

salesforce

Winter '23 Release Over Deck



Forward-Looking Statements



This presentation contains forward-looking statements about the Company's financial and operating results, which may include expected GAAP and non-GAAP financial and other operating and non-operating results, including revenue, net income, earnings per share, operating cash flow growth, operating margin improvement, expected revenue growth, expected current remaining performance obligation growth, expected tax rates, stock-based compensation expenses, amortization of purchased intangibles, shares outstanding, market growth, environmental, social and governance goals, expected capital allocation, including mergers and acquisitions (such as the proposed acquisition of Slack Technologies, Inc.), capital expenditures and other investments, expectations regarding closing contemplated acquisitions and contributions from acquired companies. The achievement or success of the matters covered by such forward-looking statements involves risks, uncertainties and assumptions. If any such risks or uncertainties materialize or if any of the assumptions prove incorrect, the Company's results could differ materially from the results expressed or implied by the forward-looking statements it makes. The risks and uncertainties referred to above include those factors discussed in Salesforce's reports filed from time to time with the Securities and Exchange Commission, including, but not limited to: risks associated with our ability to consummate the proposed Slack Technologies, Inc. transaction on a timely basis or at all; our ability to successfully integrate Slack Technologies, Inc.'s operations; our ability to realize the anticipated benefits of the proposed transaction; the impact of Slack Technologies, Inc.'s business model on our ability to forecast revenue results; disruption from the transaction making it more difficult to maintain business and operational relationships; the impact of, and actions we may take in response to, the COVID-19 pandemic, related public health measures and resulting economic downturn and market volatility; our ability to maintain service performance and security levels meeting the expectations of our customers, and the resources and costs required to avoid unanticipated downtime and prevent, detect and remediate performance degradation and security breaches; our ability to secure and costs related to data center capacity and other infrastructure provided by third parties; our reliance on third-party hardware, software and platform providers; the effect of evolving domestic and foreign government regulations, including those related to the provision of services on the Internet, those related to accessing the Internet, and those addressing data privacy; current and potential litigation involving us or our industry, including litigation involving acquired entities such as Tableau; regulatory developments and regulatory investigations involving us or affecting our industry; our ability to successfully introduce new services and product features, including any efforts to expand our services beyond the CRM market; the success of our strategy of acquiring or making investments in complementary businesses and strategic partnerships; our ability to compete in the market in which we participate; the success of our business strategy and our plan to build our business; our ability to execute our business plans; our ability to continue to grow unearned revenue and remaining performance obligation; the pace of change and innovation in enterprise cloud computing services; the seasonal nature of our sales cycles; our ability to limit customer attrition and costs related to those efforts; the success of our international expansion strategy; the demands on our personnel and infrastructure resulting from significant growth in our customer base and operations; our dependency on the development and maintenance of the infrastructure of the Internet; our real estate and office facilities strategy and related costs and uncertainties; fluctuations in, and our ability to predict, our operating results and cash flows; the variability in our results arising from the accounting for term license revenue products; the performance and fair value of our investments in complementary businesses through our strategic investment portfolio; our ability to protect our intellectual property rights; our ability to develop our brands; the valuation of our deferred tax assets and the release of related valuation allowances; uncertainties regarding our tax obligations in connection with potential jurisdictional transfers of intellectual property; uncertainties regarding the effect of general economic conditions; and risks related to our debt and lease obligations.

目次



- [カスタマイズ](#)
- [Salesforce フロー](#)
- [セキュリティ変更](#)
- [開発](#)
- [業務分析](#)
- [Sales Cloud](#)
- [Service Cloud](#)
- [Field Service](#)
- [CRM Analytics](#)
- [Experience Cloud](#)
- [Financial Services Cloud](#)



salesforce

カスタマイズ





標準オブジェクトの動的フォーム

取引先、取引先責任者、商談の動的フォーム

詳細なカスタマイズ

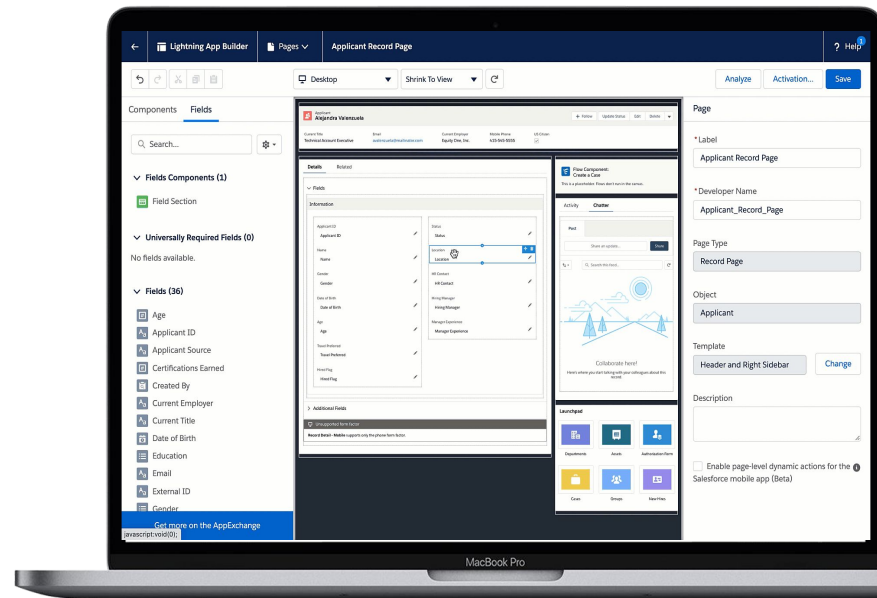
Lightning アプリケーションビルダー内から直接、個々の項目を項目セクションにドラッグアンドドロップします。

パーソナライズされたエクスペリエンスの作成

項目および項目セクションに表示条件を追加して、ユーザが適切な情報を適切なタイミングで表示できるようにします。

ページパフォーマンスの改善

順次ページ表示により、動的フォームのページ読み込み時間が改善されます。



Sandbox の機能強化



新しい Sandbox 種別

Sandbox 一覧ページに、Sandbox がホストされているインスタンスの種別（プレビュー、非プレビュー、場合によってはプレリリース）が反映されるようになりました。システム管理者は、特定の種別の Sandbox をいつ作成すべきか把握するために引き続き Salesforce の公開日をチェックする必要がありますが、更新すべき Sandbox の特定はかなり容易になります。

Hyperforce での Sandbox の簡易コピー

チームがすばやくレプリカの Developer および Developer Pro Sandbox を作成できるため、開発者の空き時間を減らし、並行して作業を進め、より効率的かつ継続的にインテグレーションジョブを構築できるようになり、開発者の生産性が促進されます。

Available Sandbox Licenses										
Developer	Developer Pro	Partial Copy	Full							
3 Available (7 m use)	1 Available (7 m use)	1 Available (1 m use)	8 Available (2 m use)							
Sandbox Templates										
New Sandbox										
Action	Name	Type	Status	Location	Release Type	Current Org Id	Completed On	Description	Cloned From	
Close	Del Refresh Log In	Bulk1	Developer	Completed	Hyperforce USA25	Pre-release	0002V000000MTN	10/4/2022 9:05 AM	Next Release Bulk Tests 1	Bulk1
Close	Del Refresh Log In	Bulk2	Developer	Completed	Hyperforce USA25	Pre-release	0003v00000062b	10/4/2022 9:09 AM	Next Release Bulk Tests 2	Bulk1
Close	Del Refresh Log In	Dev1	Developer Pro	Completed	Hyperforce USA15	Preview	0002V000000M6P	11/18/2022 11:15 AM	Development Sandbox	Dev1
Close	Del Refresh Log In	Dev2	Developer Pro	Completed	Hyperforce USA15	Preview	0002V000000M6S	11/18/2022 11:25 AM	Development Sandbox	Dev1
Close	Del Refresh Log In	Dev3	Developer Pro	Stopped	Hyperforce USA15	Preview			Development Sandbox	Dev1
Close	Del Refresh Log In	Dev4	Developer Pro	In Progress	Hyperforce USA15	Preview			Development Sandbox	Dev2
Close	Del Refresh Log In	Dev5	Developer Pro	Completed	Hyperforce USA15	Preview	0002V000000329	6/12/2022 1:09 AM	Staging Sandbox	Dev1
Close	Del Refresh Log In	May15de	Developer Pro	Stopped	USA15	Non-Preview			Development Sandbox	Dev1
Close	Del Refresh Log In	Japan1	Developer	Completed	JPN15	Non-Preview	0002V000000M55	7/18/2022 8:05 AM	Japan Test Sandbox	
Close	Del Refresh Log In	Japan2	Developer	Completed	JPN15	Non-Preview	0003v00000064M	7/18/2022 8:20 AM	Japan Test Sandbox	Japan1
Close	Del Refresh Log In	LF50910	Developer	Completed	CS49	Non-Preview	0003v00000060D	6/5/2022 3:59 PM	LFS Sandbox	
Close	Del Refresh Log In	LF50912	Developer	Completed	CS49	Non-Preview	0004v00000052H	6/5/2022 5:19 PM	LFS Sandbox	LF50910
Close	Del Refresh Log In	LF50914	Developer	Completed	CS49	Non-Preview	0003F000000075x	6/5/2022 4:45 PM	LFS Sandbox	LF50912
Close	Del Refresh Log In	Test1	Developer Pro	Completed	Hyperforce USA15	Preview	0002V0000003LCJ	12/10/2022 10:35 AM	Test Sandbox	
Close	Del Refresh Log In	Test2	Developer Pro	Completed	Hyperforce USA15	Preview	0003v00000008C4	12/10/2022 10:35 AM	Test Sandbox	Test1
Close	Del Refresh Log In	Workday	Developer	Completed	Hyperforce USA15	Non-Preview	0003v00000008C4	6/20/2022 10:10 PM	Hyperforce Sandbox	

将来の見通しに関する記述 - 近日公開 -
Sandbox を要求するときにその種別を選択します。

動的関連リスト

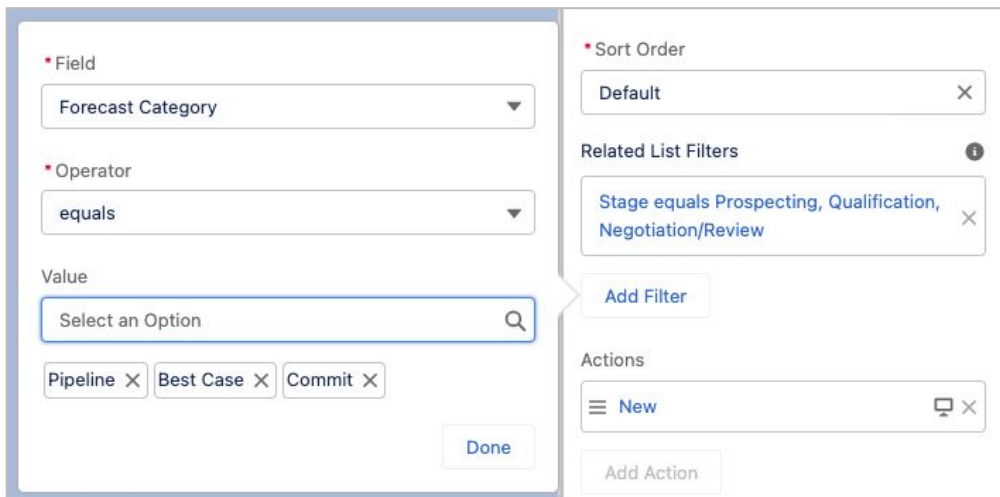
選択リストで複数選択を使用して検索条件を作成

レコードホームで動的関連リストを使用するときに、ユーザが適切な情報を適切なタイミングで表示できるように、選択リストのより絞り込まれた検索条件を作成できるようになりました。

たとえば、重大度が P1 および P2 のすべてのケースを表示します。

注意:

- 結果セットの最大 30 行。
- カスタムオブジェクト、コアオブジェクト(取引先、ケース、取引先責任者、商談、および UI API と LWC と互換性のある標準オブジェクト)でのみ使用できます。

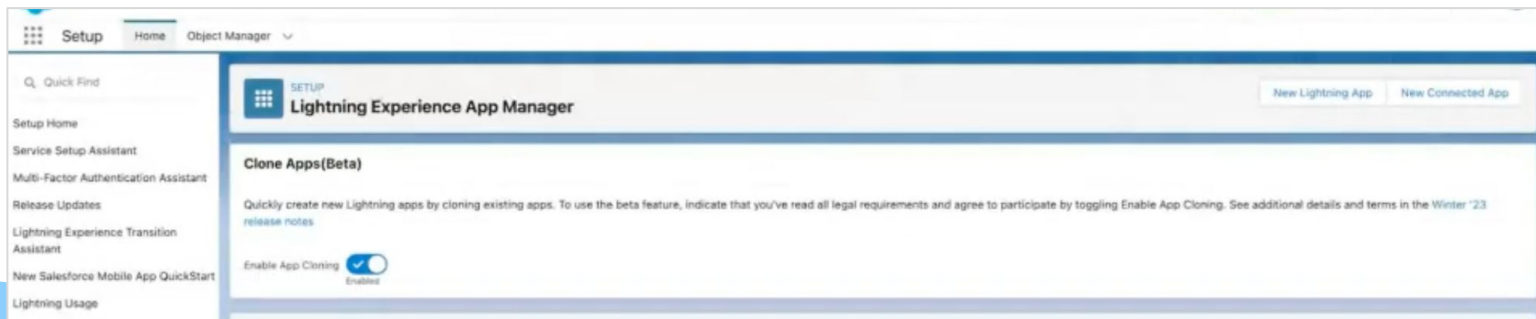


アプリケーションのコピー (ベータ)

既存のカスタムアプリケーションに基づいて、カスタム Lightning アプリケーションをすばやく作成

Lightning アプリケーションは、ブランド、項目、および関連するプロファイルを組み合わせます。既存のアプリケーションと若干異なるだけの新しいアプリケーションを作成する必要がある場合、毎回すべてゼロから再設定するのは手間がかかります。Lightning アプリケーションをコピーできるようになったため、毎回ゼロから作り直すことなく、同じ設定を共有する複数のアプリケーションをすばやく作成できます。

たとえば、サポートユーザ用に既存のアプリケーションをコピーし、単にケースとコンソールナビゲーションを追加します。または、同じアプリケーションを複数のユーザに割り当て、プロファイルごとに異なるブランドやテーマを使用します。



salesforce

権限



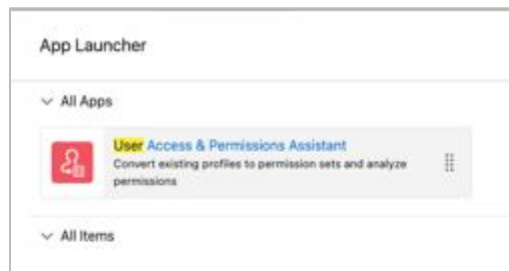
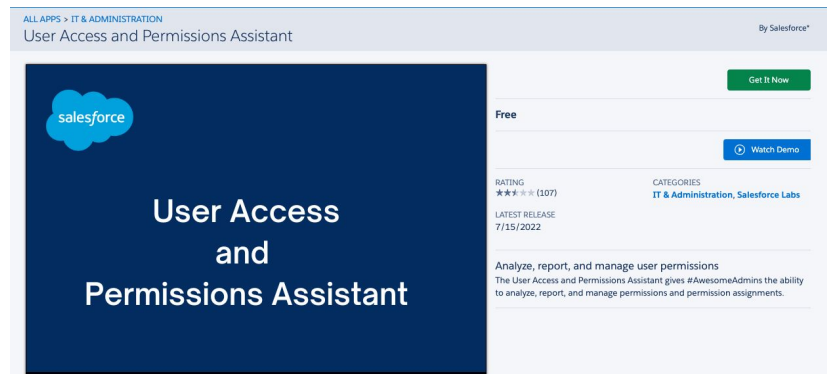
ユーザのアクセスおよび権限アシスタント

組織でのアクセスおよび権限の管理を合理化

AppExchange から [アプリケーションをダウンロード](#) します。タスクを完了して、アプリケーションの Tooling API を有効にします。次に、このアプリケーションにアクセスする必要があるユーザの権限セットを作成して割り当てます。

アプリケーションをインストールして [設定手順](#) に従ったら、そのアプリケーションがアプリケーションランチャーに表示されます。

注意: 以前に Permission Helper アプリケーションを使用してアプリケーション名を変更した場合は、変更後の名前が表示されます。



ユーザとそのアクセス元の権限の分析

組織内のユーザのアクセス権を理解し、アクセスの問題をトラブルシューティング

The screenshot displays the Salesforce User and Permission Analyzer interface. The main view shows a table of users with 'Read' permission on the 'Account Type' field of the 'Account' object. A red box highlights the filter settings on the left: 'Analyze by: Permission', 'Permission type: Field', 'Object: Account', 'Field: Account Type', and 'Permission: Read'. Below the table, a search bar and a list of profiles are visible.

