

salesforce

Sales Emails and Alerts 実装ガイド

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

始める前に	1
Sales Emails and Alerts の設定に関する考慮事項	1
Sales Emails and Alerts の API 権限	1
Sales Emails and Alerts の設定	3
Account Engagement への Sales Emails and Alerts ユーザーのリンク	3
Sales Emails and Alerts のライセンスと権限セットの割り当て	4
メールへの Salesforce ファイルの追加をユーザーに許可する	4
リード、取引先責任者、取引先ページの設定	4
ページレイアウトでの [ナーチャリングに追加] アクションの使用	5
[Engage メールを送信] ボタンの追加	5
Sales Emails and Alerts の設定	6
Sales Emails and Alerts の製品およびサービスに関する通知の設定	6
メールの制限とオプションの編集	7
1:1 のメールからのオプトアウト済みのプロスペクトの除外	7
[Engage Sales Tools] ページの有効化	8
Sales Emails and Alerts のチームレポート	8
チームレポートの使用に関する考慮事項	8
チームレポートの設定	9
省略可能な機能の設定	11
「代理として送信」権限の割り当て	11
Engage for Gmail	11
Engage for Gmail の使用に関する考慮事項	12
Engage for Gmail 拡張機能のインストール	13
Engage for Gmail を使用したメールの送信	13
Engage for Outlook	14
Engage for Outlook の使用に関する考慮事項	14
Engage for Outlook の設定	15

始める前に

Sales Emails and Alerts を設定する前に、API 要件およびその他の考慮事項に関する情報を確認してください。

Sales Emails and Alerts の設定に関する考慮事項

Sales Emails and Alerts を設定する前に、考慮事項を確認してください。

Sales Emails and Alerts の API 権限

Sales Emails and Alerts を適切に機能させるには、いくつかの API 権限が必要です。Salesforce Engage の権限セットとライセンスをユーザーに割り当てて、次の必須権限を付与します。

Sales Emails and Alerts の設定に関する考慮事項

Sales Emails and Alerts を設定する前に、考慮事項を確認してください。

- Sales Emails and Alerts を設定する前に、検証済みの Salesforce コネクタが必要です。詳細は、「[Account Engagement と Salesforce の接続](#)」を参照してください。
- Sales Emails and Alerts は、Salesforce Sandbox ではサポートされていません。
- Salesforce のプロファイルに Account Engagement の従来のカスタム権限を追加しないでください。
- 「代理として送信」を使用しているときにすべてのユーザー変数タグを読み込むには、差出人アドレスで使用するすべての取引先、リード、取引先責任者の所有者について Account Engagement ユーザーを作成します。その後、CRM ユーザー名にリンクします。

Sales Emails and Alerts の API 権限


Sales Emails and Alerts を適切に機能させるには、いくつかの API 権限が必要です。Salesforce Engage の権限セットとライセンスをユーザーに割り当てて、次の必須権限を付与します。

- ☑ **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。
- プロスペクト — 割り当てられていないプロスペクトを作成、クエリ、参照します。Salesforce のリードまたは取引先責任者に対する参照権限がユーザーにある場合、ユーザーは、以下の要素が一致する対応するプロスペクトに対するアクションを実行できます。
 - リードまたは取引先責任者 ID (メールアドレスが同一の複数のプロスペクトを許可するビジネスユニットの場合)。
 - メール (メールアドレスが同一の複数のプロスペクトを許可しないビジネスユニットの場合)。
- メールテンプレート — 1 対 1 のメール用としてマークされているすべてのテンプレートを表示します (フォルダー権限に従います)。
- リスト — すべてを表示および編集します (フォルダー権限に従います)。

- ドリッププログラム—すべてを表示します(フォルダー権限に従います)。Salesforceモバイルアプリケーションと Engage for Gmail では、ドリッププログラム名はリスト名として表示されます。

