じて個々のユーザーを編集します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

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

ユーザー権限

ユーザーを作成する

- 「内部ユーザーの管理」

ユーザーをマッピングし、Salesforce シングルサインオンを有効化する

Account Engagement 限定ユーザーを Salesforce の適切なユーザーにマッピングし、Salesforce シングルサインオン (SSO) を有効化します。この手順を完了させるプロセスは、Account Engagement で [Salesforce ユーザーの同期] を有効化しているかどうかによって異なります。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Account
Engagement エディション

ユーザーの同期を使用したビジネスユニットの設定

[Salesforce ユーザーの同期] を有効化している場合は、Account Engagement 限定ユーザーを適切な Salesforce ユーザーにマッピングします。マッピングされたユーザーは、[Salesforce User Sync (Salesforce ユーザーの同期)] によって自動的にシングルサインオン (SSO) に変換されます。

ユーザーの同期を使用しないアカウントの設定

Account Engagement ビジネスユニットで [Salesforce ユーザーの同期] を有効化していない場合、Salesforce ユーザーの .csv ファイルを作成してそれを Account Engagement にインポートすることができます。インポートプロセスの一環として、Salesforce ユーザーを適切な Account Engagement ユーザーにマッピングし、Salesforce シングルサインオン (SSO) を有効化します。

ユーザーの同期を使用したビジネスユニットの設定

[Salesforce ユーザーの同期] を有効化している場合は、Account Engagement 限定ユーザーを適切な Salesforce ユーザーにマッピングします。マッピングされたユーザーは、[Salesforce User Sync (Salesforce ユーザーの同期)] によって自動的にシングルサインオン (SSO) に変換されます。

- ☑ **メモ:** SSO に変換されたユーザーは、Account Engagement 認証情報でログインすることができなくなります。ユーザーのマッピングを開始する前に、この変更について Account Engagement 限定ユーザーに通知してください。

Salesforce ユーザー名と Account Engagement ユーザー名のマッピング

既存の Account Engagement ユーザーがいる場合は、Salesforce ユーザーの同期を進める前にそれらのユーザーを Salesforce のユーザーレコードにマッピングします。ユーザーがマッピングされていない場合、それらのユーザーは無視され、同期されません。ユーザー同期を使用しないビジネスユニットの場合は、ユーザーをマッピングしてから Salesforce シングルサインオン (SSO) を有効にします。Account Engagement にアクセスするには Salesforce ログイン情報が必要です。

Salesforce ユーザー名と Account Engagement ユーザー名のマッピング

既存の Account Engagement ユーザーがいる場合は、Salesforce ユーザーの同期を進める前にそれらのユーザーを Salesforce のユーザーレコードにマッピングします。ユーザーがマッピングされていない場合、それらのユーザーは無視され、同期されません。ユーザー同期を使用しないビジネスユニットの場合は、ユーザーをマッピングしてから Salesforce シングルサインオン (SSO) を有効にします。Account Engagement にアクセスするには Salesforce ログイン情報が必要です。

1. 使用するユーザーレコードを開きます。
2. [CRM ユーザー名] ドロップダウンからユーザーの Salesforce ユーザー名を選択します。
3. ユーザーを保存します。
4. ユーザーレコードの [CRM ユーザー] 行で [今すぐ検証] をクリックします。

マッピングするユーザーごとに、この手順を繰り返します。

ユーザーの同期を使用しないアカウントの設定

Account Engagement ビジネスユニットで [Salesforce ユーザーの同期] を有効化していない場合、Salesforce ユーザーの .csv ファイルを作成してそれを Account Engagement にインポートすることができます。インポートプロセスの一環として、Salesforce ユーザーを適切な Account Engagement ユーザーにマッピングし、Salesforce シングルサインオン (SSO) を有効化します。

ユーザー移行の要件

インポートツールを使用してユーザーのマッピングと Salesforce SSO の有効化を行う前に、次の要件に留意してください。


- 開始する前にインポート用の .csv ファイルを作成します。CRM ユーザー名のヘッダーを含め、Salesforce ユーザーのユーザー名をリスト化し、それらを Account Engagement のユーザーにマッピングできるようにします。
- インポートにおいてユーザーの Salesforce SSO を有効化します。

ユーザーのインポート

CSV ファイルをインポートすることで、50 人までのユーザーを一度に作成または更新できます。

ユーザーのインポート

CSV ファイルをインポートすることで、50 人までのユーザーを一度に作成または更新できます。

 **メモ:** ユーザーインポートは、[Salesforce ユーザーの同期] を使用するビジネスユニットでは使用できません。

始める前に、インポートファイルが次の条件を満たしていることを確認してください。

- UTF-8 エンコードされていて、特殊文字が保持されている。
- 少なくとも、名、姓、メールアドレスのヘッダーを含むヘッダー行がある。
- 100 MB より小さい。