Full Name	Username	Alias	Profile	Active	Last Login
User User	test-v3ndj@ecrua@example.com	UUser	System Administrator	✓	Jun 14, 2022
Standard User	1603248264860_test-v3ndj@ecrua...	UUser	Standard User	✓	May 23, 2022
Chatter Expert	chatty.00dp00000044owkmal.q@q...	Chatter	Chatter Free User	✓	
Integration User	integration@000dp00000044owkmal...	integ	Analytics Cloud Integration User	✓	
Security User	insightssecurity@000dp00000044o...	sec	Analytics Cloud Security User	✓	

Users with Read permission on the Account Type field (Account Object)

Showing 5 of 5 users with this permission

Search Profile or Permission Set

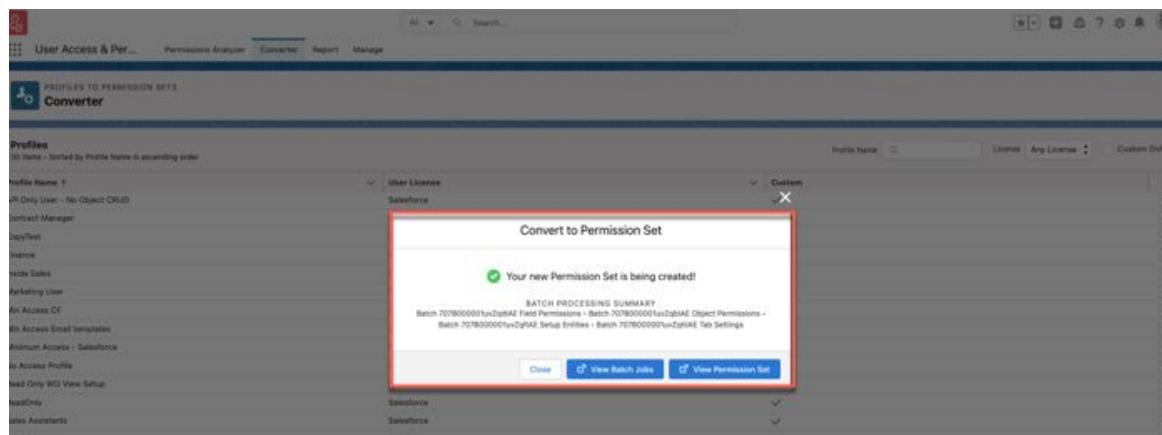
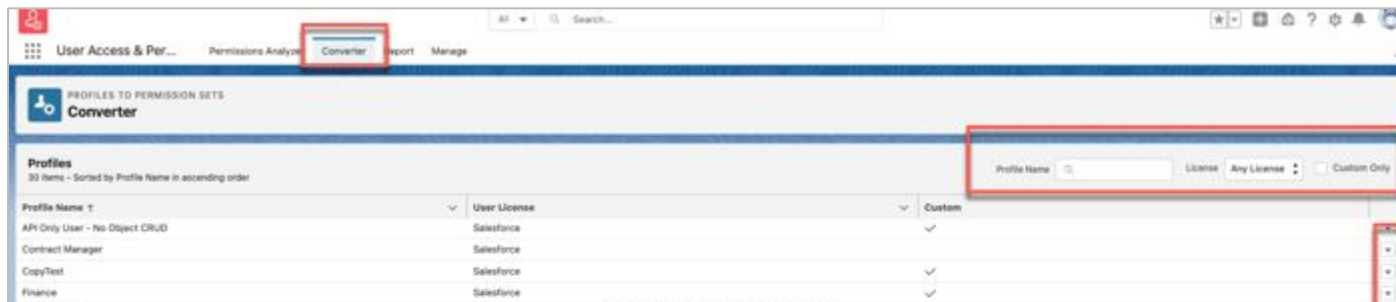
View By Profile Or Permission Set

- Show All
- Profiles (6)
 - System Administrator
 - Standard User
 - Chatter Free User
 - Analytics Cloud Security User

The inset screenshot shows the 'Permissions for Belinda Admin' view. A red box highlights the 'Standard Objects' tab and the 'Account' object. Another red box highlights the 'OBJECT PERMISSIONS' table, which lists permissions like 'Create', 'Read', 'Edit', 'Delete', 'View All Records', and 'Modify All Records'. A third red box highlights the 'Permission Origins' dropdown menu, which shows 'Profile: Sys Admin 200 clone' and 'Permission Sets: Install appexchange, Manage Auth Providers'. Below this, 'Permission Set Groups' are listed, including 'All_Account_and_Opp_Access', 'Sales_Rep', and 'JohnTest@PS0'.

編集可能な権限セットへのプロフィールの変換

コンバータタブを使用して、プロフィールを権限セットに変換



権限およびアクセスに関する分析とレポート

レポートタブを使用して、権限が有効または無効になっているユーザのレポートを作成します。レポートをエクスポートすることもできます。

The screenshot shows the Salesforce 'User Access & Permissions' report interface. The 'Report' tab is selected in the top navigation bar. The left sidebar contains filters for 'Report by' (set to 'User'), 'Select permissions' (4 options selected), and 'Select users' (87 options selected). The main table displays the following data:

User Name	User ID	Access Activities	API Enabled	Authr Apps	Convert Leads
ABCD	UVWXYZ	Enabled	Enabled	Disabled	Disabled
API User	ABC	Enabled	Enabled	Disabled	Enabled
Ana C	SKUJ	Enabled	Enabled	Enabled	Enabled
Belinda	Q2A4	Enabled	Enabled	Enabled	Enabled
Belinda	AMXAU	Enabled	Enabled	Disabled	Disabled
Belinda	MSNAE	Enabled	Enabled	Disabled	Disabled
Belinda	MSNAU	Enabled	Enabled	Disabled	Enabled
Blank C	COLMAK	Enabled	Disabled	Disabled	Enabled
Bunny	BSOUE	Enabled	Enabled	Enabled	Enabled
Carole	ESTAE	Enabled	Disabled	Disabled	Disabled
Charlie	JHQAI	Enabled	Disabled	Disabled	Disabled
Chate	BPWUQ	Disabled	Enabled	Disabled	Disabled
Chate	overIAA	Enabled	Enabled	Disabled	Disabled
chatter	4gwIAQ	Enabled	Enabled	Disabled	Disabled
Cheryl	SLCMAQ	Enabled	Enabled	Enabled	Enabled
Chider	EEZAY	Enabled	Enabled	Enabled	Enabled

特定の権限が有効になっている権限セットの理解

The screenshot displays the Salesforce 'User Access and Permission Reporting' interface. The main view is a table titled 'User Permissions' showing various permission sets and their active permissions. The table has columns for 'Permission Set', 'Access Act...', 'Access Act...', 'Access Cus...', 'Access Cus...', 'Access dra...', and 'Access Exp...'. The 'Access Act...' columns are currently set to 'Disabled' for all rows.

Permission Set	Access Act...	Access Act...	Access Cus...	Access Cus...	Access dra...	Access Exp...
Converted Sys...	Disabled	Enabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Buyer	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Buyer Manager	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Commerce Admin	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Enabled	Disabled
FieldServiceMe...	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Merchandiser	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Enabled	Disabled
Permission Set ...	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Permission Set ...	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Permission Set ...	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Permission Set ...	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Permission Set ...	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Salesforce CMS	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Salesforce Cons...	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Security Center ...	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Shopper	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
std user test co...	Disabled	Enabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Survey Creator	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
sys admin test c...	Disabled	Enabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
System Adminis...	Disabled	Enabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled
Tooling API	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled	Disabled

On the right side, a smaller inset window shows the 'Report' configuration panel. A red box highlights the 'Report' button in the top right corner of this panel. The panel includes options for 'Report by' (Permission Set), 'Select permissions' (User Permissions, 258 Options Selected), 'Select permission sets' (18 Options Selected), and 'Select permission set groups' (15 Options Selected). Below the panel, there are 'Run report' and 'Export report' buttons.

権限セットグループとそれに含まれる権限の管理

使いやすいインターフェースで、クレジット決済、編集、ミュートの更新、割り当ての更新、およびまとめられた権限の確認を行います。

The screenshot displays the Salesforce User Access & Permissions Manager interface. The main content area shows the details for a permission set group named "Sales Rep". The interface includes a search bar at the top, a navigation menu on the left, and a main content area with a table of details and a list of permissions.

Navigation and Search:

- Search bar: All Search...
- Navigation menu: User Access & Per..., Permissions Analyzer, Converter, Report, **Manage**

Permission Set Group Details:

API Name	Namespace Prefix	Status
Sales_Rep	-	Updated
Created By	Modified By	
Cheryl Feldman - May 05, 2022	Cheryl Feldman - Jul 11, 2022	

Permissions in Group:

- Combined Permissions
- Permission Sets (2)
- Assigned Users (3)

Permissions in Group:

- User Permissions (40)
- Standard Objects (77)
- Custom Objects (19)
- Tab Settings
- Setup Entity Access

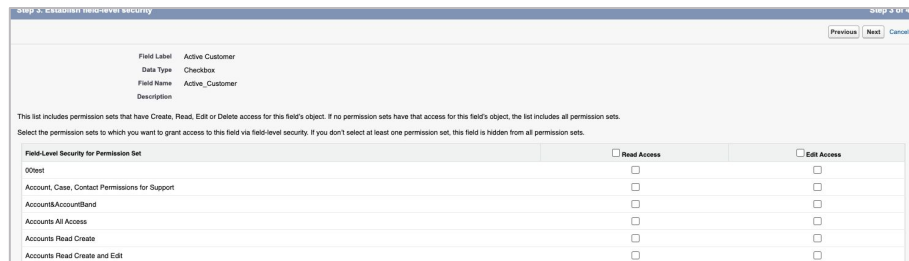
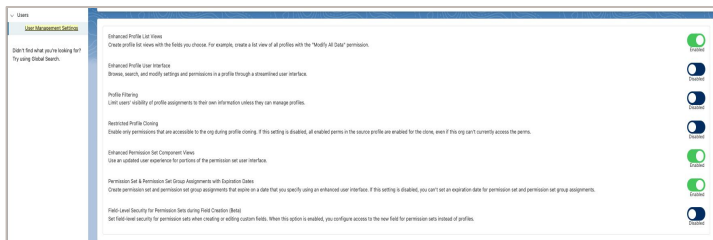
Actions:

- Edit, Clone, Delete (top right)
- View Permissions (bottom right)

項目の作成時にプロフィールではなく権限セットで項目の項目レベルセキュリティを設定 (ベータ)

権限セットはユーザ管理の未来の姿ですが、項目作成ウィザードのステップとしてプロフィールしか表示されていなかったため、これまでシステム管理者が権限セット構造内で作成するのに時間がかかっていました。

昨年の「True to the Core」と Idea Exchange での要望に応じて、Winter '23 では、項目の作成時に権限セットを使用できるようになり、権限セットを使用してユーザのアクセス権を管理することがこれまで以上に簡単になりました。





フォー



レコードトリガフロー

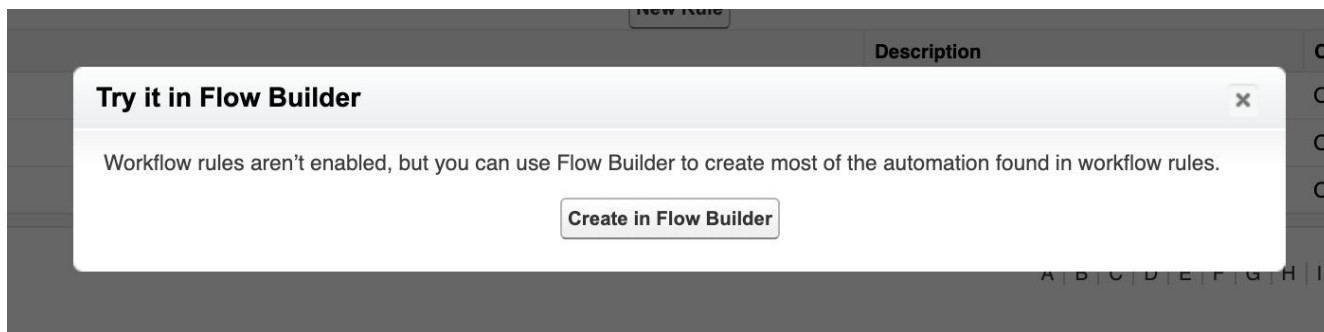


フローで流れに身をまかせる

新しいワークフロールール作成 - 無効化

Winter '23 以降、新しいワークフロールールを作成することはできません。既存のルールは引き続き編集できますが、新しいルールを作成することはできません(そのためにレコードトリガフローがあります)。

大部分のワークフロービルダーの使用事例がフローでサポートされるようになり、より適切に機能するようになりました。ワークフロールールの移行には時間がかかる場合がありますが、ワークフロールールを作成するほど、後でより多くの移行作業が発生する可能性があります。移行には[フローに移行] ツールを使用します。[フローに移行] ツールでサポートされないエッジケースの場合、手動移行に関するヒントについて[「フローとワークフロールールの同等の機能」](#)を参照してください。



関連レコードの更新

トリガレコードの関連レコードを簡単に更新

プロセスビルダーから着想を得て、レコードトリガフローでフロー内の [レコードを更新] 要素に [フローをトリガした [object] レコードに関連するレコードを更新] というオプションが含まれるようになりました。

これにより、トリガレコードから開始し、複数のレコードリレーションをトラバースして目的の宛先に到達できます。ループや画面上の複数の要素を使用する必要はありません。

レコードのコレクション全体を一度に更新するか、1つの親または子レコードを更新します。例として、[取引先ソース] が [広告] である取引先のすべての子取引先を更新する状況を見てみましょう。

New Update Records

Update Salesforce records using values from the flow.

* Label: Update Related Contacts * API Name: Update_Related_Contacts

Description:

* How to Find Records to Update and Set Their Values

- Use the account record that triggered the flow
- Update records related to the account record that triggered the flow
- Use the ID's and all field values from a record or record collection
- Specify conditions to identify records, and set fields individually

Select Related Records

* Records Related to Account

Multiple Contact records can be related to the Account triggering record. If there are no filter conditions, all related records are updated.

Set Filter Conditions

Condition Requirements to Update Record

All Conditions Are Met (AND)

Field	Operator	Value
<input type="text" value="Email"/>		

+ Add Condition

* Records Related to Account

Multiple Account records can be related to the Account triggering record. If there are no filter conditions, all related records are updated.

Set Filter Conditions

Condition Requirements to Update Record

All Conditions Are Met (AND)

Field	Operator	Value
<input type="text" value="AccountSource"/>	Equals	<input type="text" value="Advertisement"/>

+ Add Condition

Flow Builder



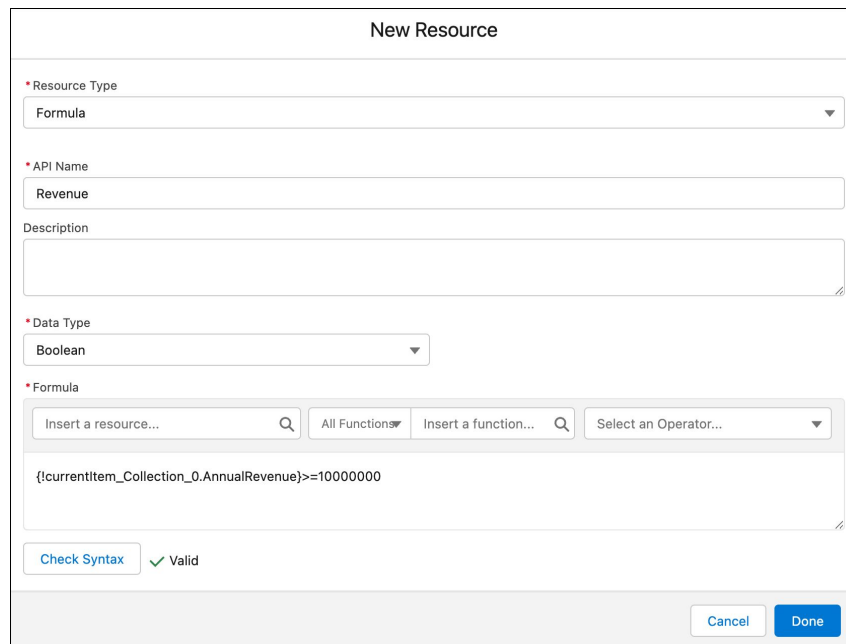
改善された数式ビルダー

フローリソースとコレクション検索条件要素で数式ビルダーを使用

数式を構築するための時間を節約し、フローの保存時の検証を待つことなくエラーを削減します。

- ゼロから数式を構築するのではなく、事前定義された演算子を選択して数式を構築できます。
- 構文チェックにより、フローのコンテキスト内で数式が機能することを検証できます。

時間を大幅に節約して安心感を得るために、フローを保存する前に数式が正しい形式であることを確認します。



New Resource

* Resource Type
Formula

* API Name
Revenue

Description

* Data Type
Boolean

* Formula
Insert a resource... All Functions Insert a function... Select an Operator...
{currentItem_Collection_0.AnnualRevenue}>=10000000