Sales Emails and Alerts の設定

Sales Emails and Alerts の設定を完了するには、Salesforce システム管理者と Account Engagement 管理者が必要です。

 **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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 への Sales Emails and Alerts ユーザーのリンク

Salesforce で Sales Emails and Alerts 機能にアクセスするには、ユーザーは Account Engagement ユーザーにリンクされている必要があります。

Sales Emails and Alerts のライセンスと権限セットの割り当て

Sales Cloud、Service Cloud、または CRM ライセンスを持つユーザーにライセンスと権限セットを一括で割り当てるまたは割り当て解除することができます。

メールへの Salesforce ファイルの追加をユーザーに許可する

コンテンツ配信と公開リンクを有効にすると、ユーザーが Sales Emails and Alerts エディターから Salesforce ファイルをアップロードして選択できるようになります。

リード、取引先責任者、取引先ページの設定

ユーザーがレコードページから Sales Emails and Alerts メールを送信したり、Account Engagement リストにリードや取引先責任者を追加したりできるように、ページレイアウトを設定します。

Sales Emails and Alerts の設定

Sales Emails and Alerts 送信量を制限し、デフォルトテンプレートを設定して、メール通知の連絡先を選択できます。1 対 1 メールでプロスペクトのオプトアウト状況を優先するかどうかを選択することもできます。

[Engage Sales Tools] ページの有効化

[Engage Sales Tools] ページでは、ユーザーはより多くの Sales Emails And Alerts のリソースにアクセスできます。

Sales Emails and Alerts のチームレポート

営業マネージャー、マーケター、管理者はチームの Sales Emails and Alerts アクティビティの使用状況や影響についてレポートできます。Sales Emails and Alerts のキャンペーン、Engage for Gmail、または Engage for Outlook から送信されたメールに関して集計された統計情報を表示します。各営業担当の統計情報の詳細を調べて比較し、メールの開封数やクリック数に基づいてパフォーマンスが上位のテンプレートを特定します。

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 (Salesforce **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition)。

Account Engagement への Sales Emails and Alerts ユーザーのリンク

Salesforce で Sales Emails and Alerts 機能にアクセスするには、ユーザーは Account Engagement ユーザーにリンクされている必要があります。

ユーザーをリンクできる方法はいくつかあります。

- Salesforce ユーザーの同期を有効化します。「Salesforce ユーザーの同期を使用したユーザーの管理」を参照してください。
- 既存のユーザーを個別にマッピングします。「Salesforce ユーザー名と Account Engagement ユーザー名のマッピング」を参照してください。
- ユーザーを個別に作成してマッピングします。「Account Engagement ユーザーの作成」を参照してください。Sales Emails and Alerts ユーザーが直接 Account Engagement にログインできないようにするには、[ライセンス認証メールを送信] をオフにします。
- 一括でユーザーをインポートしてマッピングします。Salesforce からリンクするユーザーをエクスポートし、[名]、[姓]、[ユーザー名]、[メール] の列のみを保持します。[ロール] 列を追加し、各ユーザーのユーザーロールを選択します。Account Engagement でユーザーをインポートして、シングルサインオン (SSO) を有効にします。手順については、「ユーザーのインポート」を参照してください。

Sales Emails and Alerts のライセンスと権限セットの割り当て

Sales Cloud、Service Cloud、または CRM ライセンスを持つユーザーにライセンスと権限セットを一括で割り当てるまたは割り当て解除することができます。

- ☑ **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

Salesforce Engage ライセンスおよび権限セットを割り当てると、必要な API 権限が自動的に付与されます。「Sales Emails and Alerts の API 権限」を参照してください。

1. [Salesforce Engage ライセンスの割り当て] タブに移動します。

- ☑ **メモ:** 管理者に割り当てられたプロファイルにこのタブが表示されない場合、タブの設定を [デフォルトで表示] に変更します。

2. [アクション種別] ドロップダウンから [割り当て] を選択します。
3. Salesforce Engage 権限セットとライセンスをどのユーザーに割り当てるかを選択し、[ライセンスを追加] をクリックします。

