

salesforce

# Salesforce コネクタ v2 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

2019年2月11日以降に購入されたビジネスユニットのSalesforceコネクタの設定 .....	1
Salesforce コネクタの使用に関する考慮事項 .....	2
同じメールアドレスで複数のプロスペクトを作成できるアカウント向けの考慮事項 .....	3
同期方法の選択 .....	4
Account Engagement インテグレーションユーザー .....	4
コネクタユーザーを設定する .....	5
ステップ 1: パッケージをインストールして Account Engagement を有効化する .....	7
Account Engagement の AppExchange アプリケーションのインストール .....	8
Salesforce での Account Engagement の有効化 .....	8
Salesforce コネクタ (v2) の設定と再開 .....	9
ステップ 2: Salesforce コネクタに関する Salesforce の設定を行う .....	9
取引先責任者項目へのカスタムリード項目のマッピング .....	10
Salesforce での Account Engagement データの表示 .....	10
Salesforce ページレイアウトへのカスタムボタンの追加 .....	11
Salesforce への Account Engagement 標準アクションの追加 .....	11
ページレイアウトへのスコアリングカテゴリのスコアの追加 .....	13
Salesforce で Account Engagement データへのアクセス権をユーザーに付与 .....	13
ステップ 3: Account Engagement を設定する .....	13
Salesforce と Account Engagement のカスタム項目のマッピング .....	14
Salesforce コネクタのテスト .....	15
プロスペクトの初回同期のトリガー .....	16



# 2019年2月11日以降に購入されたビジネスユニットのSalesforce コネクタの設定

2019年2月11日以降に購入されたビジネスユニットの場合、Account Engagement をインストールおよび有効化できるのはSalesforce システム管理者のみです。設定を完了するには、Salesforce システム管理者がAccount Engagement を設定できるAccount Engagement 管理者を任命します。これらの管理者は異なるユーザーです。開始する前に前提条件を確認します。

 **ヒント:** この手順のPDFバージョンをダウンロードすると便利です。

- 開始する前に、Salesforce システム管理者は、Account Engagement Lightning アプリケーションへのアクセスを許可するAccount Engagement 管理者に権限を付与する必要があります。Account Engagement 管理者は、そこからアプリケーションを設定します。詳細は、「[Lightning Experience の Account Engagement](#)」を参照してください。
- Account Engagement を有効化すると、新しい管理者に次の手順を知らせるメールが送られます。通常は、メールの受信まで数分かかります。

## Salesforce コネクタの使用に関する考慮事項

Salesforce (v1) を設定する前、またはコネクタ (v2) を再開する前に、項目とプロスペクトの同期、ユーザーのマッピング、他の設定タスクなど、以下の考慮事項を確認してください。

### 同じメールアドレスで複数のプロスペクトを作成できるアカウント向けの考慮事項

Salesforce の同期で最も重要なことは、Account Engagement のプロスペクトとSalesforce のリード、取引先責任者、個人取引先の間を1対1に対応付けることです。メールアドレスが同一の複数のプロスペクトを許可しているビジネスユニットでは、Salesforce コネクタは双方向同期の一致条件としてCRMIDを使用します。

### 同期方法の選択

インテグレーションユーザーがコネクタユーザーとして設定されている場合、コネクタはAccount Engagement とSalesforce の間で同期されるオブジェクトのすべてのレコードを同期します。レコードのサブセットを同期する場合は、マーケティングデータ共有を使用して同期するレコードを選択します。含まれるインテグレーションユーザーを使用するか、独自のコネクタユーザーを設定してください。

### ステップ1: パッケージをインストールしてAccount Engagement を有効化する

プロスペクトおよび商談データを共有するには、Salesforce システム管理者はAccount Engagement AppExchange パッケージをインストールできます。2019年2月11日以降にビジネスユニットを購入した場合、パッケージはSalesforce から有効化してください。

### ステップ2: Salesforce コネクタに関するSalesforce の設定を行う

設定中にSalesforce システム管理者は、カスタム項目のマッピング、ページレイアウトへのAccount Engagement コンポーネントの追加、ユーザーへのデータアクセス権の付与ができます。

### ステップ3: Account Engagement を設定する

コネクタ設定を完了するには、カスタム項目とユーザーをマッピングし、コネクタをテストして、最初の同期を実行します。

## Salesforce コネクタの使用に関する考慮事項

---

Salesforce (v1) を設定する前、またはコネクタ (v2) を再開する前に、項目とプロスペクトの同期、ユーザーのマッピング、他の設定タスクなど、以下の考慮事項を確認してください。