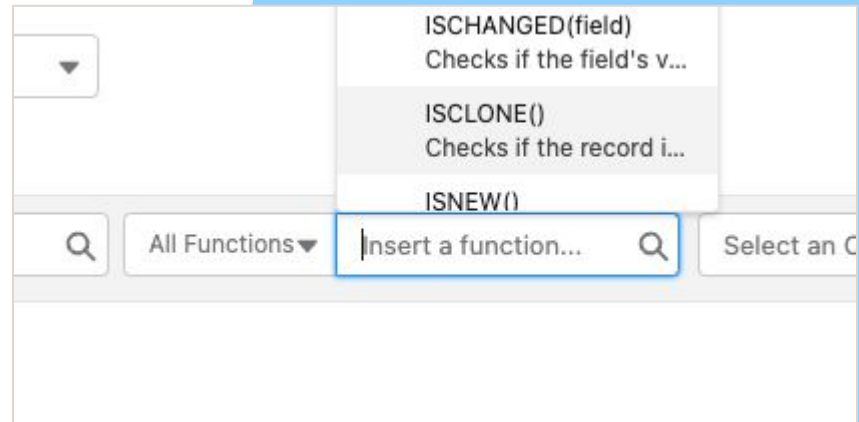
Check Syntax ✓ Valid

Cancel Done

レコードトリガフロー数式 での ISCLONE の使用

新しい優れた数式エディタに加えて、レコードトリガフローの数式に ISCLONE() 関数も追加されました。

この関数は、レコードが別のレコードのコピーであるかどうかを確認し、1つの項目がコピーである場合は TRUE を返します。これらの関数を含むプロセスビルダーまたはワークフロールールの数式をレコードトリガフローにコピーできます。

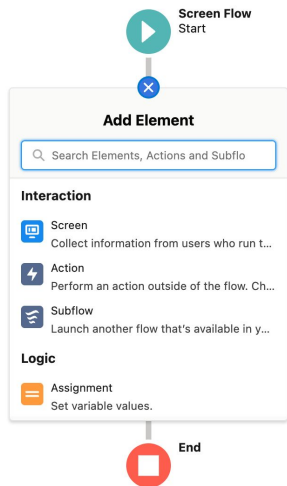


[要素を追加]メニューでの検索

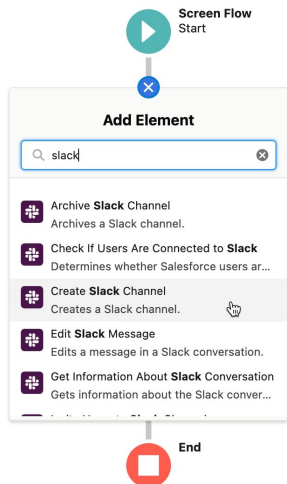
自動レイアウトで要素を追加するときに検索

この検索機能により、[新規アクション]ダイアログで呼び出し可能なアクションを見つける必要がなくなり、フローの構築がより簡単かつ効率的になります。

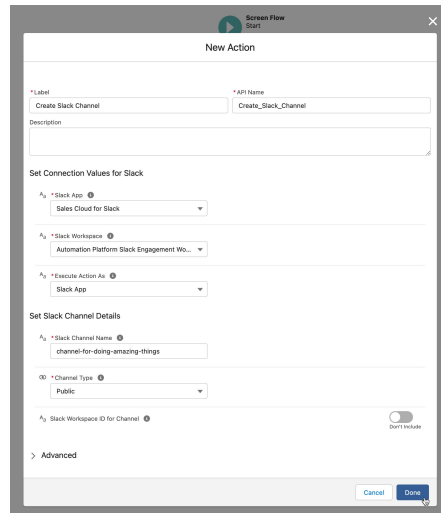
1.要素メニューを開く



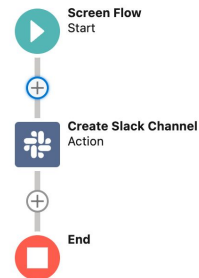
2.要素を検索して検索結果から選択する



3.要素を設定する



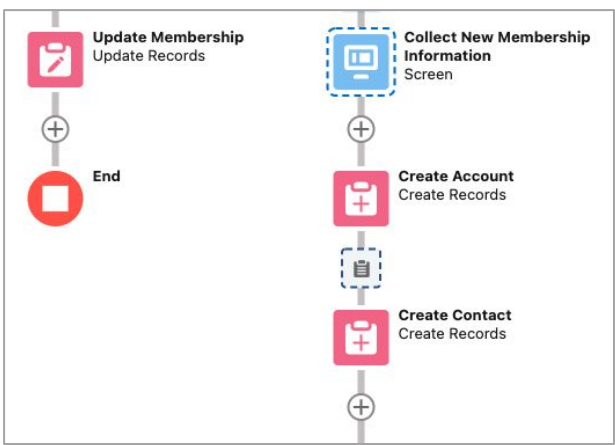
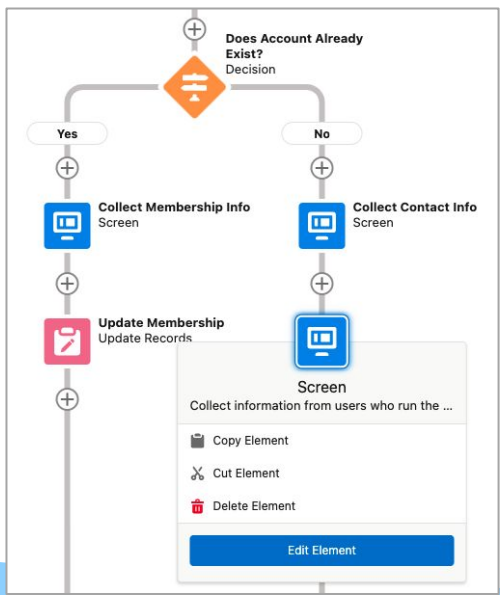
4.完了!



フロー要素の切り取りと貼り付け

自動レイアウトモードでのフロー内の要素の再配置がこれまで以上に簡単になりました。

- 要素メニューで、[要素を切り取り] を選択します。要素とその分岐が切り取られます。
- 要素 (および関連する分岐) を貼り付けるには、+ ボタンにマウスポインタを置き、貼り付けアイコンを選択します。



「IN」 - ループ内のクエリなしでの関連レコードの取得

ループ内のクエリを回避することで、よりパフォーマンスの高いフローを作成し、制限関連のエラーを防ぎます。テキストコレクションを利用して、より単純なクエリを作成し、フロー内の全体的な要素数を減らします。

IN および NOT IN 演算子を使用して、クエリを絞り込めるようになりました。Winter '23 リリースより前は、DML をループ内に配置するか、Apex コードを記述して関連レコードを取得する必要がありました。

ID のコレクションを使用して、任意のセットのレコードを取得できるようになりました。これにより、たとえば、画面コンポーネント、アクション、または他のオブジェクトからのレコードの取得など、どこからでも Id に基づいて取引先のセットを取得できます。

New Get Records

Find Salesforce records and store their field values in flow variables.

*** Label**

*** API Name**

Description

Get Records of This Object

*** Object**

Filter Contact Records

Condition Requirements

All Conditions Are Met (AND) ▼

Field	Operator	Value
Id	In ▼	A relatedContactIds ×
MailingCountry	In ▼	A listOfCountries ×

+ Add Condition

画面フロー



データテーブルを使用したリッチで優れた画面の作成

フロー画面のテーブルからの複数のレコードの選択 (ベータ)

フローでレコードデータのテーブルを簡単に作成して、テーブルに表示する必要がある任意の数の項目をユーザが選択して表示できるようにします。レコードコレクションを選択し、項目を選択すれば完了です。

ユーザが操作できる最大数百件のレコードと任意の数の項目を画面に表示することで、よりリッチで有益な画面を作成します。

ユーザは、フローで重要な決定を行うために画面間を移動する必要がなくなります。必要な情報はすべてフロー画面にあります。

We found some opportunities for the Accounts you selected. Would you like to associate Tim Testin to them?

Relate to Opportunities?

Yes
 No

▼ Relate Contact to Opportunities

Select some opportunities and a role for Tim Testin

Opportunities for Selected Accounts					
	Name	Account	Amount	Stage	Type
<input checked="" type="checkbox"/>	Acme - 1,200 Widgets	Acme	\$100.00	Value Proposition	Existing Business
<input checked="" type="checkbox"/>	Acme - 600 Widgets	Acme	\$70,000.00	Needs Analysis	New Business
<input type="checkbox"/>	Acme - 200 Widgets	Acme	\$20,000.00	Prospecting	Existing Business
<input type="checkbox"/>	Hello kitty kitty	Acme		Prospecting	

データテーブルの設定 (ベータ)

設定手順

テーブルに名前を付け、レコードデータを選択する

← Data Table (Beta)

* API Name
dtCases

* Label
Choose a Case to Escalate

Use Label as the table title

▼ Configure Data Source

* Source Collection ⓘ
Cases from Get_Cases X

選択モードを選択する

* Row Selection Mode

Multiple

Single

View only

列を設定する

▼ Configure Columns

- Created Date
- Subject
- Case Number
- Case Alert
- Contact Email

+ Add column

Case Alert

Source Field
Case_Alert__c

Column Options

Custom column label

Label
Escalation Alert

Default Text Overflow Mode

Wrap Text

Clip Text

Cancel Done

テーブルの出カダウンストリームを参照する

{!dtCases.}

firstSelectedRow
First Selected Row

selectedRows
Selected Rows

注意: 「firstSelectedRow」出力は、選択モードに関係なく常に使用できます。

画像と URL によるデータテーブルの強化

ハイパーリンクまたは画像を返す数式項目を作成し、テーブルを 1 つ上のレベルに引き上げる

レコード URL を含むデータテーブル

Opportunities for Selected Accounts	
<input type="checkbox"/> Name	Account
<input type="checkbox"/> Acme - 1,200 Widgets	Acme
<input type="checkbox"/> Acme - 600 Widgets	Acme
<input type="checkbox"/> Acme - 200 Widgets	Acme
<input type="checkbox"/> Hello kitty kitty	Acme

画像を含むデータテーブル

Choose a Case to Escalate			
Created Date	Subject	Case Number	Escalation Alert
<input type="radio"/> Mon, Nov 08, 21, 04:42:42 PM	Sample Case 2: The widgets we received are the wrong size.	00001001	
<input type="radio"/> Mon, Nov 08, 21, 04:42:42 PM	Sample Case 3: Cannot track our order.	00001002	
<input type="radio"/> Mon, Nov 08, 21, 04:42:42 PM	Sample Case: Our Widgets have not been delivered.	00001000	
<input type="radio"/> Mon, Aug 01, 22, 09:51:31 PM	I need help with my printer	00001003	

ハイパーリンクされたレコード URL を作成する:
レコードへの URL を表示するには、表示しているオブジェクトに対する数式項目を作成します

例:
`HYPERLINK(LEFT($Api.Partner_Server_URL_450, FIND('/services', $Api.Partner_Server_URL_450)) + CASESAFEID(Id), $Record.Related_Record__r.Name)`

数式と画像を使用して、ユーザが問題を視覚的に特定できるようにする:
静的リソース、ファイル、または外部 URL を使用して、古いデータや注意が必要なケースなどをユーザが特定できるようにします。

例 - ケースの状況とクローズの欠如に基づいて画像を表示する:
`If(AND(CreatedDate < NOW() - 5, TEXT(Status) != 'Closed'), IMAGE('https://www.freeiconspng.com/uploads/alert-icon-red-11.png', 'red', 25,-2), IMAGE('https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/3/3b/Eo_circle_green_checkmark.svg', 'green', 25, -2))`

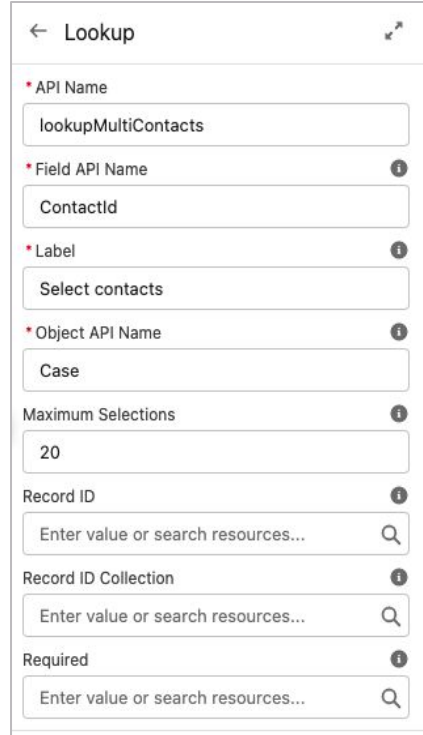
ルックアップでの複数レコードの選択をサポート

更新されたルックアップ画面フローコンポーネントを使用して複数のレコードを選択

ユーザがルックアップコンポーネントを使用して複数のレコードを選択できるようにしたいと思ったことはありませんか? いくつかの基本的な使用事例でデータテーブルが多すぎますか? ルックアップ画面コンポーネントで、ユーザが複数のレコードを選択できるようになりました。

[最大選択数] と [レコード ID コレクション] の 2 つの新しい入力が追加されました。

- ユーザが複数のレコードを選択できるようにするには [最大選択数] を 1 より大きい数値に設定します。
- 画面に移動したとき (または同じ画面に戻ったとき) に、選択されたレコードのデフォルトセットを表示します。



The screenshot shows the configuration interface for a 'Lookup' component. It includes the following fields and options:

- API Name:** lookupMultiContacts
- Field API Name:** ContactId
- Label:** Select contacts
- Object API Name:** Case
- Maximum Selections:** 20
- Record ID:** Enter value or search resources...
- Record ID Collection:** Enter value or search resources...
- Required:** Enter value or search resources...

ルックアップの複数選択のヒントとコツ



ユーザの選択をレコードコレクションに変換

ユーザが選択したレコードを取得してレコードコレクションに変換するには、コンポーネントのテキストコレクション出力で[レコードを取得]と新しい[IN]演算子を使用します。

Get Records of This Object

* Object
Contact

Filter Contact Records

Condition Requirements
All Conditions Are Met (AND)

Field	Operator	Value
Id	In	lookupMultiContacts > Record ID ...

+ Add Condition

フローの再開または前のナビゲーションで選択を保持

ユーザがフローを再開したとき、検証エラーが発生したとき、または画面に再度アクセスしたときに、ユーザの選択を保持するには、[レコード ID コレクション] 入力にコンポーネントの出力を入力して、ユーザが選択した値を保持します。

Lookup

* API Name
accountLookup

* Field API Name
AccountId

* Label
Select Other Accounts

* Object API Name
Contact

Maximum Selections
20

Record ID
Enter value or search resources...

Record ID Collection
{!accountLookup.recordIds}

Required
Enter value or search resources...

フローの動的フォーム (GA)



フローの動的フォーム (GA)

フロー画面にレコード項目を簡単に追加

オブジェクト項目をフロー画面に直接簡単に追加することで、画面フローの作成時間を節約できます。オブジェクト項目をフロー画面に追加すると、項目の名前、データ型、ヘルプテキスト、必須設定、既存の項目値が自動的に設定されます。

画面フローと CRM オブジェクトおよび項目属性間の一貫性を確保します。

The screenshot shows the 'Fields' configuration screen for a 'Case Record Type Flow'. On the left, there is a sidebar with 'Components' and 'Fields' sections. Under 'Fields', a list of 13 fields is shown, including 'Internal Comments', 'Description', 'Escalated', 'Case Origin', 'Priority', 'Case Reason', 'Status', 'Subject', 'Company', 'Email Address', 'Name', 'Phone', and 'Case Type'. The main area displays the flow configuration for 'Case Record Type Flow'. It includes sections for 'Case Category' (with a dropdown for 'Case Type'), 'Extras' (with fields for 'Subject' and 'Description'), and an 'Attachments' section with 'Upload Files' and 'Or drop files' options. At the bottom, there are 'Pause', 'Previous', and 'Finish' buttons.

The screenshot shows the 'New Create Records' configuration screen. It starts with the instruction 'Create Salesforce records using values from the flow.' Below this, there are two input fields: '* Label' (containing 'Create the Case') and '* API Name' (containing 'Create_the_Case'). A 'Description' field is also present. The 'How Many Records to Create' section has two radio buttons: 'One' (selected) and 'Multiple'. The 'How to Set the Record Fields' section has two radio buttons: 'Use all values from a record' (selected) and 'Use separate resources, and literal values'. The 'Create a Record from These Values' section shows a list of records, with 'NewCaseRecord' selected. At the bottom, there is a note: 'Make sure that ID is blank. After the flow creates the records, ID is set to match the record that was created.' and 'Cancel' and 'Done' buttons.

GA の機能強化



選択リストレコードタイプの絞り込み

選択リスト値のレコードタイプの絞り込みを使用して、ビジネスプロセス固有のフローを作成します。項目のすべての選択リスト値が必要な場合は、レコードタイプ ID を設定しないでください。

What kind of case do you need to create?