ユーザ権限

権限セットライセンスを割り当てる

- 「ユーザーの管理」

メールへの Salesforce ファイルの追加をユーザーに許可する

コンテンツ配信と公開リンクを有効にすると、ユーザーが Sales Emails and Alerts エディターから Salesforce ファイルをアップロードして選択できるようになります。

リード、取引先責任者、取引先ページの設定

ユーザーがレコードページから Sales Emails and Alerts メールを送信したり、Account Engagement リストにリードや取引先責任者を追加したりできるように、ページレイアウトを設定します。

ページレイアウトでの [ナーチャリングに追加] アクションの使用

[ナーチャリングに追加] アクションを使用すると、Sales Emails and Alerts ユーザーはリード、取引先責任者、個人取引先レコードからリードおよび取引先責任者をマーケティングリストに追加できます。

[Engage メールを送信] ボタンの追加

Sales Emails and Alerts のキャンペーン (Engage キャンペーン) を使用して、ユーザーはリード、取引先責任者、およびキャンペーンメンバーにメールを送信できます。この機能を使用するには、リード、取引先責任者、商談、および取引先の検索レイアウトおよび詳細ページに [Engage メールを送信] ボタンを追加します。キャンペーン詳細ページにもこのボタンを追加できます。

ページレイアウトでの [ナーチャリングに追加] アクションの使用

[ナーチャリングに追加] アクションを使用すると、Sales Emails and Alerts ユーザーはリード、取引先責任者、個人取引先レコードからリードおよび取引先責任者をマーケティングリストに追加できます。

メモ: [ナーチャリングに追加] アクションは、Salesforce からマーケティングリストに追加する権限を営業担当に付与する方法としては適していません。営業担当の負担を軽減するために、Salesforce で [Engagement Studio リストに追加] アクションを使用することをお勧めします。

1. アクションの追加先のページレイアウトを開きます。「[ページレイアウトの作成](#)」を参照してください。
2. [クイックアクション] セクションから、[ナーチャリングリストに追加] を [Salesforce Classic パブリッシャー] セクションの [クイックアクション] にドラッグします。
3. ページレイアウトを保存します。

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[Engage メールを送信] ボタンの追加

Sales Emails and Alerts のキャンペーン (Engage キャンペーン) を使用して、ユーザーはリード、取引先責任者、およびキャンペーンメンバーにメールを送信できます。この機能を使用するには、リード、取引先責任者、商談、および取引先の検索レイアウトおよび詳細ページに [Engage メールを送信] ボタンを追加します。キャンペーン詳細ページにもこのボタンを追加できます。

メモ:

- Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。
- 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)。

メモ: ページレイアウトに [Pardot メールを送信] ボタンがすでにある場合は、そのボタンを削除してから [Engage メールを送信] ボタンを追加します。

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. リード、取引先責任者、キャンペーン、商談、および取引先の検索レイアウトおよび詳細ページに [Engage メールを送信] ボタンを追加します。「[ページレイアウトの作成](#)」を参照してください。このボタンを Lightning Experience に追加するには、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ます。
2. 取引先ページレイアウトの取引先責任者関連リストに [Engage メールを送信] ボタンを追加します。
 - a. Sales Emails and Alerts ユーザーに割り当てられた取引先ページレイアウトを編集します。
 - b. [関連リスト] を選択し、[取引先責任者] セクションでレンチアイコンをクリックします。
 - c. [ボタン] セクションを展開します。
 - d. [利用可能なボタン] リストで、[Engage メールを送信] をクリックし、[追加] をクリックします。

Sales Emails and Alerts の設定

Sales Emails and Alerts 送信量を制限し、デフォルトテンプレートを設定して、メール通知の連絡先を選択できません。1 対 1 メールでプロスペクトのオプトアウト状況を優先するかどうかを選択することもできます。