### 全般

- ビジネスユニットごとに1つの Salesforce コネクタのみを持つことができます。
- クリックジャックが有効になっている Salesforce 組織で Account Engagement データを表示するには、クリックジャック保護と互換性のある Visualforce ページを作成します。
- 個人取引先の同期を有効にするには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。
- Account Engagement にプロスペクトをインポートすると、レコードは Salesforce と同期されます。未割り当てのプロスペクトは同期しますが、Salesforce に一致するメールアドレスがない場合、レコードは作成されません。
- 同期は2分ごとに行われます。大量のデータの場合、同期の時間が長くなります。同期時間が長い場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

### コネクタバージョン: 2

コネクタバージョン2を使用する場合、次の事項が適用されます。

- Account Engagement ビジネスユニットのプロビジョニング時には、コネクタは一時停止状態で作成されません。コネクタを一時停止解除して同期を始める前に、設定を確認し、マーケティングデータ共有を使用する場合は設定してください。コネクタが一時停止解除されるまで、レコードは同期されません。プロスペクトは、プロスペクトレコードの[CRMと同期]またはリードまたは取引先責任者レコードの[Pardotに送信]を使用して手動で同期できます。
- 
- インテグレーションユーザーは、2つのシステム間で同期できるすべてのレコードにアクセスできます。共有されるレコードを制御するには、マーケティングデータ共有を設定してください。マーケティングデータ共有を使用しない場合は、コネクタユーザーを目的の権限を持つユーザーに変更することができます。詳細は、「[Account Engagement インテグレーションユーザー](#)」を参照してください。
- 複数のビジネスユニットを1つの Salesforce 組織にリンクする場合、マーケティングデータ共有を併用していない限り、インテグレーションユーザーを使用することはできません。

### システム間の項目の同期

- プロスペクト項目が Salesforce で更新されると、オートメーションルールが更新された項目に関連する場合に Account Engagement でそれらのルールがトリガーされる可能性があります。
- Account Engagement でユーザーに割り当てられているプロスペクトは、Salesforce のレコードと同期していない場合、リードとして作成されます。

## ユーザーのマッピング

同期前に、プロスペクトが割り当てられている Account Engagement ユーザーを Salesforce ユーザーにマッピングします。プロスペクトの割り当て済みユーザーが Salesforce ユーザーにマッピングされていない場合、プロスペクトは Salesforce コネクタユーザーに割り当てられます。

## プロスペクトの同期

- Account Engagement は会社レベルではなく個人レベルで同期します。
- レコードは、CRM ID 項目に基づいて同期します。プロスペクトに対応する Salesforce レコードがない場合、Account Engagement は同期対象のリードを作成します。
- プロスペクトレコードに CRMID がなく、メールアドレスを持つレコードが Salesforce に存在する場合、Account Engagement はこのレコードと同期します。プロスペクトと同じメールアドレスを持つレコードが Salesforce に複数ある場合、Account Engagement は見つけた最初のレコードと同期します。

## プロスペクトアクティビティおよびメールの同期

- ページビュー、フォーム完了、サイト検索、メールなど、Account Engagement アクティビティがプロスペクトの CRM レコードの [プロスペクトのアクティビティ] ウィンドウに表示されます。ただし、メールだけは CRM のアクティビティまたは ToDo として作成されます。
- リストメールや 1 対 1 のメールは、CRM レコードのアクティビティセクションに記録されます。
- メール同期はコネクタ設定で制御されます。

## 商談の同期

- 商談アクティビティは、デフォルトのスコアリングで使用されます (商談の作成はプラス 50 ポイント、商談の失注はマイナス 100 ポイント)。コネクタが有効な場合、それによってプロスペクトのスコアが更新されます。スコアの更新は、使用中のオートメーションルールやリードの割り当てルールに影響を及ぼす可能性があります。
- Salesforce で商談を使用しない場合、商談の同期の無効化を要求できます。Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。
- Salesforce に重複するレコードがある場合、アクティビティ iframe がすべてのレコードに表示されます。ただし、Account Engagement のデータ項目は同期されているレコードにのみ表示されます。