IT Help

Next

Case Category

Type: --None--

Priority: --None--

Problem

Feature Request

Hardware Request

Application Support

条件付き項目の表示

条件付き項目の表示がレコード項目で期待どおりに動作するようになりました。画面上の変更により、コンポーネントの非表示/表示が切り替わります。Winter '23 より前は、条件で同じ画面のレコード項目を参照した場合、フローは変更に対応していませんでした。

Priority: --None--

Select contacts

Search Contacts...

Section of Tables

フローのテストとデバッグ



ノーコードフロー自動テスト (GA)

視覚的な自動テストによる確証を持ったリリース

コードなしで自動テストを作成

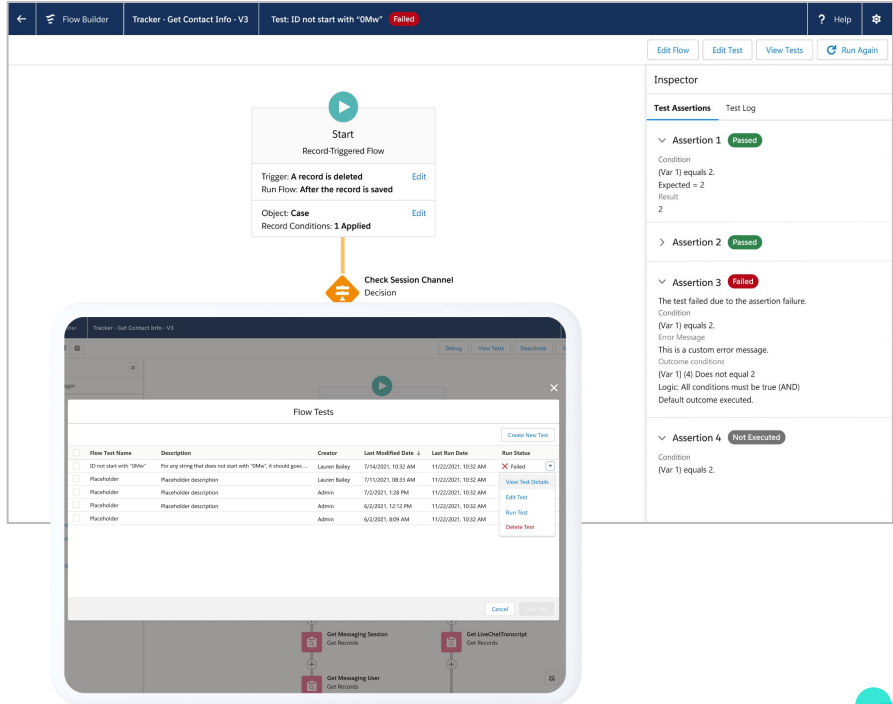
クリック操作だけで、手動でのデバッグを自動テストに変換できます。

複数のテストをまとめて管理して実行

1回のクリックだけですべてのシナリオをテストすることで、テストの労力を削減できます。

確証を持った本番へのリリース

回帰リスクを伴うことなく、各テストパスで想定される成果で結果を可視化できます。



オーケストレータ



フローオーケストレーション スーパーバイザの権限



- 管理者以外のユーザは、作業項目やその他のオーケストレータオブジェクトへのアクセス権を付与されることで、ボトルネックを特定して作業を再割り当てできます。
- 「オーケストレーション実行と作業項目を管理」ユーザ権限と共有ルールおよびロール階層を使用して、フローオーケストレーションオブジェクトへのユーザアクセスを制御します。

The screenshot displays the Salesforce Flow Orchestrator interface. At the top, it shows 'Orchestration Work Items' and 'All Open Work Items'. Below this, a table lists 15 work items with columns for Context Record, Step, Status, Assigned To, Last Modified By, and Last Modified Date. An overlay modal titled 'Reassign Orchestration Work Item' is open, showing a search for users. The search results include 'Partner User' and 'Edward Partner-User'.

Context Record	Step	Status	Assigned To	Last Modified By	Last Modified Date
1 Acme	Review New Account	Assigned	Admin User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
2 marketing account	Review New Account	Assigned	Partner User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
3 sales account	Review New Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:47 AM
4 sales account	Review New Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:46 AM
5 Acme	Review by Admin	Assigned	Admin User	AUser	8/1/2022, 10:44 AM
6 Acme	Review New Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:43 AM
7 Acme	Review by Admin	Assigned	Admin User	AUser	8/1/2022, 10:43 AM
8 Boston	Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:43 AM
9 Boston	Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:43 AM
10 standard	Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:43 AM
11 standard	Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:43 AM
12 sample account	Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:43 AM
13 sample account	Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:43 AM
14 sample account	Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:43 AM
15 sample account	Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:43 AM

フローオーケストレーション

Experience Cloud の作業ガイド



- Experience Cloud でユーザが作業項目を確認および完了できるようにします。
- サイト訪問者が割り当てられた作業を完了できるようにするには、エクスペリエンスビルダーで関連レコードページに [フローオーケストレーション作業ガイド] を追加します。
- サイト訪問者が割り当てられた作業項目を表示できるように、エクスペリエンスビルダーで [オーケストレーション作業項目オブジェクトリスト] ページを追加します。

The screenshot displays the Salesforce Experience Cloud interface. On the left, a table titled 'Orchestration Work Items' shows a list of tasks. The table has columns for Context Record, Step, Status, Assigned To, Last Modified By, and Last Modified Date. The tasks are all in 'Assigned' status and are related to 'Review New Account'.

Context Record	Step	Status	Assigned To	Last Modified By	Last Modified Date
Acme	Review New Account	Assigned	Admin User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
marketing account	Review New Account	Assigned	Partner User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
sales account	Review New Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
sales account	Review New Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
Acme	Review by Admin	Assigned	Admin User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
Acme	Review New Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
Acme	Review by Admin	Assigned	Admin User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
Boston	Review New Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
Boston	Review by Admin	Assigned	Admin User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
standard	Review New Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
standard	Review by Admin	Assigned	Admin User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
sample account	Review by Admin	Assigned	Admin User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
sample account	Review New Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:51 AM
sample account	Review by Admin	Assigned	Admin User	AUser	8/1/2022, 10:42 AM
sample account	Review New Account	Assigned	Edward Partner-User	AUser	8/1/2022, 10:42 AM

On the right, a 'Work Guide' overlay is visible for the 'Account sample account'. It shows the current step in the 'New Account Creation Orchestration' process: 'Review New Account'. There is an 'Approve' button and a 'Share' button. Below the work guide, there are fields for 'Account Owner', 'Account Name', and 'Parent Account', along with 'Phone', 'Fax', and 'Website' fields. A search bar is also present at the bottom right of the overlay.

フローオーケストレーション

オーケストレーションレポート

実行、フェーズ、ステップ、履歴、作業項目のカスタムレポートを作成します。

フローオーケストレーションオブジェクトの共有をより厳密に制御

[フローオーケストレーションオブジェクトの共有を有効化] が選択されると、「フローの管理」ユーザ権限ではフローオーケストレーションオブジェクトへのアクセス権がユーザに付与されなくなります。[設定] の [リリース更新] により、この動作が可能になります。

「オーケストレーション実行と作業項目を管理」ユーザ権限と共有ルールおよびロール階層で、フローオーケストレーションオブジェクトへのユーザアクセスを制御します。

作業ガイドの自動更新

オーケストレータ作業ガイドは、次に使用可能な作業項目を自動的に取得するようになりました。

Report: Orchestration Step Runs
New Orchestration Step Runs Report

Total Records: 307

	Created By: Full Name	Name	Orchestrat...	Step Type	Status
1	Sylvie Hua	Step_1_of_Stage_1	00000009	Interactive Step	Completed
2	Sylvie Hua	Step_1_of_Stage_1	00000010	Interactive Step	In Progress
3	Sylvie Hua	Step_2_of_Stage_1	00000010	Interactive Step	Not Started
4	Sylvie Hua	Step_1_of_Stage_1	00000011	Background Step	In Progress
5	Sylvie Hua	Step_1_of_Stage_1	00000016	Interactive Step	In Progress
6	Sylvie Hua	Step_2_of_Stage_1	00000016	Interactive Step	In Progress
7	Sylvie Hua	Step_2_of_Stage_1	00000015	Interactive Step	Not Started
8	Sylvie Hua	Step_1_of_Stage_1	00000015	Interactive Step	In Progress
9	Sylvie Hua	Step_1_of_Stage_1	00000019	Interactive Step	Completed
10	Sylvie Hua	Step_2_of_Stage_1	00000019	Interactive Step	In Progress
11	Sylvie Hua	Step_1_of_Stage_1	00000020	Interactive Step	In Progress
12	Sylvie Hua	Step_2_of_Stage_1	00000020	Interactive Step	In Progress
13	Sylvie Hua	Step_1_of_Stage_1	00000057	Interactive Step	In Progress
14	Sylvie Hua	Step_2_of_Stage_1	00000057	Interactive Step	Not Started
15	Sylvie Hua	Step_1_of_Stage_1	00000058	Interactive Step	In Progress
16	Sylvie Hua	Step_2_of_Stage_1	00000058	Interactive Step	In Progress
17	Sylvie Hua	Step_2_of_Stage_1	00000056	Interactive Step	In Progress
18	Standard Sales	Step_2_of_Stage_1	00000068	Interactive Step	In Progress
19	Standard Sales	Step_2_of_Stage_1	00000067	Interactive Step	In Progress
20	Standard Sales	Step_1_of_Stage_1	00000066	Interactive Step	In Progress

Slack のフロー

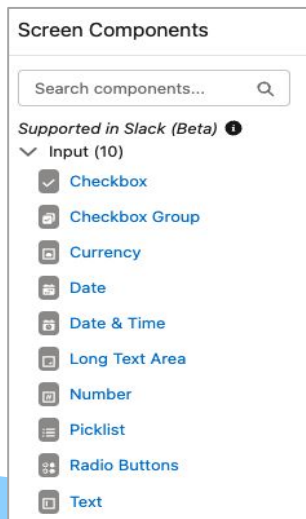


Slack のフロー (ベータ)

拡張画面コンポーネントのサポート

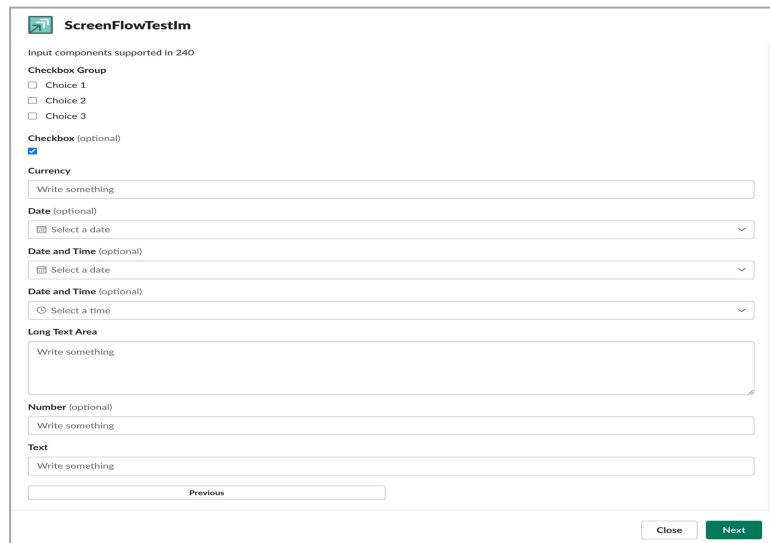
Slack で実行される画面フローに、次のコンポーネントを含めることができるようになりました。

- チェックボックス、チェックボックスグループ
- 通貨
- 日付、日時
- 数値
- テキスト



呼び出し可能なアクションを使用してSlack で再利用可能な画面フローを構築

Flow Builder で、Slack でサポートされる画面コンポーネントのみが含まれる画面フローを構築します。入力に使用できるテキスト変数をフローに追加します。呼び出し可能なアクション `slackSendMessageToLaunchFlowflowName` が含まれる 2 番目のフローを構築します。flowName は送信するフローの API 参照名です。[フロー入力値を設定] セクションで、テキスト値または変数を入力パラメータに割り当てます。



フロー拡張

呼び出し可能なアクション



呼び出し可能なアクション

呼び出し可能なアクションのサブネットを Apex コードからコール可能 - 正式リリース

Apex から呼び出し可能なアクションをコール (GA)

Apex 開発者は、標準およびカスタムアクションを直接 Apex コードからコールして、呼び出し可能なアクションの多様な機能を活用できるようになりました。

次の標準アクションは、Winter '23 の Apex からコールできません。

- apex、flow
- chatterPost
- runExpressionSet、runDecisionMatrix
- activateSessionPermSet、deactivateSessionPermSet
- getAssessmentSummary

追加の標準アクションは、今後のリリースで Apex からコールできるようになります。

[新規アクション] ダイアログの読み込み時間を短縮

現在、大量の Apex コードを使用する組織では、このダイアログの読み込みに数分かかる場合があります。Winter '23 では、Flow Builder で [新規アクション] ダイアログを開くのにかかる時間が大幅に短縮されます。

このパフォーマンスの改善は Winter '23 リリースではデフォルトで有効になっており、何もする必要はありません。

組織内の Apex コードが多いほど、より多くの改善が見られます。

salesforce

セキュリティ変更



拡張ドメインリリースに向けた準備

Winter '23 で Sandbox に適用される拡張ドメインの変更

最新のブラウザおよびセキュリティ標準に準拠するために、Salesforce は Salesforce 組織にサービスを提供するドメインのホスト名形式を更新しています。

この変更により、ユーザはサードパーティの Cookie をブロックするブラウザを使用して Salesforce にアクセスできるようになります。

拡張ドメインを使用すると、Salesforce 組織 (Experience Cloud サイト、Salesforce サイト、Visualforce ページ、コンテンツファイルなど) にサービスを提供する URL に顧客の会社固有の [私のドメイン] 名が含まれます。

拡張ドメインは、Winter '23 で本番以外の組織、Spring '23 で本番組織に自動的に適用されます。

詳細は、Salesforce ヘルプの[「拡張ドメイン」](#)を参照してください。

拡張ドメインの採用に関するガイダンスについては、Salesforce ヘルプの[「Plan for a My Domain Change \(私のドメイン\] の変更の計画\)」](#)を参照してください (英語のみ)。

拡張ドメインについてご質問がある場合は、Trailblazer Community の[「My Domain and Enhanced Domains」](#)グループにご参加ください。

MFA の自動有効化と適用

お客様が MFA 要件を満たせるようにサポート

現在



すべての Salesforce のお客様は、MFA を使用して Salesforce 製品にアクセスすることが必要

MFA の自動有効化リリース更新で完了

- フェーズ 1: 有効ユーザが 100 人未満の組織
- フェーズ 2: その他すべての組織

今後のリリース更新で完了

[Salesforce 組織へのすべての直接 UI ログインに多要素認証 (MFA) が必要] 設定を有効化

MFA 要件から除外される一部のユーザ種別は、自動有効化と適用から手動で除外する必要があります。

<https://sfdc.co/mfa-roadmap> の MFA 適用ロードマップを使用して、すべての Salesforce 製品の自動有効化と適用の日付を追跡します。



想定される影響: MFA の自動有効化と適用

MFA の自動有効化

- Salesforce がお客様に代わって MFA を有効化します。
- ユーザは MFA を使用してログインする必要があります。
- ログインプロセスでユーザに MFA への登録を促します。
- すでに MFA を使用しているユーザは影響を受けません。
- 準備ができていない場合、システム管理者が MFA を無効にできます。

MFA の適用

- MFA はログイン環境に組み込まれています。ユーザはログインするたびに ID を検証する必要があります。
- MFA が有効化されていないユーザもダイレクトログインでは MFA が有効化されます。
- すでに MFA を使用しているユーザは影響を受けません。
- お客様のシステム管理者やユーザは MFA を無効化できません。

SSO をお使いの場合 SSO ID プロバイダの MFA については、Salesforce は有効化のアクションを実行しません。ただし、契約上の要件が SSO 経由での Salesforce アクセスに適用されます。

ユーザエンゲージメント



ガイダンスセンター

学習パスヘルプパネルがガイダンスセンターパネルになりました。



更新されたパネルでは、学習パスで割り当てられたカスタム学習コンテンツが引き続き優先される一方で、より厳密に選定された提案が Salesforce から提供されます。Salesforce が作成したシステム管理者向けのコンテンツとガイダンスセットで最新情報入手し、アプリケーション内コンテンツを作成するときに重複を最小限に抑えます。

The screenshot displays the Salesforce interface. The main area shows a list of leads under the heading "Leads All Open Leads". The list is sorted by name and includes columns for Name, Company, State/Province, Phone, Email, Lead Status, and Owner Alias. The sidebar on the right is titled "Guidance Center" and contains sections for "Selected for You" and "Related to This Page".