Sales Emails and Alerts の製品およびサービスに関する通知の設定

Sales Emails and Alerts に関する重要な通知を受け取るユーザーを選択します。

メールの制限とオプションの編集

Sales Emails and Alerts の [Account Engagement 設定] で、管理者はキャンペーンの送信数制限の設定、オプトアウトしたプロスペクトのメールからの除外、Gmail のトラッキングの無効化、これらのキャンペーンのデフォルトテンプレートの設定を行うことができます。これらの設定は、ビジネスユニットのすべての Sales Emails and Alerts ユーザーに適用されます。

1:1 のメールからのオプトアウト済みのプロスペクトの除外

Account Engagement 管理者は、ユーザーが Sales Emails and Alerts からオプトアウト済みのプロスペクトに 1 対 1 のメールの送信できるかどうかを管理できます。

Sales Emails and Alerts の製品およびサービスに関する通知の設定

Sales Emails and Alerts に関する重要な通知を受け取るユーザーを選択します。

Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

1. ビジネスユニットの設定を開きます。
 - Account Engagement で、 をクリックし、[設定] を選択します。
 - Lightning アプリケーションで、[Account Engagement 設定] を選択します。
2. [製品およびサービスに関する通知] セクションまでスクロールします。
3. Salesforce Engage の横でドロップダウンからユーザーを選択します。
4. 変更を保存します。

ユーザ権限

通知設定を編集する

- Account Engagement 管理者ロール

メールの制限とオプションの編集

Sales Emails and Alerts の [Account Engagement 設定] で、管理者はキャンペーンの送信数制限の設定、オプトアウトしたプロスペクトのメールからの除外、Gmail のトラッキングの無効化、これらのキャンペーンのデフォルトテンプレートの設定を行うことができます。これらの設定は、ビジネスユニットのすべての Sales Emails and Alerts ユーザーに適用されます。

 **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

- ビジネスユニットの設定を開きます。
 - Account Engagement で、 をクリックし、[設定] を選択します。
 - Lightning アプリケーションで、[Account Engagement 設定] を選択します。
- [Salesforce Engage] をクリックします。
- [Engage キャンペーンの制限] 設定と [メールオプション] 設定を定義します。


設定	説明
Engage キャンペーンの制限	Engage ユーザーが 24 時間に送信できる Engage キャンペーンメールの数を制限します。0 ~ 500 の数値を選択します。24時間の切り替えはユーザーのタイムゾーンに基づきます。
Salesforce から送信された 1:1 の Engage メールからオプトアウト済みのプロスペクトを除外	ユーザーがマーケティングメールからオプトアウトしたプロスペクトに 1 対 1 のメールを送信できないようにします。
Engage for Gmail で開封数とクリック数を追跡しない	Engage for Gmail のトラッキング機能を無効にします。

- 変更を保存します。

1:1 のメールからのオプトアウト済みのプロスペクトの除外

Account Engagement 管理者は、ユーザーが Sales Emails and Alerts からオプトアウト済みのプロスペクトに 1 対 1 のメールの送信できるかどうかを管理できます。

 **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

- ビジネスユニットの設定を開きます。
 - Account Engagement で、 をクリックし、[設定] を選択します。
 - Lightning アプリケーションで、[Account Engagement 設定] を選択します。

エディション

Sales Emails and Alerts が付属するすべてのエディション

ユーザ権限

送信制限を変更する

- Account Engagement 管理者ロール

ユーザ権限

Salesforce Engage 設定を編集する

- Account Engagement 管理者ロール

2. [Salesforce Engage] を展開します。
3. [Salesforceから送信された1:1のEngageメールからオプトアウト済みのプロスペクトを除外]を選択します。
4. 作業を保存します。