## 同じメールアドレスで複数のプロスペクトを作成できるアカウント向けの考慮事項

---

Salesforce の同期で最も重要なことは、Account Engagement のプロスペクトと Salesforce のリード、取引先責任者、個人取引先の関係を 1 対 1 に対応付けることです。メールアドレスが同一の複数のプロスペクトを許可しているビジネスユニットでは、Salesforce コネクタは双方向同期の一致条件として CRM ID を使用します。

特定のメールアドレスを持つリード、取引先責任者、または個人取引先がSalesforceに作成されると、一致するCRMIDを持つプロスペクトが作成されます。各レコードのデータは、各項目で定義された同期動作に従って同期されます。プロスペクトが作成されるのは、Salesforce コネクタユーザーにSalesforceのレコードへの権限がある場合のみです。

プロスペクトにCRM IDがなく、同じメールアドレスを持つ複数のレコードがSalesforceに存在する場合があります。そのような場合、プロスペクトはAccount Engagementで最初に検出されたレコードと同期します。

プロスペクトが作成され、同期開始の条件を満たす場合、コネクタの設定に基づいてレコードが作成されません。

メールアドレスが同一の複数のプロスペクトを許可しているビジネスユニットでは、コネクタ設定が少なくなります。コネクタは新しいリード、取引先責任者、または個人取引先を見つけると、プロスペクトを作成し、これらのレコード間で変更を同期します。コネクタは、Salesforceでマージされたレコードや削除されたレコードを検出すると、対応するプロスペクトを更新し、削除されたレコードをAccount Engagementのごみ箱に送信します。

## 同期方法の選択

---

インテグレーションユーザーがコネクタユーザーとして設定されている場合、コネクタはAccount EngagementとSalesforceの間で同期されるオブジェクトのすべてのレコードを同期します。レコードのサブセットを同期する場合は、マーケティングデータ共有を使用して同期するレコードを選択します。含まれるインテグレーションユーザーを使用するか、独自のコネクタユーザーを設定してください。

マーケティングデータ共有を使用する場合は、独自のコネクタユーザーを設定するのではなく、インテグレーションユーザーを使用することをお勧めします。インテグレーションユーザーは、必要な権限が設定された状態で事前設定されており、追加ライセンスが要りません。

### Account Engagement インテグレーションユーザー


インテグレーションユーザーはSalesforceに接続してデータを同期する、自動的にプロビジョニングされるユーザーです。Salesforceシステム管理者がAccount Engagementの設定を完了したら、インテグレーションユーザーは2つのシステムを同期できます。

#### コネクタユーザーを設定する

コネクタユーザーとは、データ同期を促進するユーザーです。これらのタスクは、Pardotインテグレーションユーザーを使用していないビジネスユニットにのみ適用されます。

## Account Engagement インテグレーションユーザー

インテグレーションユーザーはSalesforceに接続してデータを同期する、自動的にプロビジョニングされるユーザーです。Salesforceシステム管理者がAccount Engagementの設定を完了したら、インテグレーションユーザーは2つのシステムを同期できます。

 **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)。



Pardot インテグレーション接続アプリケーションはセキュアな認証方法を使用して、Salesforce に対して Account Engagement アプリケーションサーバーを認証します。接続アプリケーションには、Account Engagement に提供されたセキュアな鍵ペアの片方 (公開側) が含まれます。

インテグレーションユーザーに関する留意点を次にいくつか示します。

- 名前は「B2BMA インテグレーション」、ユーザー名は「b2bmaintenance@<org-id>.ext」です。プロフィールとインテグレーションユーザー名の両方に B2BMA が含まれますが、これらは B2B Marketing Analytics には関連しません。
- インテグレーションユーザーは、B2BMA インテグレーションユーザープロフィールと共にプロビジョニングされ、Account Engagement と Salesforce 間で同期されているデータの参照および変更権限をユーザーに付与します。
- 標準 Salesforce ユーザーライセンスを使用しません。
- パスワードがなく、Salesforce に直接ログインできません。
- Salesforce コネクタの結果として実行された変更は、インテグレーションユーザーに関連付けられます。インテグレーションによる Salesforce オブジェクトへの更新と、ユーザーアクションによる Salesforce オブジェクトへの更新を判別できます。
- インテグレーションユーザーは、設定時にインストールされた Pardot インテグレーション接続アプリケーションを介して Salesforce に対する認証を行います。
- インテグレーションユーザーにはキャンペーンのアクセス権がありますが、Salesforce の「マーケティングユーザー」権限は必要ありません。