Name	Company	State/Province	Phone	Email	Lead Status	Owner Alias
A. K Koubek	Layne Hutchinson Plc	SC	(800) 667-6389	koubek@salesforce.com	New	Alcock
A. Thom Piyavid	Blaknight Low	MA	(800) 667-6389	piyavid@salesforce.com	New	Orback
Ada Beebe	Educational Protatch Inc.	OH	(800) 667-6389	beebe@salesforce.com	New	Dersola
Adelia Hackett	Ventrus Northwest Inc.	IL	(800) 667-6389	hackett@salesforce.com	New	Frantin
Adriana Sereida	Rocwell NutriSystem Inc.	ME	(800) 667-6389	sereida@salesforce.com	New	Bilbuth
Alan H Wilman	Quartet Japan LLC	AL	(800) 667-6389	wilman@salesforce.com	New	Merlin
Alan R Krueger	Celestal EMCORE Corporation	GA	(800) 667-6389	krueger@salesforce.com	New	Boer
Alejandro Miguel Sindinger	York Epizyme	FL	(800) 667-6389	sindinger@salesforce.com	New	Huscroft
Alexander Cusimano	Pure Infant	RI	(800) 667-6389	cusimano@salesforce.com	New	Huscroft
Alexia Schiano	Ruth#39 ShoreTel Inc.	MI	(800) 667-6389	schiano@salesforce.com	New	Gransam
Alfonso Mowers	Commercial Costco LLC	TN	(800) 667-6389	mowers@salesforce.com	New	Powell
Alfredo Maruska	CJ InterMune Corporation	AL	(800) 667-6389	maruska@salesforce.com	New	Alcock
Aline Gillitz	Cross Microelectronics Communications	AR	(800) 667-6389	gillitz@salesforce.com	New	Lovegrov
Allison S Yeats	OSI Roadhouse Ltd	CA	(800) 667-6389	yeats@salesforce.com	New	Heras
Allan B Cecil	Alifqua DSP Corporation	AR	(800) 667-6389	cecil@salesforce.com	New	Frantin
Alon A. Dallis	Transgenomic Ambient	NY	(800) 667-6389	a.dallis@salesforce.com	New	McCarney
Amy Spanbauer Moneta	Roads CHS	MN	(800) 667-6389	moneta@salesforce.com	New	Rachael
Anand M. Hansen	Hallmark Maritime LLC	NM	(800) 667-6389	m.hansen@salesforce.com	New	Centola
Andreas Draluck	Wet zulity International	CO	(800) 667-6389	draluck@salesforce.com	New	Molyneux
Andy Smith	Universal Technologies	Connecticut	(555) 555-1212	info@salesforce.com	New	AUser
Angela Coreen Spiva	Merger EXFO Ltd.	FL	(800) 667-6389	spiva@salesforce.com	New	Tarbox
Angela F Krebsbach	NAPCO Yongye	FL	(800) 667-6389	krebsbach@salesforce.com	New	Petrie
Annette O McReynolds	Wolverine Immunotec LLC	WA	(800) 667-6389	mcreeynolds@salesforce.com	New	Verrant
Anup Segura	Graphics Intercept	MI	(800) 667-6389	segura@salesforce.com	New	Eunice
Aoife McNabney	Matheson Sunergy Corp	IL	(800) 667-6389	mcnabney@salesforce.com	New	Covington

Guidance Center

Selected for You

- Trailhead | Company Assigned**
Daily Productivity Tips for Sales
Learn how the best sales reps get more out of their day.
Due 9/16/2022 -30 mins
- Link | Company Assigned**
Customer Success Story Example
Learn about our flagship customer.
Due 9/7/2022
- Trailhead**
Salesforce User Basics
Get started with Salesforce and learn how to make it work for your bottom line.
+300 Points -1 hr 5 mins

Related to This Page

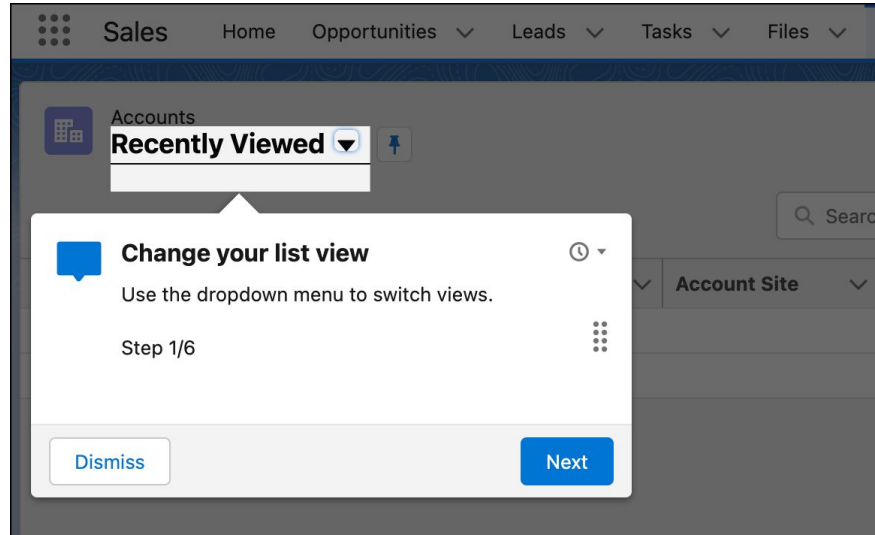
- Help**
Find List Views in Lightning Experience
- Help**
Leads

[Go to Learning Home](#)

対象プロンプト作成時の詳細な制御

対象外の要素に対するより詳細な対象設定とマスキング

アプリケーション内ガイダンスの対象プロンプトを使用して、より多くの細かな要素を対象とすることができます。強調表示されたコンポーネントにさらに注意を引くために、対象プロンプトの背景がグレーになりました。これにより、ユーザはプロンプトで参照されている項目を簡単に見つけることができます。



salesforce

開発



DevOps センター



DevOps センター (ベータ)

すべてのユーザのための最新のローコード
変更およびリリース管理

最新の UI で変更を追跡

開発中の変更を表示、管理、追跡します。

バージョン管理とシームレスに統合

チームメンバーと協力して、ソース制御ブランチ間および組織
間で変更を調整します。

クリックにより環境全体で変更を移行

自信を持って簡単に開発環境、レビュー環境、テスト環境、本
番環境間で変更を移行します。

DevOps Center Project Test1 Work Items / Add Bank Location Number to Contacts

Work Items

Pipeline

Settings

WI-000001
Add Bank Location Number to Contacts

In Progress In Review Approved Promoted Closed

Details Changes

Development Environment
KF-Test1 Dev1 (change...)

0 files available to pull
4 files pulled

File Name	Metadata Type	Operation	Last Modified By	Last M...
<input checked="" type="checkbox"/> Contact-Contact Layout	Layout	CHANGE	Karen Fidelak	Jun 7, 2021
<input type="checkbox"/> Read Only	Profile	ADD	Karen Fidelak	Jun 7, 2021
<input checked="" type="checkbox"/> Admin	Profile	CHANGE	Karen Fidelak	Jun 7, 2021
<input checked="" type="checkbox"/> Contact.Bank_Location__c	CustomField	ADD	Karen Fidelak	Jun 7, 2021

* Comment
Added Bank Location field to Contact

Source: Control Branch
https://github.com/kfidelak94/Project_Test1_0607/tree/WI-000001

Pull Changes Commit Changes



Salesforce Connect

Salesforce Connect ライセンスが必要



Salesforce Connect での Amazon Athena のサポート



カスタムミドルウェアを必要とせずに Amazon Athena からデータにアクセス

カスタムコード、ETL、またはその両方を使用する代わりに、数クリックで Amazon S3 に保存されたデータを組織に統合します。Salesforce ユーザ環境で S3 データを直接表示することで、エンドユーザーによる切り替え操作を排除します。

The screenshot shows a Salesforce web interface displaying a list of orders. The browser address bar shows a URL with a filter parameter. The page title is 'Orders' and it indicates 504 items are displayed, sorted by Order Number. The table below lists various orders with columns for Order Number, Account, City, State/Province, and Order Date.

Order Number	Account	City	State/Province	Order Date
10594	Old World Delicatessen	Anchorage	AK	1/3/2022
10653	Frankenversand	München	NULL	9/2/1997
10620	Laughing Bacchus Wine Cellars	Vancouver	BC	8/5/1997
10455	Wartian Herkku	Oulu	NULL	2/24/1997
10911	Godos Cocina Tapica	Sevilla	NULL	2/26/1998
10347	Familia Arquibaldo	Sao Paulo	SP	11/6/1996
10961	Queen Cozinha	Sao Paulo	SP	3/19/1998
10973	La corne d'abondance	Versailles	NULL	3/24/1998
10532	Eastern Connection	London	NULL	5/9/1997
10856	Antonio Moreno Taquera	Mexico D.F.	NULL	1/28/1998
10984	Save-a-lot Markets	Boise	ID	3/30/1998
10709	Gourmet Lanchonetes	Campinas	SP	10/17/1997
10417	Simons sistro	Kobenhavn	NULL	1/16/1997
10656	Great Lakes Food Market	Eugene	OR	9/4/1997
10550	Godos Cocina Tapica	Sevilla	NULL	5/28/1997
10985	Hungry Owl All-Night Grocers	Cork	Co. Cork	3/30/1998
10593	Lehmanns Marktstand	Frankfurt a.M.	NULL	7/9/1997
10260	Ottiles Karseladen	Koln	NULL	7/19/1996
11030	Save-a-lot Markets	Boise	ID	4/17/1998

外部サービス



追加のブラウザ内登録オプション

仕様ファイルをドラッグアンドドロップするか、スキーマへの絶対 URL を指定

スキーマを登録するための 2 つの追加オプションを使用して、設定中に必要なステップ数を減らします。

スキーマを登録および編集する方法が 4 つになったため、ステップ数が減り、以前のプラットフォームオプションに従うことなく、よりシームレスな登録エクスペリエンスが提供されます。

たとえば、指定ログイン情報で定義されているドメインとは異なるドメインでホストされているスキーマがありますか？ その場合、絶対 URL 機能を使用して API をコールできます。

注意: 最初にスキーマ URL をリモートサイト設定に追加する必要があります。

The screenshot shows the 'Add an External Service' configuration interface. The main heading is 'Configure your External Service'. The form includes the following fields and options:

- External Service Name:** Text input containing 'Asana'.
- Description:** Text input containing 'Asana API'.
- Service Schema:** A dropdown menu with 'Complete JSON' selected. Other options include 'Relative URL', 'Absolute URL', and 'Upload from local'.
- Select a Named Credential:** A dropdown menu with 'Asana' selected.
- Maximum file size:** A label indicating 'Maximum file size: 4MB'.
- Navigation:** 'Back' and 'Save & Next' buttons at the bottom.
- Progress:** A progress bar at the bottom center with a red circle indicating the current step.

登録時のスキーマの検証

改善された検証とエラーメッセージ

スキーマを登録するときに、より詳細な構文エラーと論理的な警告が表示されるため、登録時の問題を軽減できます。

Add an External Service

Configure your External Service

* External Service Name: AsanaAPI
Description: Asana API

* Service Schema: Complete JSON
* Select a Named Credential: Asana

Syntax error: OpenAPI schema error: illegal unquoted character ((CTRL-CHAR, code 10)): has to be escaped using backslash to be included in string value (line 5, column 43)

Validate

JSON:

```
1 {  
2   "openapi": "3.0.0",  
3   "servers": [  
4     "description": "Main endpoint.",  
5     "url": "https://app.asana.com/api/1.0"  
6   ]  
}
```

 Maximum file size: 4MB

Save & Next

Add an External Service

Configure your External Service

* External Service Name: AsanaAPI
Description: Asana API

* Service Schema: Complete JSON
* Select a Named Credential: Asana

Schema validation completed successfully! Close

JSON:

```
1 {  
2   "openapi": "3.0.0",  
3   "servers": [  
4     "description": "Main endpoint.",  
5     "url": "https://app.asana.com/api/1.0"  
6   ]  
}
```

 Maximum file size: 4MB

Save & Next

salesforce

業務分析



CRMA for Slack

Lightning レポートとダッシュボードを Slack 内で直接登録

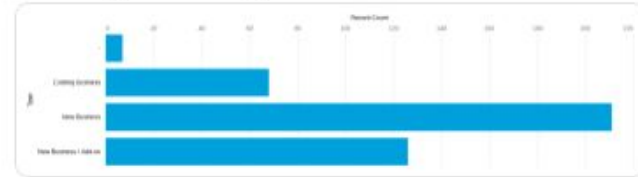
Lightning レポートを CRMA Slack アプリケーションで使用できるようになりました。このアプリケーションで、ユーザは次の操作を実行できます。

- レポートとダッシュボードの閲覧と検索
- レポートグラフの PNG 画像を含む、レポートとダッシュボードでの共有とコラボレーション
- 最新情報の把握 - Slack でレポートの登録を表示し、Slack からレポートとダッシュボードを直接登録して、自分やチャンネルに配信されるようにする

Lightning Report | Latest Opportunities Report

In Private Reports • Last Viewed On Aug 3, 2022 7:35 PM

Latest Opportunities Report ▼



CRMA Test APP 1:20 PM

Lightning Dashboard | Latest Opportunities Dashboard

In My Private App • Last Viewed On Aug 3, 2022 8:20 PM

Latest Opportunities Dashboard ▼

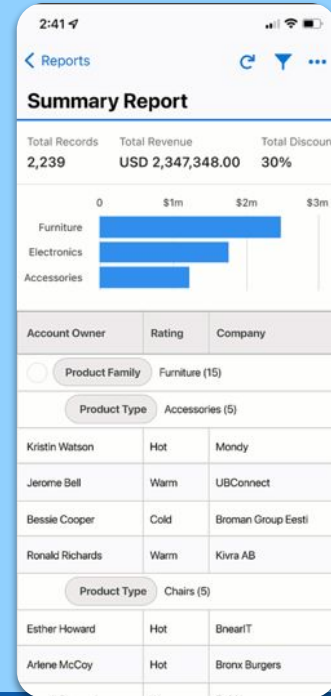


モバイルでの拡張 Lightning レポート

ビジネスユーザが外出先でインサイトを表示できるようにする

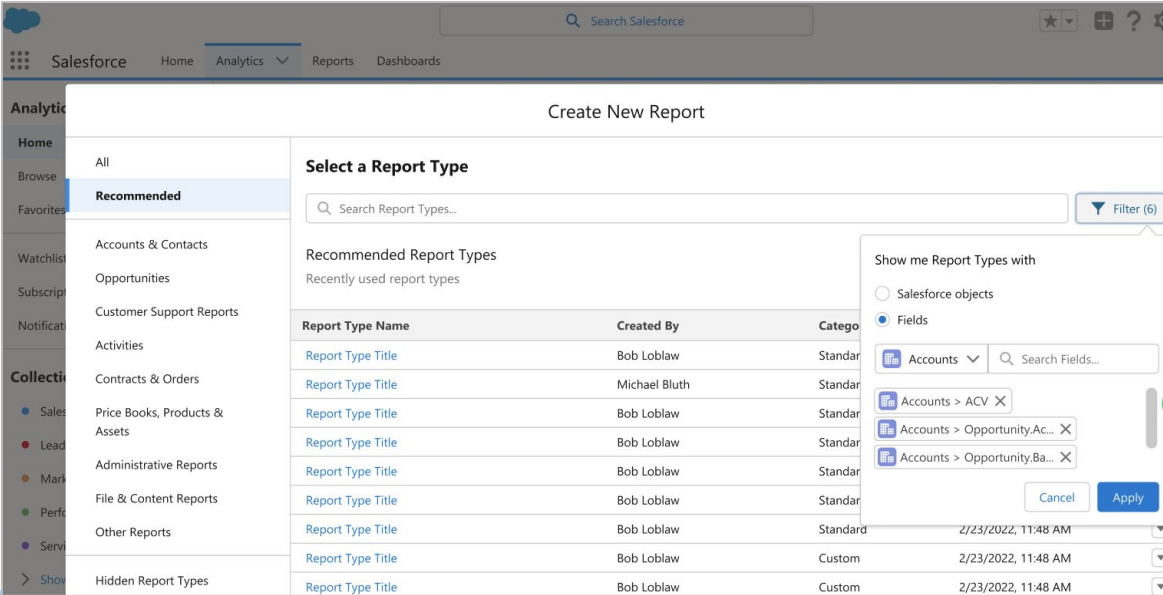
使用可能な画面スペースを最大化し、すばやく使用できるように最適化された情報を表示し、不要なスクロールを最小限に抑えながら、モバイルでの表示、データの理解、アクションの実行を容易にするように設計された、モバイル対応のテーブル表示エクスペリエンス。

- 表形式、サマリー、マトリックス、結合レポートのサポート
- 条件付き書式
- データ操作: 並び替え、ドリルダウン、グルーピングの追加 / 削除など
- 検索条件:
 - レポート検索条件の表示
 - ユーザがロック解除された検索条件を編集できるようにする



項目でのカスタムレポートタイプの絞り込み (ベータ)

新しいレポートを作成するときに時間を節約します。さまざまなレポートタイプのリストやカテゴリを調べる必要はもうありません。ユーザは複数のオブジェクトまたは複数の項目を選択して、複雑なレポート要件に適したレポートタイプを簡単に見つけることができます



The screenshot shows the Salesforce 'Create New Report' interface. On the left, there is a navigation sidebar with categories like 'Home', 'Browse', 'Favorites', 'Watchlist', 'Subscriptions', 'Notifications', 'Collections', and 'Show'. The main area is titled 'Create New Report' and contains a 'Select a Report Type' dialog. This dialog has a search bar for 'Search Report Types...' and a 'Filter (6)' button. Below the search bar, there is a section for 'Recommended Report Types' with a table listing various report types. A modal window titled 'Show me Report Types with' is open, allowing users to filter report types by 'Salesforce objects' or 'Fields'. The 'Fields' option is selected, and a search bar for 'Search Fields...' is visible. Below the search bar, there are several selected field filters: 'Accounts > ACV', 'Accounts > Opportunity.Ac...', and 'Accounts > Opportunity.Ba...'. 'Cancel' and 'Apply' buttons are at the bottom of the modal.