[Engage Sales Tools] ページの有効化

[Engage Sales Tools] ページでは、ユーザーはより多くの Sales Emails And Alerts のリソースにアクセスできます。

 **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

ページにはユーザー用のいくつかのリソースがあります。


- Engage Alerts Desktop のダウンロードリンク (macOS および Windows 用)
- Engage for Gmail のダウンロードリンク
- Sales Emails and Alerts ドキュメントへのリンク
- Sales Emails and Alerts トレーニング資料へのリンク

Salesforce システム管理者は、このページにユーザーがアクセスする方法を決定できます。以下にいくつかのオプションを示します。

- Sales Emails and Alerts アプリケーションのタブ
- サイドバー内のリンク
- Engage キャンペーン内のボタン

Sales Emails and Alerts のチームレポート

営業マネージャー、マーケター、管理者はチームの Sales Emails and Alerts アクティビティの使用状況や影響についてレポートできます。Sales Emails and Alerts のキャンペーン、Engage for Gmail、または Engage for Outlook から送信されたメールに関して集計された統計情報を表示します。各営業担当の統計情報の詳細を調べて比較し、メールの開封数やクリック数に基づいてパフォーマンスが上位のテンプレートを特定します。

 **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

チームレポートの使用に関する考慮事項

Engage チームレポートを使用するときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。

チームレポートの設定

ユーザーが使用できるように Sales Emails and Alerts のチームレポートをインストールして設定します。

チームレポートの使用に関する考慮事項

Engage チームレポートを使用するときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。

- ☑ **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。
- Salesforce 内の**ユーザーロール階層**によって、[私のチームの Engage 送信] フィルターで表示される内容が決まります。管理者がチームレポートパッケージのカスタムオブジェクトの共有設定を変更した場合、このフィルターは想定どおりに動作しません。
- Engage Reports フォルダーでレポートを編集または削除すると、チームレポートが破損します。レポートをカスタマイズするには、コピーを作成してください。
- Engage ライセンスがなくても、チームレポートを使用できます。
- [Engage メールを送信] ボタンは、Engage ライセンスを持つユーザーしか使用できません。
- チームレポートオブジェクトから作成されたレポートデータは、Salesforce のデータストレージ制限に含まれます。
- チームレポートパッケージで作成されたカスタムオブジェクトは、Salesforce エディションのカスタムオブジェクト制限に含まれません。
- Engage Reports フォルダーは、デフォルトで private に設定されます。
- コネクタユーザーに「設定・定義を参照する」権限を割り当てることをお勧めします。この権限により、サポートチームが問題のトラブルシューティングをしやすくなります。
- テンプレートデータには、Engage 送信からの統計情報のみが含まれます。リストメールや Engagement プログラムなど、その他のメールからのデータは含まれません。
- メールの登録解除およびオプトアウトに関して、チームレポートにはプロスペクトが登録解除またはオプトアウトをクリックした合計回数が表示されます。この数値は、プロスペクトあたりの登録解除またはオプトアウトの最大数が表示されるメールテンプレートレポートとは異なる場合があります。

チームレポートの設定

ユーザーが使用できるように Sales Emails and Alerts のチームレポートをインストールして設定します。

- ☑ **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。
1. Engage Reports パッケージをインストールします。
 - a. Engage Reports パッケージをダウンロードします。
 - b. [管理者のみのインストール] をクリックして、[インストール] をクリックします。
 - c. パッケージのインストールが完了したら、[完了] をクリックします。
 2. 権限セットを割り当てます。この手順の詳細については、「[権限セット](#)」を参照してください。
 - 「Engage Reports (コネクタユーザー)」権限セットをコネクタユーザーに割り当てます。Salesforce コネクタ v2 のユーザーは、デフォルトで割り当てられているため、このステップをスキップできます。