## コネクタユーザーを設定する

コネクタユーザーとは、データ同期を促進するユーザーです。これらのタスクは、Pardot インテグレーションユーザーを使用していないビジネスユニットにのみ適用されます。

- ☑ **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)。

### コネクタユーザー権限セットの割り当て

パッケージを Salesforce 組織にインストールしたら、コネクタユーザーに「Pardot コネクタユーザー」権限セットを付与します。

### コネクタユーザーへのオブジェクト権限の割り当て

Salesforce のセキュリティ制限により、Salesforce 標準オブジェクトに対するコネクタユーザーの権限はシステム管理者が手動で設定する必要があります。これらのオブジェクトは、「Pardot コネクタユーザー」権限セットではカバーされません。このステップは、Salesforce コネクタ v1 を使用している Account Engagement ビジネスユニットか、マーケティングデータ共有を使用しているビジネスユニットにのみ適用されます。

## コネクタユーザー権限セットの割り当て

パッケージを Salesforce 組織にインストールしたら、コネクタユーザーに「Pardot コネクタユーザー」権限セットを付与します。

- ☑ **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)。

始める前に、コネクタユーザーに次の権限があることを確認します。

- API の有効化
- 「プロファイルと権限セットの管理」
- すべてのユーザーの参照
- 設定・定義を参照する

「Pardot コネクタユーザー」権限セットは、Account Engagement コネクタユーザーにのみ適用してください。このページから Engage 権限セットを割り当てないでください。Engage 権限はライセンスページから割り当てます。

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. コネクタユーザーを選択します。
3. [権限セットの割り当て] までスクロールして、[割り当ての編集] をクリックします。
4. [利用可能な権限セット] ボックスで、[Pardot コネクタユーザー] をクリックしてハイライトし、[追加] 矢印ボタンをクリックします。
5. 作業を保存します。

## コネクタユーザーへのオブジェクト権限の割り当て

Salesforce のセキュリティ制限により、Salesforce 標準オブジェクトに対するコネクタユーザーの権限はシステム管理者が手動で設定する必要があります。これらのオブジェクトは、「Pardot コネクタユーザー」権限セットではカバーされません。このステップは、Salesforce コネクタ v1 を使用している Account Engagement ビジネスユニットか、マーケティングデータ共有を使用しているビジネスユニットにのみ適用されます。

- ☑ **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)。

Account Engagement コネクタユーザーには、次の標準オブジェクトに対する次の権限が必要です。この権限を適用する方法は、ユーザーが自由に決定できます。権限についての詳細は、[ユーザー権限に関するドキュメント](#)を参照してください。

オブジェクト名	オブジェクトの権限	項目の権限
Accounts	すべて表示	Account Engagement と同期するすべての標準およびカスタム項目

### 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」


オブジェクト権限を編集する

- 「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」

オブジェクト名	オブジェクトの権限	項目の権限
Campaigns	作成、編集、参照、すべて表示	Account Engagement と同期するすべての標準およびカスタム項目
CampaignMember	作成、参照、編集	Account Engagement と同期するすべての標準およびカスタム項目
Contacts	作成、編集、参照、すべて表示、すべて変更	Account Engagement と同期するすべての標準およびカスタム項目
Leads	作成、編集、参照、すべて表示、すべて変更	Account Engagement と同期するすべての標準およびカスタム項目
ObjectChangeLogs	すべて表示、すべて変更	すべて
Opportunity	すべて表示	Account Engagement と同期するすべての標準およびカスタム項目
Task	ToDo の編集	Account Engagement と同期するすべての標準およびカスタム項目
Users	すべてのユーザーの参照	Account Engagement と同期するすべての標準およびカスタム項目

 **メモ:** 今後のトラブルシューティングを効率化するには、「設定・定義を参照する」をコネクタユーザーに割り当ててください。

## ステップ1: パッケージをインストールして Account Engagement を有効化する

プロスペクトおよび商談データを共有するには、Salesforce システム管理者は Account Engagement AppExchange パッケージをインストールできます。2019年2月11日以降にビジネスユニットを購入した場合、パッケージは Salesforce から有効化してください。

### Account Engagement の AppExchange アプリケーションのインストール

Salesforce コネクタを設定する前に、Account Engagement (Pardot) AppExchange パッケージを Salesforce 組織にインストールします。