Report Type Name	Created By	Category	Created Date
Report Type Title	Bob Loblaw	Standard	2/23/2022, 11:48 AM
Report Type Title	Michael Bluth	Standard	
Report Type Title	Bob Loblaw	Standard	
Report Type Title	Bob Loblaw	Standard	
Report Type Title	Bob Loblaw	Standard	
Report Type Title	Bob Loblaw	Standard	
Report Type Title	Bob Loblaw	Standard	
Report Type Title	Bob Loblaw	Custom	2/23/2022, 11:48 AM
Report Type Title	Bob Loblaw	Custom	2/23/2022, 11:48 AM

カスタムレポートタイプ: オブジェクトと結合の詳細の表示

レポート作成中にカスタムレポートタイプの構造を確認

レポートを作成するときに、どのカスタムレポートタイプを使用するかがわかりませんか? 使用可能なカスタムレポートタイプの構造を表示して、ニーズに最も適したカスタムレポートタイプを選択できるようになりました。詳細パネルには結合されたオブジェクト間のリレーションが表示され、ツールチップでは結合の結果が説明されます。

The screenshot shows the 'Create Report' interface in Salesforce. On the left is a navigation menu with categories like 'Recently Used', 'Accounts & Contacts', 'Opportunities', 'Customer Support Reports', 'Leads', 'Activities', 'Contracts and Orders', 'Price Books, Products and Assets', 'Administrative Reports', 'File and Content Reports', 'Individuals', 'Employees', 'Other Reports', and 'Hidden Report Types'. The 'Customer Support Reports' category is selected.

The main area is titled 'Select a Report Type' and contains a search bar and a table of report types. The table has columns for 'Report Type Name' and 'Category'. The selected report type is 'Accounts and Contacts with or without Cases', which is categorized as 'Custom'.

On the right, the 'Details' panel for the selected report type is shown. It includes a 'Start Report' button, a 'Details' section with a description: 'Accounts and Contacts that may or may not have Cases', and a 'Created By You' section listing 'Support: Account Health' (Last Used 7/28/2022). Below this is the 'Objects Used in Report Type' section, which lists 'Account', 'Contact', and 'Case' with join icons. A tooltip is displayed over the join icon between 'Account' and 'Contact', stating: 'Left Join: Each record resulting from the join between Account and Contact records may or may not have related Case records.'

Report Type Name	Category
Cases	Standard
Case Lifecycle	Standard
Cases with Contact Roles	Standard
Cases with Assets	Standard
Cases with Solutions	Standard
Case History	Standard
Solutions	Standard
Solution Categories	Standard
Solution History	Standard
Accounts and Contacts with or without Cases	Custom

分析ホーム



分析ホームでのレポートとダッシュボードの迅速な検索

Lightning レポート、ダッシュボード、CRM Analytics アセットに 1 か所でアクセスできます。これはすべてのユーザーが使用できます。そのため、CRM Analytics ライセンスを持っていないユーザーも、すべての業務分析コンテンツを検索、アクセス、管理できる [分析] タブを介して、この新しいエクスペリエンスの恩恵を受けることができます。

Report and Dashboard User Interface Settings

Modify the behavior of the user interface for report and dashboard pages using the following settings:

User Interface

- Enable Floating Report Headers (Salesforce Classic only)
- Enable Dashboard Finder
- Hide the embedded Salesforce Classic report builder in Lightning Experience
- Hides the option to export a report in XLS format in Lightning Experience
- Enable Inline Editing in Reports (Lightning Experience Only)

Confidential Information Disclaimer Settings

Specify whether or not to exclude a disclaimer that says "Confidential Information - Do Not Distribute" from report footers.

- Exclude Disclaimer from Formatted Report Exports in Lightning Experience
- Exclude Disclaimer from Report Run Pages and from Printable View Pages (Salesforce Classic Only)

Chatter Options

- Enable Dashboard Component Snapshots

Unified Analytics Home

- Enable the Unified Experience for Analytics Home

Save

The screenshot shows the Salesforce Analytics interface. The top navigation bar includes 'Sales', 'Home', 'Analytics', 'Reports', 'Dashboards', 'Accounts', 'Customers', 'Opportunities', 'Employees', 'Cases', 'CandidateMaddies', 'RecruitmentJobs', and 'More'. The 'Analytics' tab is active. The main content area is titled 'Browse' and contains a search bar and a table of asset results.

Title	Type	Location	Created By	Created On	Last Modified By	Last Modified On
My Private App	App		Elliott Mango			
Sales Performance	Dashboard	Sales Analytics V228	Gregg Rybicki	Aug 12, 2020	Gregg Rybicki	Aug 12, 2020
Leaderboard	Dashboard	Sales Analytics	Gregg Rybicki	May 1, 2020	Gregg Rybicki	May 1, 2020
Explore Opportunities	Lens	Sales App KR	Elliott Mango	Feb 24, 2022	Elliott Mango	Feb 24, 2022
Historical Pipeline By Forecast	Lens	Sales Analytics	Gregg Rybicki	May 1, 2020	Gregg Rybicki	May 1, 2020
Our Lead Funnel	Report	Sales Manager Reports	Anusha Surepeddi	Aug 19, 2019	Anusha Surepeddi	Sep 20, 2019
Sales Operations Dashboard	Lightning Dashboard	Company Dashboards	Susan Emerson	Jan 17, 2018	Anusha Surepeddi	Jan 20, 2019
Closed This Quarter	Report	Sales Manager Reports	Susan Emerson	Jan 17, 2018	Anusha Surepeddi	Nov 20, 2019
Deals Won By Year	Report	Sales Manager Reports	Susan Emerson	Jan 17, 2018	Anusha Surepeddi	Jan 10, 2019
Opportunities by Owner	Report	Sales Manager Reports	Susan Emerson	Sep 29, 2016	Susan Emerson	Jan 18, 2018
Opptys by Stage and Lead Source	Report	Public Reports	Susan Emerson	Jan 17, 2018	Susan Emerson	Jan 17, 2018
Opptys by Type and Lead Source	Report	Public Reports	Susan Emerson	Jan 17, 2018	Elliott Mango	Aug 5, 2022
Activity in Your Self-Service Comm...	Lightning Dashboard	Lightning Communities...	Elliott Mango	Mar 16, 2021	Elliott Mango	Apr 30, 2021
Best Answers - Weekly Trend	Report	Community Manage...	Elliott Mango	Mar 16, 2021	Elliott Mango	Mar 16, 2021
Daily Unique Contributors (Last 90 ...	Report	Communities Reports	Elliott Mango	Mar 16, 2021	Elliott Mango	Mar 16, 2021

salesforce

Sales Cloud



売上予測



カスタム計算列

売上予測プロセスの一環としてカスタム評価指標を追跡



売上予測の柔軟性と精度を改善

コミットカバー率や最善達成とコミットの比率などのカスタム計算列を使用するか、年間契約額（ACV）などのカスタムデータ型で絞り込むことにより、売上予測の変化を追跡します。

Add custom column

The column name you provide displays as the column header at the top of the Forecasts page. Custom column names aren't included in rollups. The result type is the data type of the value your formula produces.

* Column Name

* Result Type
Currency

Create a Formula for Your Column
Your formula can include any column that's available for display in summary view at the top of the Forecasts page, including other custom columns. Use the API column names and standard mathematical operators such as () and *. Boolean logic such as AND and OR isn't supported. For more information, go to [Salesforce Help](#).

For definitions of standard forecast columns, see [ForecastingItem in the Salesforce Object Reference](#).

* Formula

列の表示をカスタマイズ

ほとんどの標準およびカスタム列を表示、非表示、並び替えできます。最初の列はデフォルトで固定されています。ユーザはビジネスにとって意味のある列を表示し、円滑に水平方向にスクロールできるようになりました。

Forecasts > Opportunity Revenue
Wanda Wilson

Mark Watson > Wanda Wilson

QUARTER	Closed Only	Commit Forecast	Commit Coverage	Best Case Forecast
Total: 1 Quarter	\$475,785.00	\$1,922,100.00	-	\$2,463,598.00
▼ FQ3 FY 2022	\$475,785.00 ↑	\$1,922,100.00 ↑	-	\$2,463,598.00 ↓
Bill South	\$234,774.00 ↑	\$428,000.00 ↑	0.55	\$611,935.00 ↓
Cindy Inte	\$20,000.00 ↑	\$298,500.00 ↑	0.07	\$330,235.00 ↑
Valerie East	\$63,003.00 ↑	\$305,600.00 ↑	0.21	\$333,062.00 ↑

Wanda Wilson Team · FQ3 FY 2022 · All Forecast Categories

Opportunity Name	Account Name	Amount	Close Date	Stage	Pro...	Foreca...	Owner Full N...
1 General Utilities - New Business - 3...	General Utilities	\$344,168.00	8/13/2022...	Qualification	20%	Pipeline	South, Bill
2 Morpon Brothers - New Business - ...	Morpon Brothers	\$337,303.00	8/13/2022...	Qualification	20%	Pipeline	Central, Kasey
3 Universal Services - Add-On Busine...	Universal Services	\$304,351.00	8/13/2022...	Qualification	20%	Pipeline	East, Ely
4 Allied Technologies - New Business ...	Allied Technologies	\$256,784.00	8/8/2022	Qualification	20%	Pipeline	Inte, Cindy
5 Southern Solutions - New Business ...	Southern Solutions	\$237,145.00	8/9/2022	Qualification	20%	Pipeline	Central, Kasey

すべての売上予測種別のモバイルサポート

Salesforce モバイルアプリケーションでのテリトリーベースの売上予測種別の表示

外出先でも重要な売上予測の詳細を表示します。テリトリー売上予測間を簡単にナビゲートできるようになりました。

これまで、Salesforce モバイルアプリケーションで表示できるのは、ユーザロールでグループ化された売上予測種別のみでした。

The screenshot displays the Salesforce mobile app interface for forecasting. The main screen shows the 'Forecasts' section for 'Europe (Author Dent)' with a 'Change Territory' button highlighted. The forecast details include:

- Quota Attained: 585,646%
- Gap To Quota: US\$0
- Days Left: 3
- Quota: US\$10,000.00
- asa: -US\$202,233,760.45
- Closed: US\$58,564,627.55
- Commit: US\$260,798,388.00
- Most Likely: US\$26,079,838,754.00
- Best Case: US\$26,150,488,992.00
- Open Pipeline: US\$399,015.01

The 'Author Dent Team' is listed at the bottom, sorted by First Name (A-Z). A modal dialog titled 'Change Territory' is open on the right, showing a search bar and a list of territories:

- Europe (Author Dent)
- North America (Author Dent)

改善されたユーザエクスペリエンス

調整に関するメモで 255 文字をサポート

営業チームは、調整に関する長いメモを追加してより多くの詳細を含め、最近の変更をマウスポインタ 1 回で表示できるようになりました。

Adjust

Commit Forecast

\$32,000.00

Without Adjustments: \$60,000.00

Adjustment Note

Met today to discuss targets and lowered our commit totals accordingly.

71/255

Remove Cancel Save

目標達成率の視覚化

パーセントで視覚的な目標達成率を表示

ユーザは、目標達成率の低/中/高達成者を視覚的に区別して、何に最も注意する必要があるかを簡単に特定できます

営業マネージャは、自分のチームが目標に向けてどの程度進んでいるかをすばやく確認し、どこに注意を向けるべきかを知りたいと考えています。

Months	Quota	Closed Only	Commit Forecast	Best Case Forecast	Open Pipeline
Total: 8 Months	\$600,000.00	\$570,000.00 95.0%	\$810,000.00 135.0%	\$1,135,000.00 189.2%	\$292,530.00 48.8%
> April FY 2022	-	\$0.00 -	\$0.00 -	\$0.00 -	\$0.00 -
> May FY 2022	\$600,000.00	\$60,000.00 10.0%	\$300,000.00 50.0%	\$600,000.00 100.0%	\$0.00 0.0%
> June FY 2022	-	\$0.00 -	\$0.00 -	\$25,000.00 -	\$10,000.00 -

エンタープライズテリトリー 管理





リードへのテリトリー割り当て (GA)

以前は、テリトリーに直接割り当てることができるのは取引先と商談のみでした。1つ以上のテリトリーにリードを割り当てることができるようになりました。これにより、複雑なリード共有ルールなしに、リードの量に基づいてテリトリーの可能性を測定し、営業チームとマーケティングチーム間のコラボレーションを促進する新しい方法が得られます。

SETUP Territory Settings

Settings [Help for this Page](#)

Default Access Levels

Account Access Users in a territory can:

- View accounts assigned to the territory
- View and edit accounts assigned to the territory
- View, edit, transfer, and delete accounts assigned to the territory

Opportunity Access Users in a territory can:

- Not access opportunities that they do not own that are associated with accounts in the territory
- View all opportunities associated with accounts in the territory, regardless of who owns the opportunities
- View and edit all opportunities associated with accounts in the territory, regardless of who owns the opportunities

Case Access Users in a territory can:

- Not access cases that they do not own that are associated with accounts in the territory
- View all cases associated with accounts in the territory, regardless of who owns the cases
- View and edit all cases associated with accounts in the territory, regardless of who owns the cases

Lead Access Enable Leads

Users in a territory can:

- View leads assigned to the territory
- View and edit leads assigned to the territory
- View, edit, and transfer leads assigned to the territory
- View, edit, transfer, and delete leads assigned to the territory

Lead **Jim Steele** [+ Follow](#) [Convert](#) [Edit](#) [New Case](#)

Title: Senior VP | Company: BigLife Inc. | Phone: (555) 555-12... | Email: info@salesforce.com

Lead Stages: New, Contacted, Nurturing, Unqualified, Converted. [Mark Status as Complete](#)

Activity Details Chatter News

Log a Call | New Task | Email | New Event

Recap your call... [Add](#)

Filters: All time • All activities • All types [Refresh](#) [Expand All](#) [View All](#)

Upcoming & Overdue

No next steps.
To get things moving, add a task or set up a meeting.

No past activity. Past meetings and tasks marked as done show up here.

Related

- We found 1 potential duplicate of this Lead.** [View Duplicates](#)
- Assigned Territories (2)**
- Africa**
Territory Model: Geo
Model State: Active
Assignment Date: 3/29/2022, 3:37 PM
- Asia**
Territory Model: Geo
Model State: Active
Assignment Date: 3/29/2022, 3:37 PM

[View All](#)

パイプラインインスペクション

EE (収益インテリジェンスアドオンあり)、UE、PxE



会話の重要な瞬間の表示

どのような会話が行われているか、およびそれらが案件のリスクにどのように影響するかを確認

案件のリスクに影響を与える可能性のある重要な瞬間を可視化し、フォローアップを行い、営業担当にコーチングとガイダンスを提供します。オブジェクションが提起されたとき、価格設定が議論されたとき、または競合他社がメンションされたときを確認できます。

Turn on Einstein Deal Insights

Let sales teams see insights and predictions about the health of their opportunities, and actions they can take to move deals forward.

If you don't see any predictions or insights after a few days, contact Salesforce Customer Support.

Select the insights you want to show.

We selected some options for you based on features that are enabled.

- Opportunity Closing Likelihood
To see insights about an opportunity's likelihood to close, enable [Einstein Opportunity Scoring](#). These insights are different than Einstein Opportunity Insights.
- Call Recordings
To see challenges and risks from voice and video calls, enable [Einstein Conversation Insights](#).
- Emails
To see insights from emails, such as a budget concern or competitor mention, enable [Einstein Activity Capture](#) and [Email Insights](#).
- Close Date Predictions
Show predictions of which opportunities with close dates in the current month are unlikely to be won within the same month.
- Service Cases
Show insights about service cases that may affect the progress of an opportunity.

Name	Account N...	Amount	Close Date	Stage	Recent Ac...	Forecast ...	Next Step	Owner Ful...
1 Acme	Acme	\$150,000	8/5/25	Id. Decision ...	None	Pipeline	Exec sponsor connecting with...	Sam Rhodes
2 Upgrad...	Acme	\$200,000	8/7/25	Id. Decision ...	None	Pipeline		Sam Rhodes
3 Univers...	Bluzoom	\$42,000	8/7/25	Negotiation	None	Commit		

Needs Attention

7 concerns were raised on a recent call.

- Objection - Budget (1)
- Objection - Authority (1)
- Competitor (2)
- Challenge (1)
- Objection - Timing (1)
- Objection - Need (1)

4 concerns were raised on a recent call.