ユーザ権限

パッケージをインストールする

- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

レポートフォルダーを共有する

- 「公開フォルダーのレポートを管理」

- 「Engage Reports (エンドユーザー)」権限セットを、Sales Emails and Alerts レポートを表示して実行する全ユーザーと Sales Emails and Alerts でキャンペーンを送信する全ユーザーに割り当てます。
 - a. [Engage Reports 権限] タブに移動します。
 - b. ビューを [未割り当てのユーザー] に設定します。
 - c. 必要に応じて権限を割り当てます。
- 3. Engage Reports フォルダーをレポートにアクセスする必要がある管理者と共有します。
 - a. [レポート] に移動し、[Engage Reports] を見つけます。
 - b. [Engage Reports] にマウスポインターを置き、ピンアイコンをクリックします。
 - c. [共有] をクリックして、次の画面で適切な共有設定を選択します。
- 4. [Engage チームレポート] タブをアプリケーションに追加します。

省略可能な機能の設定

Sales Emails and Alerts の設定が完了したところで、今度は Sales Emails and Alerts for Gmail や Sales Emails and Alerts for Outlook へのアクセス権限および代理送信へのアクセス権限ユーザーに付与します。

- ☑ **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

「代理として送信」権限の割り当て

Sales Emails and Alerts でキャンペーンの送信を委任するには、適切な権限を割り当てます。

Engage for Gmail

Engage for Gmail は、Sales Emails and Alerts ユーザーがトラッキング可能なメールを Gmail から直接送信できる、Chrome の拡張機能です。

Engage for Outlook

Engage for Outlook を使用すると、Sales Emails and Alerts ユーザーは受信箱から作業し、Outlook を使用して送信したメールの開封数および送信数をトラッキングできます。

「代理として送信」権限の割り当て

Sales Emails and Alerts でキャンペーンの送信を委任するには、適切な権限を割り当てます。

- アクセス権が必要なユーザーの関連プロフィールで必要な権限を有効にします。
 - アカウントチームを使用して Engage キャンペーンの別のユーザーの代理として送信 — ユーザーが同じアカウントチームのメンバーである場合、この権限を割り当てると、取引先責任者または取引先所有者として送信できます。
 - Engage キャンペーンの別のユーザーの代理として送信 — ユーザーがメールの送信先であるリード、取引先責任者、または取引先に対する書き込みアクセス権を持っている場合、この権限を割り当てると、リード、取引先責任者、または取引先所有者として送信できます。

ユーザ権限

プロフィールでカスタム権限を有効にする

- 「プロフィールと権限セットの管理」

Engage for Gmail

Engage for Gmail は、Sales Emails and Alerts ユーザーがトラッキング可能なメールを Gmail から直接送信できる、Chrome の拡張機能です。

- ☑ **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

Engage for Gmail の使用に関する考慮事項

Engage for Gmail を使用するときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。

Engage for Gmail 拡張機能のインストール

Sales Emails and Alerts からメールを送信するには、Engage for Gmail Chrome 拡張機能をインストールします。

Engage for Gmail を使用したメールの送信

Engage for Gmail 拡張機能を使用して Gmail からトラッキングメールを送信します。

Engage for Gmail の使用に関する考慮事項

Engage for Gmail を使用するときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。

- 📌 **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

全般

- Engage for Gmail を利用するには、Salesforce ユーザーのプロファイルに「API の有効化」権限が必要です。
- Salesforce 組織の設定で Salesforce セッションを保持するように指定している限り、Engage for Gmail のセッションは継続します。

メールの送信

- Engage for Gmail で送信されるメールは Google のメールサーバーを通じて送信されます。
- Salesforce の既存のリードまたは取引先責任者ではない受信者に Sales Emails and Alerts メールを送信した場合、リードまたは取引先責任者を作成するように求められます。新しいレコードが Account Engagement に同期され、プロスペクトが作成されます。
- プロスペクトがアーカイブされている場合、プロスペクトに Engage for Gmail メッセージを送信できず、プロスペクトのマーケティングアクションは表示されません。
- 一度に 1 人の受信者のみに送信できます。
- 受信者のメールアドレスを入力するまで、テンプレートを選択できません。