### Salesforce での Account Engagement の有効化

Salesforce システム管理者は、新しいビジネスユニットを有効にして、Account Engagement 管理者を任命する必要があります。複数のビジネスユニットがある場合は、各ビジネスユニットに1人の Account Engagement 管理者を任命します。

### Salesforce コネクタ (v2) の設定と再開

Salesforce コネクタのバージョン2は、一時停止状態で作成されます。データの同期を開始するには、Account Engagement 管理者がコネクタを設定して、再開する必要があります。

## Account Engagement の AppExchange アプリケーションのインストール

Salesforce コネクタを設定する前に、Account Engagement (Pardot) AppExchange パッケージを Salesforce 組織にインストールします。

**重要:** パッケージを AppExchange から直接インストールしないでください。パッケージは次の手順に従ってインストールする必要があります。

1. [インストールリンク](#)にアクセスします。

このパッケージは、リードおよび取引先責任者の下位のカスタムアプリケーション、カスタムタブ、カスタム項目で、Salesforce 組織を更新します。すべての項目を表示するには、ビューを変更します。

2. アクションを確認し、[インストール]をクリックします。

3. インストールウィザードのステップ2(セキュリティレベルの選択)で、[管理のみへのアクセスの許可]を選択します。

## Salesforce での Account Engagement の有効化

Salesforce システム管理者は、新しいビジネスユニットを有効にして、Account Engagement 管理者を任命する必要があります。複数のビジネスユニットがある場合は、各ビジネスユニットに1人の Account Engagement 管理者を任命します。

**重要:** ビジネスユニットを設定するように割り当てられた管理者は変更できず、そのユーザーの名前は編集できません。そのユーザーが Account Engagement から削除されたり、ロールが更新されても、その名前はビジネスユニット設定ページの履歴レコードとして残ります。

1. マーケティングの [設定] から、[ビジネスユニット設定] で [管理者を割り当て] をクリックします。

2. ビジネスユニットに名前を付け、Account Engagement 管理者を割り当てます。複数のビジネスユニットを使用している場合、一度に1つずつビジネスユニットを設定することをお勧めします。

3. 変更を保存します。保存後、ビジネスユニットの設定プロセスを開始するよう指示するメールが管理者に送信されます。

4. マーケティングの [設定] から、[設定アシスタント] をクリックし、Salesforce 組織の Account Engagement を有効にして Lightning アプリケーションを Account Engagement 管理者のみが使用できるようにします。

プロビジョニングと管理者の割り当てが完了したら、Account Engagement 管理者に連絡して、割り当てられたビジネスユニットを設定するように指示するメールが届いていることを確認します。Account Engagement 管理者と緊密に連携して主要な設定作業 (Salesforce ユーザーの同期の設定など) を完了します。

### ユーザ権限

Pardot 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」(Salesforce 内)

### 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

組織で Account Engagement を有効にする



- 「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」


ビジネスユニットを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」

## Salesforce コネクタ (v2) の設定と再開

Salesforce コネクタのバージョン 2 は、一時停止状態で作成されます。データの同期を開始するには、Account Engagement 管理者がコネクタを設定して、再開する必要があります。

1. [Salesforce 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。Salesforce コネクタの横にある  をクリックし、[編集] をクリックします。
  - 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  をクリックし、[設定を編集] を選択します。
2. コネクタ設定を確認します。

コネクタは同期にインテグレーションユーザーを使用します。選択したレコードを同期する場合は、一時停止を解除する前に、適切な権限を持ったユーザーにコネクタユーザーを変更するか、マーケティングデータ共有を設定します。
3. 同期を開始するには、 をクリックして [一時停止を解除] を選択します。

## ステップ 2: Salesforce コネクタに関する Salesforce の設定を行う

設定中に Salesforce システム管理者は、カスタム項目のマッピング、ページレイアウトへの Account Engagement コンポーネントの追加、ユーザーへのデータアクセス権の付与ができます。

### 取引先責任者項目へのカスタムリード項目のマッピング

Salesforce の項目をマッピングすると、変換時にすべての Account Engagement データがリードレコードから取引先責任者レコードに確実に取り込まれます。

### Salesforce での Account Engagement データの表示

AppExchange アプリケーションでは、Account Engagement 項目と Visualforce ページが追加されますが、それらは自動的に表示されません。表示するには、それらを Salesforce のリードおよび取引先責任者のページレイアウトに追加します。