インポートファイルには、次のヘッダーを含めることができます。

- メールアドレス (必須)
- 名 (必須)
- 姓 (必須)
- CRM ユーザー名 (必須)
- 役職
- パスワードの有効期限 (Yes または No)
- 電話番号
- ロール
- タグ
- URL

1. [ユーザー] ページを開きます。[管理] (Lightning アプリケーションでは [Account Engagement 設定]) を選択し、[ユーザー管理] > [ユーザー] を選択します。
2. [ユーザーをインポート] をクリックします。
3. [ファイルを選択] をクリックして、インポートファイルを選択します。
4. [次へ] をクリックします。
5. 項目をマッピングします。
6. タイムゾーンを選択します。この設定は、インポートするすべてのユーザーに適用されます。
7. シングルサインオンが選択されていることを確認します。
8. インポートの設定が完了したら、[次へ] をクリックします。
9. インポートを確認し、[確認して保存] をクリックします。

インポートが完了すると、確認メールを受信します。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Account
Engagement エディション

ユーザ権限

ユーザーをインポートする

- Account Engagement 管理者ロール

API インテグレーションを更新する

API インテグレーションを使用する場合は、Account Engagement の認証システムではなく Salesforce SSO を認証するように更新します。

開発者と連携して、できるだけ早く Salesforce 経由で認証するように API インテグレーションを更新してください。

Account Engagement は、次のサードパーティ API インテグレーションパートナーと連携しています。

- Drift
- FeedOtter
- On24
- TaxiForEmail
- Tray.io
- Qualified
- Zapier
- Zoom

このリストにないサードパーティサービスを使用する場合は、そのサードパーティに Account Engagement API インテグレーションの更新についてお問い合わせください。

関連トピック:

[開発者ドキュメント: Pardot API ドキュメント](#)

WordPress プラグインを更新する


この変更の準備を支援するために、WordPress プラグインは Salesforce SSO を介して認証を行うように更新されています。WordPress プラグインを使用している場合は、新しいバージョンに更新する必要があります。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Account
Engagement エディション

Pardot WordPress プラグインをインストールする

WordPress に接続するには、API アクセスと、プラグインをインストールできる Wordpress.org 管理者が必要です。

-  **メモ:** 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)。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Account
Engagement エディション

開始する前に、Salesforce でプラグイン用の接続アプリケーションを作成します。設定時に提供されるコンシューマー鍵とコンシューマーの秘密の項目値を保存します。「[接続アプリケーションの基本設定](#)」を参照してください。

1. [Pardot WordPress プラグイン](#) をダウンロードします。
2. プラグインをサイトに追加する方法を選択します。
WordPress 管理領域で、[Plugins (プラグイン)]、[Add New (新規追加)] の順にクリックする。Pardot を検索する。続いて `pardot-for-wordpress` を `/wp-content/plugins` ディレクトリにアップロードする。
3. プラグインを有効化します。
4. WordPress 管理領域に移動し、[Pardot Settings (Pardot 設定)] をクリックします。
5. ビジネスユニット ID と、接続アプリケーションの設定時に保存したコンシューマー鍵およびコンシューマーの秘密を入力します。
6. [Authenticate with Salesforce (Salesforce で認証)] をクリックし、Salesforce のユーザー名とパスワードを入力します。
7. キャンペーンを選択します。
8. 設定を保存します。

次のステップ

このガイドに記載されているすべてのタスクを終えたら、考慮すべきいくつかのフォローアップ項目があります。

Account Engagement ユーザーへ変更を連絡する

Account Engagement 限定ユーザーに連絡して、Salesforce シングルサインオン (SSO) ログイン情報でログインできることを確認します。

トレーニング環境を計画する

Account Engagement トレーニング環境では、Account Engagement 限定認証を使用します。継続して使用したい有効なトレーニング環境がある場合、このガイドの手順に従って、アクセスが必要なユーザーが Salesforce SSO でログインできるようにします。トレーニング環境にアクセスできない場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

Account Engagement Plus、Advanced、または Premium ユーザーの場合、テストニーズに対応する Account Engagement 用 Sandbox を使用します。

Salesforce User Sync (Salesforce ユーザーの同期) を有効化する

[Salesforce ユーザーの同期] によって、Salesforce で Account Engagement ユーザーを作成し管理します。Salesforce ユーザーの同期を使用して Salesforce でユーザーを管理していない場合は、この時点で設定することを検討してください。ユーザーをマッピングしたら、残りの Salesforce ユーザーの同期の設定は簡単です。