メールの追跡および記録

- コネクタで [プラグインメールを同期] 設定を有効にしている場合、メールはリードまたは取引先責任者の活動履歴に記録され、その件名には「Engage Gmail Email」が追加されます。
- 同じメールアドレスの複数のプロスペクトがある場合、どの Salesforce レコードでメールを追跡するかを選択するように求められます。
- Engage for Gmail は、トラッキングリンク URL を含むすべての貼り付けられたリンクを上書きし、開封トラッカーをメール本文のコンテンツに挿入します。
- Account Engagement でメールの開封とクリックがトラッキングされます。

- [Account Engagement 設定] の [メールプラグインキャンペーン] ドロップダウンでは、Engage for Gmail メール送信のキャンペーンを定義します。エラーを回避するため、メールプラグインキャンペーンはアーカイブしないでください。

Google と Chrome の拡張機能の互換性

- 他の Gmail 拡張機能を使用している場合、その拡張機能を最小化して、Engage for Gmail サイドパネルを使用します。
- Engage for Gmail サイドパネルは、Gmail Labs 機能や他の一部の Chrome 拡張機能と互換性がありません。
- Engage for Gmail は、Google の計画的リリース方式で更新されています。Google の即時リリース方式を使用している場合、標準リリース方式に沿って拡張機能が更新されるまで、問題が発生する可能性があります。
- Engage メールテンプレートで Gmail の署名を使用する場合は、Chrome で [拡張機能] > [Engage for Gmail] > [オプション] に移動します。[Gmail の署名を保持] を選択します。

変数タグと差し込み項目の使用

- Engage for Gmail では、オンライン表示の変数タグと差し込み項目をサポートしていません。
- プロスペクトの変数タグと差し込み項目の値はメールに入力されますが、アカウントの変数タグと差し込み項目の値は入力されません。
- プロスペクトの変数タグと差し込み項目がテンプレートに含まれている必要があります。変数タグや差し込み項目を直接 Gmail に追加することはできません。

Engage for Gmail 拡張機能のインストール

Sales Emails and Alerts からメールを送信するには、Engage for Gmail Chrome 拡張機能をインストールします。

- 📌 **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

Engage for Gmail を利用するには、Salesforce Engage ライセンスが必要です。また、Salesforce ユーザーは Account Engagement ユーザーとリンクしている必要があります。

1. Salesforce の [Engage Sales Tools] タブで、[Engage for Gmail] をクリックします。このタブが表示されない場合は、管理者にお問い合わせください。
2. Chrome の拡張機能マネージャーを開くには、chrome://extensions に移動します。
3. Engage 拡張機能を見つけて、[オプション] をクリックします。
4. [Salesforce でログイン] をクリックします。
5. メッセージに従い、Salesforce の資格情報を入力します。
6. [許可] をクリックします。

Engage for Gmail を使用したメールの送信

Engage for Gmail 拡張機能を使用して Gmail からトラッキングメールを送信します。

1. Gmail でメールを作成します。
2. 作成メニューで雲のアイコンをクリックします。
3. [クリック数と開封数をトラッキングする]を選択します。
4. (省略可能) メールアドレスが同じプロスペクトが複数いる場合、[このレコードのデフォルトのメール選択を使用する]を選択します。このオプションにより、以前に選択したレコードでメールがトラッキングされます。
5. [宛先]項目にリードまたは取引先責任者のメールアドレスを入力します。
6. メールテンプレートを使用する場合は、[テンプレートを使用する]を選択し、テンプレートを選択します。
7. 完了したらメールを送信します。

トラッキングメールを送信したら、Engage for Gmail のサイドパネルでスレッド参加者に関する情報を表示できます。メールスレッドを開くと、サイドパネルがオンスクリーンで開きます。