### Salesforce ページレイアウトへのカスタムボタンの追加

リードおよび取引先責任者ページでは、[Pardot に送信] と [Pardot メールを送信] の 2 つのカスタムアクションを使用できます。Salesforce リードまたは取引先を Account Engagement のプロスペクトと簡単に同期できるようにするには、[Pardot に送信] ボタンを使用します。[Pardot メールを送信] ボタンを使用すると、Pardot 権限セットが割り当てられた Salesforce ユーザーは、追跡メールを Salesforce から送信できます。

### Salesforce への Account Engagement 標準アクションの追加

リストビューおよび特定のレコードページで Account Engagement ボタンおよびアクションを標準アクションとして Salesforce に追加します。クイックアクションレコードボタンは本番組織でのみサポートされ、Salesforce Sandbox ではサポートされません。

### ページレイアウトへのスコアリングカテゴリのスコアの追加

リードおよび取引先レコードにスコアリングカテゴリ項目を含めるようにページレイアウトを更新します。

Salesforce で Account Engagement データへのアクセス権をユーザーに付与

AppExchange パッケージに付属する任意のセットに必要な権限を、Salesforce で Account Engagement データにアクセスまたは使用する任意のユーザーに適用します。

## 取引先責任者項目へのカスタムリード項目のマッピング

Salesforce の項目をマッピングすると、変換時にすべての Account Engagement データがリードレコードから取引先責任者レコードに確実に取り込まれます。

**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)。

**重要:** Pardot URL リード項目と Pardot URL 取引先責任者項目をマッピングしないでください。これらの項目を相互にマッピングすると、重複するプロスペクトが作成され、Visualforce ページが壊れます。

1. リードのオブジェクト管理設定に移動します。
2. [リードカスタム項目 & リレーション] セクションで、[リード項目を対応付け] をクリックします。
3. [取引先責任者] タブをクリックし、項目をマッピングします。
4. 作業を保存します。

### ユーザ権限

リード項目を対応付ける

- 「アプリケーションのカスタマイズ」(Salesforce)

## Salesforce での Account Engagement データの表示

AppExchange アプリケーションでは、Account Engagement 項目と Visualforce ページが追加されますが、それらは自動的に表示されません。表示するには、それらを Salesforce のリードおよび取引先責任者のページレイアウトに追加します。

**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)。

1. リードまたは取引先責任者のページレイアウトを編集用に開きます。
2. Account Engagement カスタム項目をページレイアウトに追加します。
  - a. セクションをレイアウトに追加します。
  - b. セクションに名前を付けます。
  - c. [2列] を選択し、[OK] をクリックします。
  - d. ドラッグアンドドロップエディターの [項目] セクションに戻り、右にスクロールしてカスタム項目を見つけます。
  - e. すべてのカスタム項目を新しいセクションにドラッグします。
  - f. (省略可能) Google Analytics 項目をセクションにドラッグします。

### 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」(Salesforce)

3. Account Engagement アクティビティとリストメンバーシップをレイアウトに追加します。
    - a. セクションをレイアウトに追加します。
    - b. セクションに名前を付けます。
    - c. [1列]を選択し、[OK]をクリックします。
    - d. エディターで [Visualforce ページ] セクションまでスクロールします。
    - e. [Pardot アクティビティ]、[Pardot リストメンバーシップ]、および [Pardot ソーシャルデータ] を新しいセクションにドラッグします。
  4. 作業を保存します。
- リードと取引先責任者のページレイアウトに対して、これらのステップを繰り返します。

## Salesforce ページレイアウトへのカスタムボタンの追加

リードおよび取引先責任者ページでは、[Pardot に送信] と [Pardot メールを送信] の2つのカスタムアクションを使用できます。Salesforce リードまたは取引先を Account Engagement のプロスペクトと簡単に同期できるようにするには、[Pardot に送信] ボタンを使用します。[Pardot メールを送信] ボタンを使用すると、Pardot 権限セットが割り当てられた Salesforce ユーザーは、追跡メールを Salesforce から送信できます。

### 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」

 **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)。

[Pardot に送信] ボタンを使用するには、ユーザーの SSO が有効になっている必要があります。

1. リードまたは取引先責任者のページレイアウトを編集用に開きます。
2. エディターで、追加するボタンを見つけます。
  - Lightning Experience で、[モバイルおよび Lightning のアクション] セクションを開きます。
  - Salesforce Classic で、[ボタン] セクションを開きます。
3. [Pardot に送信] ボタンと [Pardot メールを送信] ボタンをページの対応するセクションにドラッグします。
4. 作業を保存します。