- Competitor (2)
- Budget (1)
- Timing (1)

Timing 1 / 1

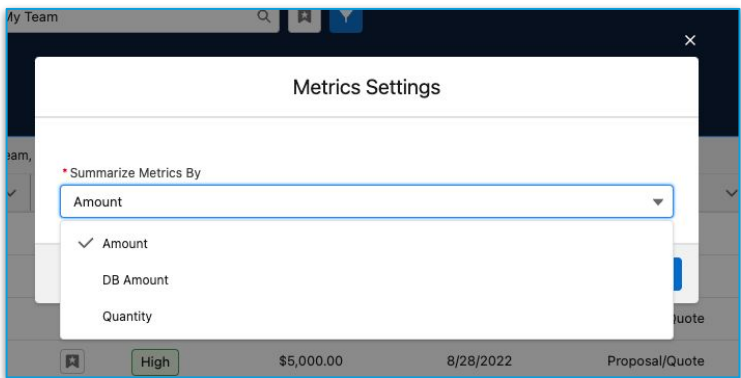
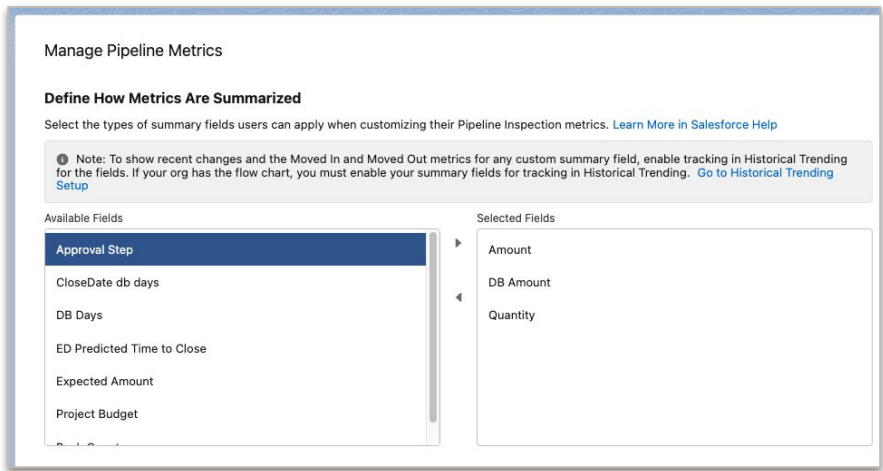
Speaker 03:19

Thanks so much they actually let **hold off** on the demo for now, first I need to present all of the systems and the price close to my boss at the end of the day, she's the decision maker. I can only make suggestions so if she's interested in moving forward I reached back out and we can get a demo scheduled

カスタム金額項目または数量項目の使用

標準の金額項目以外の評価指標で案件を要約

カスタム数値項目と通貨項目を積み上げ集計して、主要なパイプライン評価指標がビジネスのやり方を反映していることを確認します。システム管理者は組織で使用される最も重要な基準を指定できるようになり、エンドユーザは案件を調査するさまざまな方法で独自の保存済みビューを作成できるようになりました。



標準金額項目のインライン編集

商談金額やその他の主要な案件情報を 1 つの画面ですばやく更新

以前は、標準の [金額] 項目を商談リストビューでインライン編集することはできませんでした。商談品目が関連付けられていない案件の場合、パイプラインインスペクションで [金額] 項目をインライン編集できるようになりました。

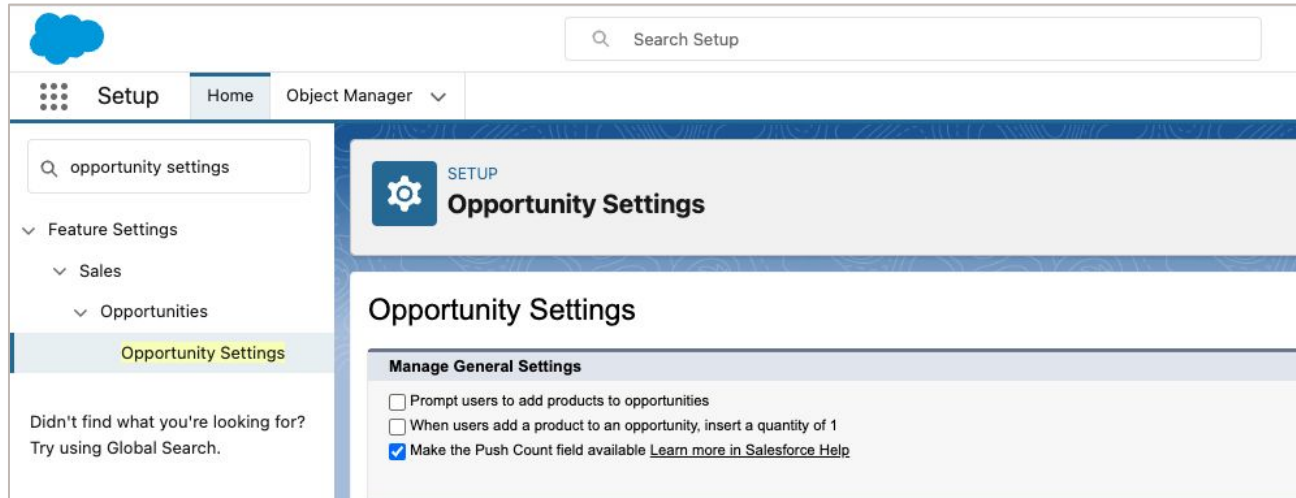
The screenshot shows the Salesforce 'My Pipeline' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Inspection' and 'Flow'. Below them, filters are set to 'This Month' and 'My Team'. A summary bar displays various metrics: Total (\$1M), Closed Won (\$0), Commit (\$115K), Best Case (\$404K), Pipeline (\$509K), Closed Lost (\$69K), Moved In (\$0), and Moved Out (\$13K). The main table lists 25+ items, sorted by Close Date. A modal window is open over the 'Amount' column of the first row, allowing for inline editing. The modal contains a dropdown menu for 'Amount' and a text input field.

Name	Opportunity S...	Amount	Close Date	Stage	Next Step	Recent Ac...
1 Moved Out Oppty	Not Available		8/31/2022	Discovery		None
2 Datanet, Inc. - New Business - 91K	High	\$91K				
3 Roseburg Products - Services - 18K	Med	\$18K				
4 Red Studio Designs - Services - 5K	High	\$5K				
5 Inventure, Inc. - New Business - 42K	Not Available	\$42K				
6 XPower - Services - 44K	Med	\$44K				

[延期数] 項目の無効化

リストビューとページレイアウトから [延期数] 項目を削除

パイプラインインスペクションおよび商談では、[延期数] 項目はデフォルトで有効になっています。以前は、この項目へのユーザのアクセス権を削除したいと思っても、項目を非表示または無効にすることはできませんでした。[延期数] 項目をユーザに非表示にして、従業員の行動の追跡と測定に関するプライバシー規制とポリシーに準拠できるようになりました。



Sales Engagement

EE/UE Sales Engagement アドオン



改善されたユーザエクスペリエンス

High Velocity Sales が Sales Engagement に名称変更

商談およびパイプラインインスペクションからのケイデンスへの取引先責任者の追加

商談およびパイプラインインスペクションからケイデンスに商談取引先責任者を直接追加します。

セールスケイデンスをケイデンスにブランド変更

セールスケイデンスの名前が短縮され、ケイデンスのみになりました。

CTI を使用せずに通話結果を取得

CTI を使用しない組織の [活動の記録] パネルに [通話結果] が含まれるようになりました。営業担当は通話結果を直接入力して処理し、ケイデンストラッカーを適切な次のステップに分岐させることができるようになりました。

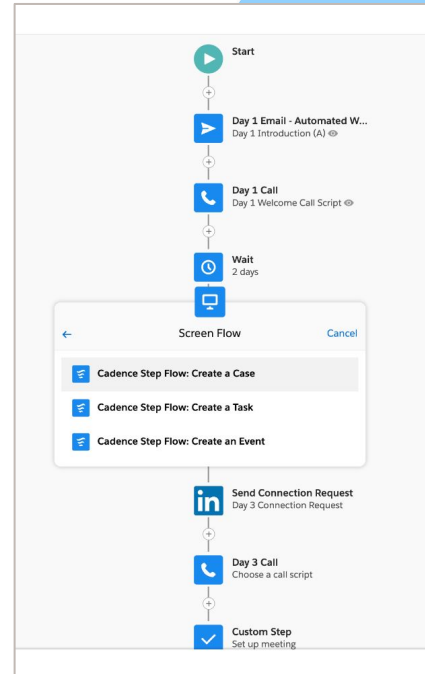
ケイデンスの画面フロー

システム管理者とパートナーが画面フローを使用して新しいステップを定義可能に

ケイデンス作成者は、システム管理者によってカスタマイズされたかパートナーによってパッケージ化された画面フローに基づいて、独自のステップを作成できるようになりました。

ケイデンスの任命先がこのカスタマイズされたステップに到達すると、ユーティリティバーから画面フローが起動されます。

標準で、ケース、ToDo、行動を作成するための画面フローが含まれています。顧客とパートナーは、フォーム入力やSMS送信などの独自のカスタムステップを作成することもできます。




ステップから開始

ケイデンスへの登録時に特定のステップから開始
[API のみ]

プログラムで対象をケイデンスに追加するときに、呼び出し可能なアクションで追加のステップ入力サポートされるようになりました。これにより、登録された対象がそのステップから開始できるようになります。

Edit "Assign Target to Cadence" core action

Use values from earlier in the flow to set the inputs for the "Assign Target to Cadence" core action. To use its outputs later in the flow, store them in variables.

Assign Target to Cadence (Assign_Target_to_Cadence) 

Set Input Values

A ₃ * Cadence Name or Id	<input type="text" value="{!Get_Target.ActionCadenceId}"/>	
A ₃ * Target Id	<input type="text" value="{!Get_Target.TargetId}"/>	
A ₃ Cadence Step Name or Id	<input type="text" value="Enter value or search resources..."/>	<input checked="" type="checkbox"/> Include
A ₃ Related To Id		<input type="checkbox"/> Don't Include
A ₃ User Id		<input type="checkbox"/> Don't Include

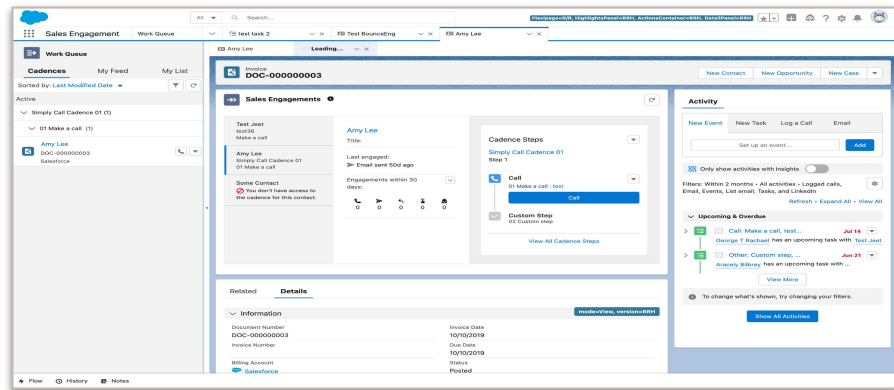
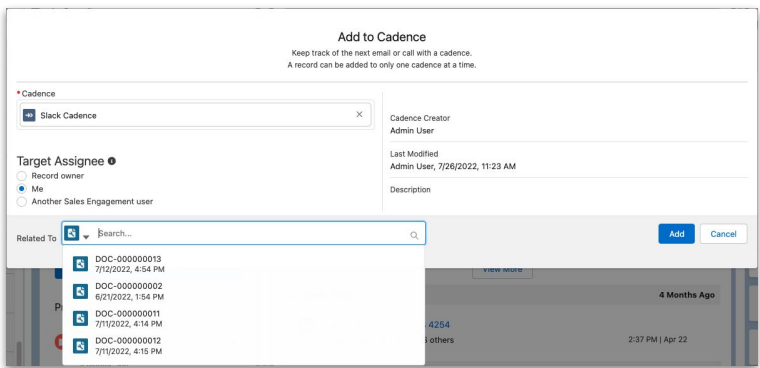
> Advanced

Cancel Done

回収でのケイデンスのサポート

請求書をケイデンスに関連付ける

請求担当エージェントは、請求書をケイデンスの対象に関連付けることでコミュニケーションを自動化できるようになりました。請求書に関連付けられたケイデンスは、作業キューから、または請求書レコードで直接実行できます。回収マネージャがケイデンスを使用すると、営業担当は作業キューで回収 ToDo のアラームを受け取ります。ケイデンスにより、収益回収の一貫性が高まり、理解しやすく、チーム全体で調整しやすくなります。



Einstein 会話インサイト

Einstein 会話インサイトは、Performance Edition および Unlimited Edition で使用でき、Enterprise Edition ではアドオンとして利用できます。

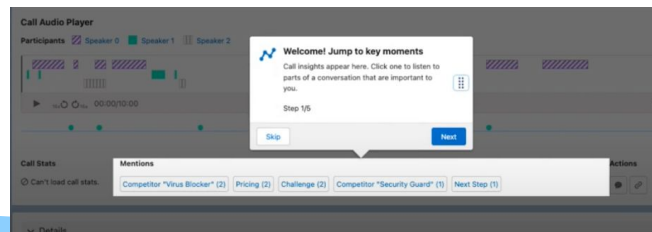
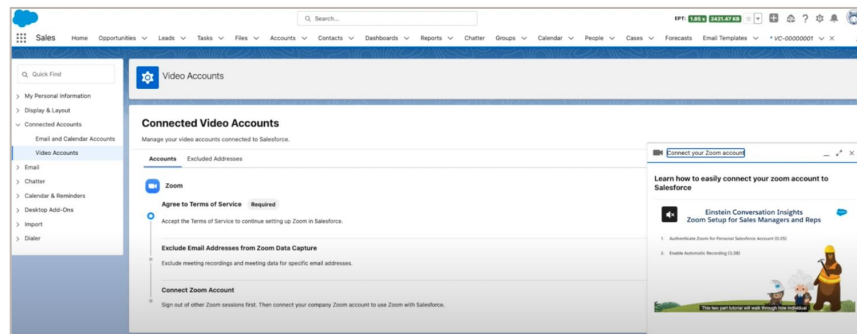
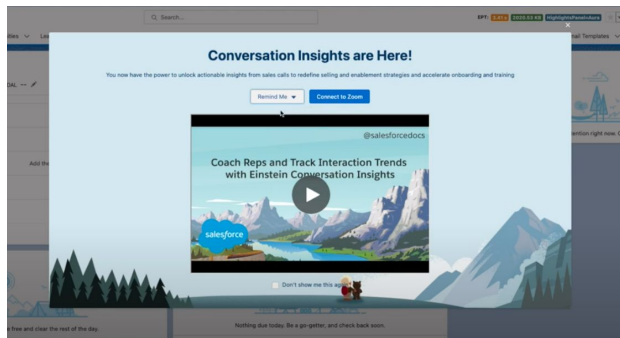


オンボーディングと見つけやすさ



ECI の有効化後にユーザがその利点を発見できるようにする

ユーザが初めて ECI にアクセスしたときに、ドッキングされたコンポーザで ECI の機能とページをガイド付きで紹介して、ユーザが Zoom アカウントを接続できるよう支援します。



Winter '23 の機能強化

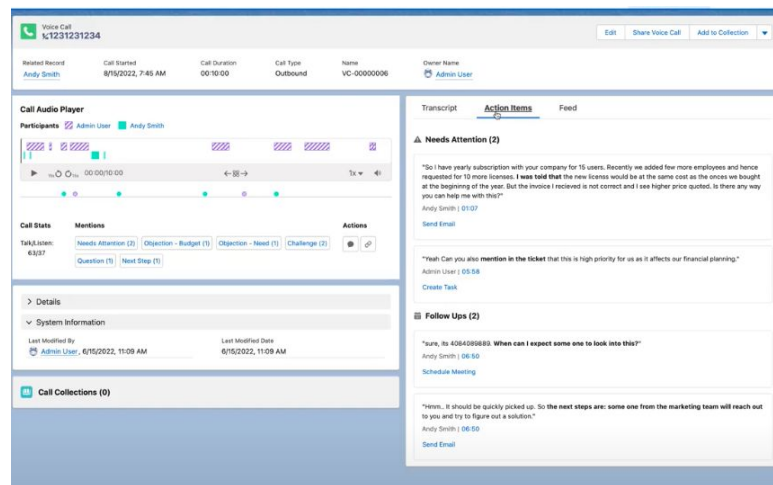
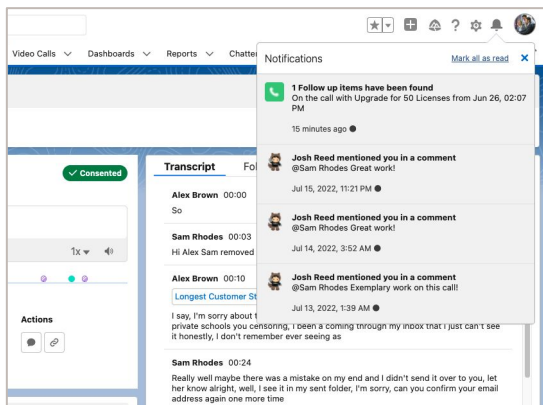
ほぼリアルタイムの処理