Engage for Outlook

Engage for Outlook を使用すると、Sales Emails and Alerts ユーザーは受信箱から作業し、Outlook を使用して送信したメールの開封数および送信数をトラッキングできます。

Engage for Outlook を使用するには Outlook インテグレーションを組織で有効にする必要がありますが、これがサポートされるのは Salesforce Classic および Lightning Experience のユーザーです。

Engage for Outlook の使用に関する考慮事項

Engage for Outlook を使用するときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。

Engage for Outlook の設定

Outlook からメールを送信およびトラッキングするには、Engage for Outlook を設定します。

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、および Sales Emails and Alerts が付属する Salesforce **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition

Engage for Outlook の使用に関する考慮事項


Engage for Outlook を使用するときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。

- 📌 **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。
- ユーザーが Engage for Outlook を使用するには Engage ライセンスが必要です。
- Engage for Outlook のシステム要件は [Outlook インテグレーションのシステム要件](#)と同じです。
- 同じメールで複数の受信者をコピーした場合、すべてのメール開封が [宛先] 項目の最初の受信者に関連付けられます。ユーザーは、People コンポーネントで異なるレコードを選択することで、開封のトラッキングを関連付ける相手を変更できます。
- Engage for Outlook は Salesforce のメールテンプレートを使用します。Account Engagement の Classic テンプレートは使用できません。

- 1 対多のメールのトラッキングの精度を高めるには、代わりに Salesforce から **複数のリードまたは取引先責任者にキャンペーンを送信**します。
- メール開封を誤ってトラッキングしないために、Engage for Outlook は送信ユーザーの IP アドレスでの開封をトラッキングしません。テストメールを送信してその開封をトラッキングする必要がある場合は、送信元とは異なるネットワークでアクセスしてください。
- Engage for Outlook を使用してアーカイブ済みのプロスペクトにメールを送信すると、そのプロスペクトはアーカイブ解除されず、メールアクティビティはトラッキングされません。
- メール添付ファイルはトラッキングされません。ファイルをトラッキングするには、ホストされている Account Engagement ファイルにリンクを追加します。
- トラッキングを使用して送信されたメールは、関連付けられた Salesforce レコードのアクティビティ履歴またはタイムラインに記録されます。

Engage for Outlook の設定

Outlook からメールを送信およびトラッキングするには、Engage for Outlook を設定します。

 **メモ:** Salesforce Engage の名称が Sales Emails and Alerts に変更されました。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)。

1. **組織で Lightning Experience を有効化**します。ユーザーは Lightning Experience を使用する必要はありませんが、**組織で Lightning Experience を有効にする**必要があります。
2. **Outlook でインテグレーションを有効化**します。
3. **[メール to Salesforce] を有効化**します。ユーザーが [メール to Salesforce] 設定を確認し、Outlook で使用しているメールアドレスがマッピングされていることを確認します。詳細は、「**[メール to Salesforce] のしくみ**」を参照してください。
4. **拡張メールを有効化**します。
5. (Outlook インテグレーションの設定で) **[Engage for Outlook] を有効**にします。
6. **[メール to Salesforce] を設定**するようにユーザーに依頼します。サポートが必要な場合は、「**[メール to Salesforce] の設定**」に誘導します。
7. **Outlook インテグレーションペインをカスタマイズ**します。
8. ユーザーが Outlook からプロスペクトのアクティビティを表示できるようにするには、**カスタムメールアプリケーションペインを作成**します。
Engage for Outlook には People コンポーネントが必要です。このコンポーネントは、デフォルトの Salesforce レイアウトをコピーした場合は、すでに含まれています。レイアウトを作成した場合は、People コンポーネントを追加します。[カスタム] > [管理] > [Engagement History] に移動し、コンポーネントをメールペインに追加します。
9. ユーザー向けに **メールペインを有効化**して割り当てます。
10. Microsoft® Exchange® Center から Salesforce **アドイン**を追加します。

ユーザー権限

Engage for Outlook を設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」