リードと取引先責任者のページレイアウトごとに、これらのステップを繰り返します。


## Salesforce への Account Engagement 標準アクションの追加

リストビューおよび特定のレコードページで Account Engagement ボタンおよびアクションを標準アクションとして Salesforce に追加します。クイックアクションレコードボタンは本番組織でのみサポートされ、Salesforce Sandbox ではサポートされません。

### ユーザ権限

カスタムボタンを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

 **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)。

リードや取引先責任者オブジェクトなどの標準オブジェクトの [ページレイアウト] で Salesforce のレコードページにアクションを追加します。アクションをリストビューに追加するには、適切なオブジェクトの管理設定からページレイアウトをカスタマイズします。

これらのボタンを使用するには、ユーザーに「SalesCloud ユーザー」、「ServiceCloud ユーザー」、または「CRM ユーザー」権限セットを割り当てる必要があります。Salesforce コネクタで [Automatically create prospects in Account Engagement if they're created in Salesforce (Salesforce コネクタの Salesforce 設定でプロスペクトが作成されている場合は、Account Engagement にプロスペクトを自動的に作成する)] 設定が有効化されていなければ、これらのボタンでプロスペクトは作成されません。

**アクション**                      **Salesforce** での可用性

---

プロスペクトリスト  
に追加

オブジェクトページレイアウト

- Lead (リード)
- Contact (取引先責任者)

リストビューオブジェクト

- Lead (リード)
- Contact (取引先責任者)

---

Engagement Studio リ  
ストに追加

オブジェクトページレイアウト

- Lead (リード)
- Contact (取引先責任者)

リストビューオブジェクト


- Lead (リード)
- Contact (取引先責任者)

---



## ページレイアウトへのスコアリングカテゴリのスコアの追加

リードおよび取引先レコードにスコアリングカテゴリ項目を含めるようにページレイアウトを更新します。

 **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)。

1. リードまたは取引先責任者のページレイアウトを編集用を開きます。
2. エディターで [関連リスト] をクリックします。
3. [Pardot Category Score (Pardot カテゴリスコア)] をレイアウトにドラッグします。
4. (省略可能) [スコアリングカテゴリ名]、[スコア]、および [最終更新日] のみを含め、スコアで降順に並べ替えるように [Pardot カテゴリスコア] プロパティを編集します。

### エディション

使用可能なエディション:  
Account Engagement **Plus** Edition、**Advanced** Edition、**Premium** Edition


### 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」(Salesforce)

## Salesforce で Account Engagement データへのアクセス権をユーザーに付与

AppExchange パッケージに付属する任意のセットに必要な権限を、Salesforce で Account Engagement データにアクセスまたは使用する任意のユーザーに適用します。

 **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)。

Engage 権限を割り当てるには、ライセンスページを使用します。

1. マーケティングの [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. [Pardot] をクリックします。
3. [割り当ての管理] をクリックします。
4. [割り当てを追加] をクリックします。
5. 権限セットの割り当て先のユーザーを選択します。
6. [割り当て] をクリックします。

### 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」(Salesforce)

## ステップ 3: Account Engagement を設定する

コネクタ設定を完了するには、カスタム項目とユーザーをマッピングし、コネクタをテストして、最初の同期を実行します。

### Salesforce と Account Engagement のカスタム項目のマッピング

同期を可能にするには、プロスペクトと取引先のカスタム項目をマッピングします。

#### Salesforce コネクタのテスト

Salesforce コネクタを設定したら、テストして、適切に同期することを確認します。

#### プロスペクトの初回同期のトリガー

Salesforce と Account Engagement を接続したら、既存のリードと取引先責任者を Account Engagement にインポートします。コネクタは Salesforce の既存のリードと取引先責任者からプロスペクトを自動的に作成しません。インポートすると、Account Engagement はプロスペクトレコードを Salesforce の既存のリードまたは取引先責任者レコードと同期します。以降、どちらかのシステムのレコードが更新されると、その更新は自動的に同期されます。

## Salesforce と Account Engagement のカスタム項目のマッピング

同期を可能にするには、プロスペクトと取引先のカスタム項目をマッピングします。

項目をマッピングするときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。


- カスタム項目をマッピングするには、Account Engagement 内で**対応するカスタム項目を作成**します。
  - Salesforce 項目がすでにマッピングされている場合、その項目はドロップダウンに表示されません。
  - カスタム項目マッピングでは大文字と小文字が区別されません。たとえば、Account\_Type と account\_type という2つの取引先責任者レコードのカスタム項目は、プロスペクトレコードの同じ項目にマッピングする必要があります。
  - リードオブジェクトと取引先責任者オブジェクトのカスタム項目を同じ Account Engagement 項目にマッピングするには、Salesforce 項目の API 参照名が同じである必要があります。
  - Account Engagement 項目は Salesforce の参照項目または地理位置情報項目の種別と同期しません。**同期動作の仕組み**をご確認ください。
  - 数値型項目を Salesforce の電話型項目にマッピングしないでください。電話項目には数値以外の文字が含まれ、正しく同期しません。代わりに、Salesforce の電話型項目をテキスト型項目にマッピングします。
1. [プロスペクト項目] ページを開きます。
    - Account Engagement で、[管理] > [設定項目] > [プロスペクト項目] を選択します。
    - Lightning アプリケーションで、[Account Engagement 設定] > [オブジェクトと項目の設定] > [プロスペクト項目] を選択します。
  2. [Salesforce 項目名] ドロップダウンから、マッピングする項目を選択します。
  3. Salesforce から項目設定の変更を同期するには、[この項目のデータ型および可能性のある値(ドロップダウン、ラジオボタン、チェックボックス)を CRM と同期します] を選択します。
  4. (省略可能) 同期動作を編集します。

同期するカスタム項目ごとに、この手順を繰り返します。

#### ユーザ権限


項目をマッピングする

- Account Engagement 管理者ロール

-  **メモ:** Account Engagement カスタム項目と Salesforce 項目をマッピングしても、CRM との同期はトリガーされません。

## Salesforce コネクタのテスト

Salesforce コネクタを設定したら、テストして、適切に同期することを確認します。

-  **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)。

テスト	ステップ
新しいプロスペクトを既存のリードまたは取引先責任者レコードと同期する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Salesforce に存在するプロスペクトを作成します。</li><li>2. 手動同期をテストするには、プロスペクトレコードを開いて、[CRM と同期] をクリックします。</li><li>3. 自動同期をテストするには、10～15分待って、コネクタが同期を開始するかどうかを確認します。</li></ol>
Salesforce に存在しない新しいプロスペクトを同期する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Salesforce に存在しないプロスペクトを作成します。</li><li>2. 同じメールアドレスを使用して Salesforce 内にリードまたは取引先責任者レコードを作成します。</li><li>3. プロスペクトレコードから、[CRM と同期] をクリックするか、10～15分待って、コネクタが同期を開始するかどうかを確認します。</li></ol>
プロスペクトを割り当てる	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Salesforce に存在しないプロスペクトを作成します。</li><li>2. プロスペクトを営業ユーザーに割り当てます。</li><li>3. プロスペクトレコードから、[CRM と同期] をクリックするか、10～15分待って、コネクタが同期を開始するかどうかを確認します。</li></ol>
Salesforce レコードからプロスペクトを作成する	<p>このテストは、[Salesforce でプロスペクトがリードまたは取引先責任者として作成されている場合は、Pardot にプロスペクトを自動的に作成する] コネクタ設定が有効になっている場合にのみ適用されます。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. リードまたは取引先責任者レコードを作成します。ビジネスユニットでメールアドレスが同一の複数のプロスペクトが許可されていない場合、Account Engagement にまだ存在しないメールを使用します。</li><li>2. 10～15分待って、プロスペクトレコードが作成されているかどうかを確認します。</li></ol>

## プロスペクトの初回同期のトリガー

Salesforce と Account Engagement を接続したら、既存のリードと取引先責任者を Account Engagement にインポートします。コネクタは Salesforce の既存のリードと取引先責任者からプロスペクトを自動的に作成しません。インポートすると、Account Engagement はプロスペクトレコードを Salesforce の既存のリードまたは取引先責任者レコードと同期します。以降、どちらかのシステムのレコードが更新されると、その更新は自動的に同期されま

- ☑ **メモ:** 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、CRM ID を使用してインポートし、リードと取引先責任者をプロスペクトと照合する必要があります。CRM ID ではなくメールアドレスでプロスペクトをインポートすると、Salesforce でリードや取引先担当者が重複して作成されてしまいます。新しい Account Engagement ビジネスユニットでは、同じメールアドレスを持つ複数のプロスペクトがデフォルトで許容されます。