通話が ECI によって処理されるまでにかかる時間が数分になり、通話の準備ができたときにユーザーに通知されます。各アクションには、ミーティングのスケジュールやメールの送信などのデフォルトのアクションが割り当てられています。



[フォローアップ] タブの名称を [アクション項目] に変更

顧客から提起された予算、権限、ニーズ、時間のオブジェクションなど、注意が必要な新しいインサイトも含まれるようになりました。



テリトリー計画

Sales Cloud へのアドオン



ルールベースのテリトリー

場所以外の定義を含むテリトリーを作成

業種や収益などの項目条件に基づいてテリトリーを設計します。エンタープライズテリトリー管理との間でルールをインポートおよび公開します。

テリトリーに割り当てられている取引先の種別のレコードをユーザが作成できるようにします。モデリングを高速化するために、アプリケーションに保存する前に変更をシミュレートします。階層内の任意のレベルにレコードを割り当てます。

The screenshot shows the Salesforce Maps Territory Planning interface. The map displays territories in the Southeastern United States, with a pink territory selected. Below the map is a 'Selection Summary' table with the following data:

Territory	Units	Annual Revenue	Employees	Attribute
Territory 4	428 (+390)	73,596,042 (+67,302,770)	6,804,392 (+6,107,974)	XXXXXXXX (+XXXX)
Territory 1	428 (-390)	17,623,098 (-67,302,770)	7,408,272 (-6,107,974)	XXXXXXXX (-XXXX)

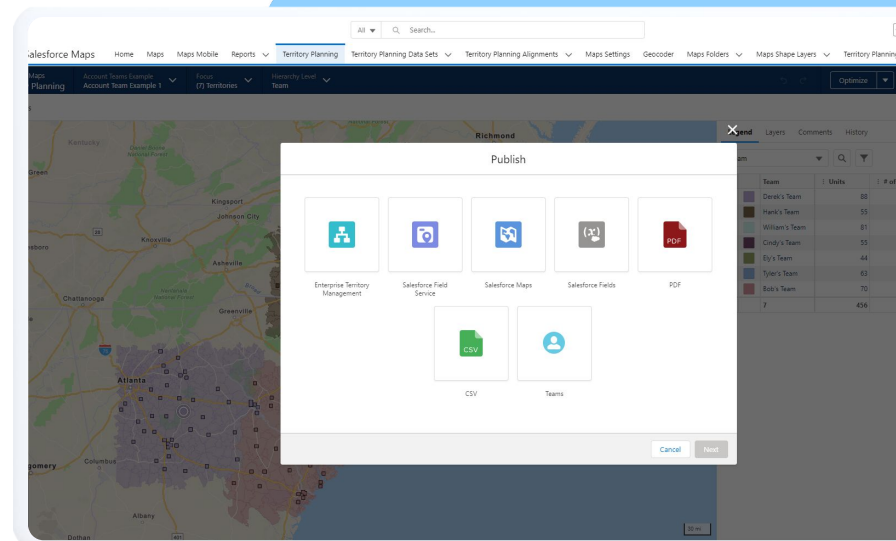
On the right side, the 'Edit Area' panel is visible, showing 'Assignment Rules' with a rule named 'Revenue 100K' assigned to 'Accounts'.

取引先チームへの公開 (GA)

テリトリ計画から取引先チームを更新

取引先チームは、Salesforce でレコードを共有する一般的な方法であり、現在、テリトリ計画から更新することはできません。

テリトリ計画から割り当てられたユーザをデータセット内のレコードの取引先チームに追加できるようになりました。割り当てられたユーザのデフォルトのチームを更新します。



Salesforce Maps

Sales Cloud へのアドオン

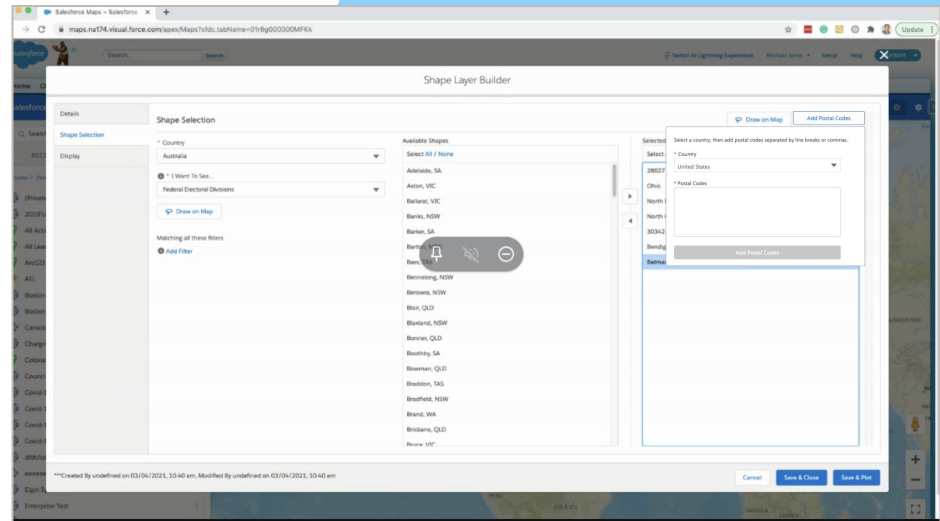


図形レイヤビルダーでの世界の郵便番号の貼り付け

システム管理者向けの拡張国際サポート

郵便番号を国際的にサポートするために、図形レイヤビルダーの既存の郵便番号の貼り付け機能を基に構築します。

複数地域のサポートの拡大に伴い、さまざまな国に対応する独自の形式を使用した郵便番号の貼り付けをサポートするように機能を調整します。

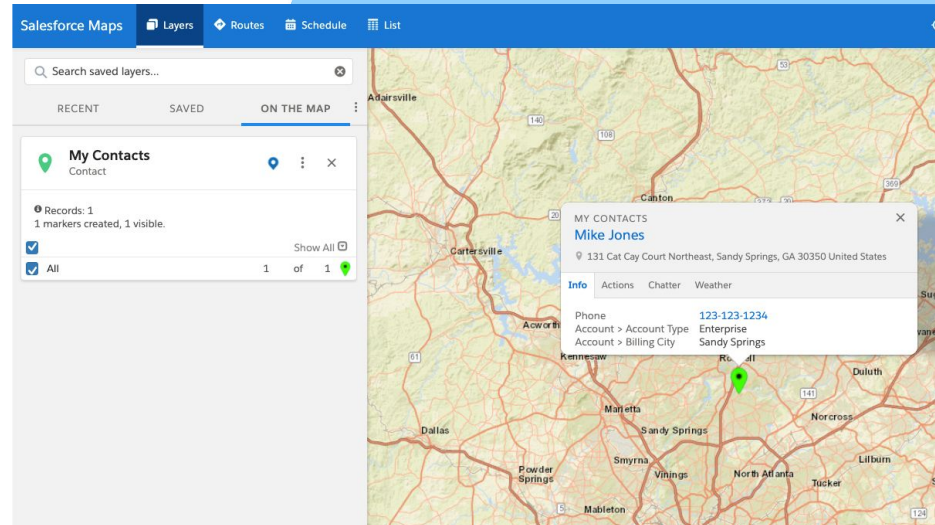


Open CTI インテグレーションによるク リック-to-ダイヤル

カスタムテレフォニーインテグレーションを介して地図
から直接発信

クリック-to-ダイヤルのインテグレーションによ
り、ユーザは Open CTI を介して既存のテレ
フォニーインテグレーションに接続しながら、
地図のインターフェースから発信通話を行う
ことができます。モバイルでは、発信通話は
電話 OS を介してトリガされます。

たとえば、フィールド営業担当者は新しいリード
を特定し、到着前に予約時間を確認するた
めに発信通話を行うことができます。



生產性



新しい統合 ToDo 管理ツール



ToDo リストを任意のアプリケーションのユーティリティバーに追加

営業担当は、カスタム表示ラベル付け、ドラッグアンドドロップ、パネルの操作などの使いやすさが改善された 1 つのウィンドウから、すべての ToDo を管理できるようになりました。

ToDo リストは、次の方法で営業担当の生産性を高めることを目的としています。

- やるべきことすべてを 1 か所で表示して管理
- 1 日の優先順位を付け、最も関連性の高い ToDo をすばやく表示
- 常に最新の適切な情報に基づいて行動

Title	Email	Phone	Last Activity Date
Contractor Dispatcher	amercer@acme.com	(794) 555-5480	9/15/2021
CPO - Chief Product Officer	dfitzgerald@acme.com	(415) 555-0000	10/1/2021
Account Executive	sgoldberg@acme.com	(415) 555-2567	10/1/2021
Sales Engineer	robrien@alliedtech.com	(726) 555-5626	9/17/2021
Sales Engineer	acofield@blackrock.com	(772) 555-5429	10/5/2021
Sales Engineer	fhumphery@blackrock.com	(772) 555-5429	10/5/2021
VP of HR	tsmith@blackrock.com	(772) 555-5429	10/5/2021
Account Executive	gkimbrough@blackrock.com	(772) 555-5429	10/5/2021
Sales Engineer	ikleckner@blackrock.com	(772) 555-5429	10/5/2021
Sales Engineer	jperkins@blackrock.com	(772) 555-5429	10/5/2021
Head of Partner Relations	breitz@datanet.com	(453) 555-6139	9/3/2021
Account Executive	csaven@haven.com		10/5/2021
Account Executive	psprow@haven.com		10/5/2021
Account Executive	hbrown@meridian.com	(319) 555-0197	9/14/2021

Einstein 活動キャプチャ



ユーザオンボーディングとライセンス利用状況の追跡

EAC 健全性評価指標

[健全性評価指標] には、ユーザグループの全体的なライセンス、設定、メールの接続状況が表示されるため、経時的に採用を追跡できます。

Health Metrics

See the onboarding status of your Einstein Activity Capture users. For more information, go to [Salesforce Help](#).

- Licensed Users - Users assigned the Einstein Activity Capture permission.
- Configured Users - Users who are part of an active Einstein Activity Capture configuration.

Licensed Users	Configured Users	License Usage
5000	4800	96%

Connected Account ...	Users	User Percentage
Active	4250	85%
Disabled	500	10%
Needs Attention	250	5%

salesforce

收益



サブスクリプション見積

サブスクリプション製品を含む商談の価格設定、見積、成立

シンプルなサブスクリプション製品は、製品カタログで定義して価格設定し、見積で顧客に提示できます。これらの見積は、割引、承認、署名用の PDF としての顧客への送信が可能です。

The screenshot shows the Salesforce interface for a quote titled "Subscription Mgmt Quote". The quote number is 00000032, with an expiration date of 9/7/2022 and a grand total of USD 11,495.00. The quote is in the "Approved" stage. Below the quote details, there are sections for "Orders (1)", "Revenue Transaction Error Logs (0)", "Quote Line Items (2)", and "Quote PDFs (1)".

Order Number	Status	Order Start Date	Contract Number
00002598	Activated	8/8/2022	

Product	Sales Price	Quantity	Subtotal
Termed Product 1	USD 100.00	10.00	USD 10,000.00
Test One-Time Product	USD 100.00	1.00	USD 100.00

Name	Discount	Grand Total	Created By
Subscription Mgmt Quote_Y1.pdf	5.00%	USD 11,495.00	Admin User

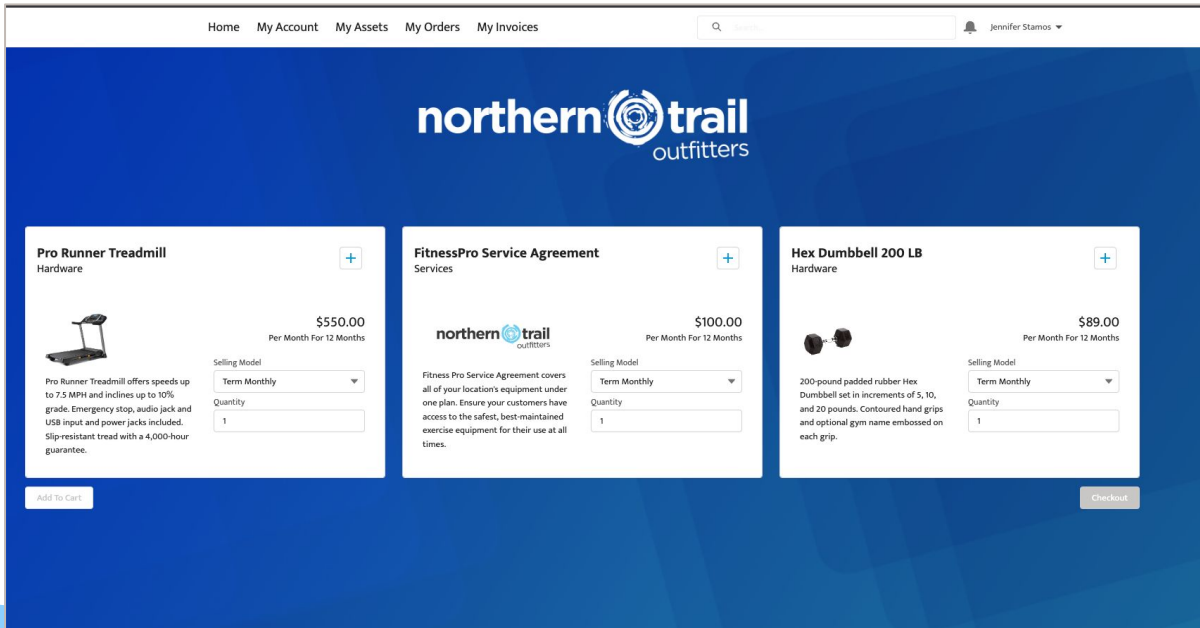
The screenshot shows a table titled "Edit All Quote Line Items" with columns for Product, Quantity, Sales Price, List Price, Line Item Description, and Discount. The table contains three rows of data.

*Product	*Quantity	*Sales Price	List Price	Line Item Description	Discount
1 Flash Array C	1.00	USD 25,000.00	USD 25,000.00		10.00%
2 PortWorx	1.00	USD 6,000.00	USD 6,000.00		
3 Premier Support	1.00	USD 3,500.00	USD 3,500.00		

セルフサービス販売チャネルの活用

Experience Cloud での顧客やパートナーへのサブスクリプションの販売

外部ユーザアクセスとは、Experience Cloud チャンネルでサブスクリプションを購入、キャンセル、修正、更新するためのアクセス権を認証された顧客に付与できることを意味します。



salesforce

Service Cloud



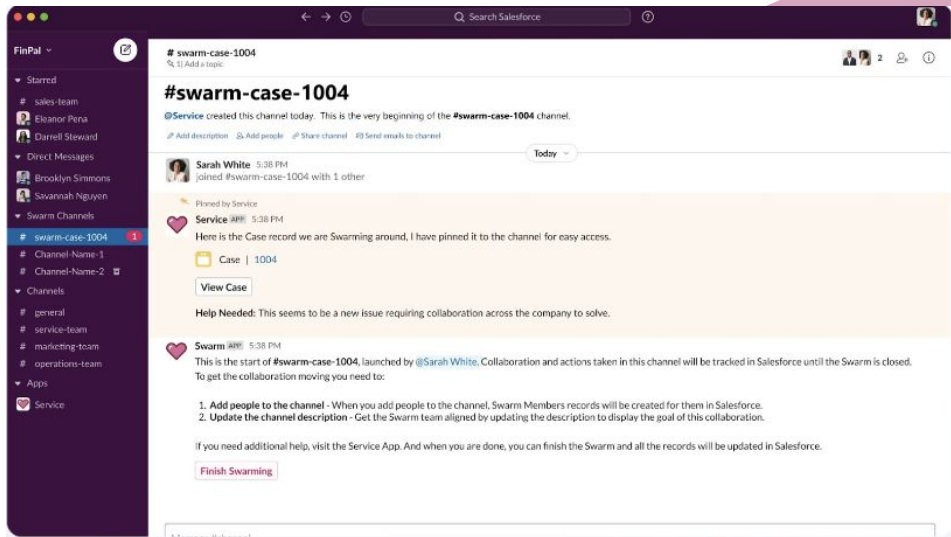
Service Cloud For Slack

Slack のスウォーミングが正式リリース

Service Cloud の機能を使用したスウォーミングにより、サービス組織はエキスパートとの大規模なコラボレーションを行い、顧客の問題を解決して、スウォーミングの参加や影響についてレポートするために必要なツールを利用できます。

スウォーミングにより、エージェントは他のエキスパートを関与させ、コラボレーション、参加、オーナー権限をシームレスに記録するために必要なツールを利用できます。そのため、サービスチームは他のチームとコラボレーションを行い、新しい問題や複雑な問題をクローズケースまたはインシデントにすることができます。

エージェントは階層化されて非効率的なサービスモデルが不要になるため、時間を節約して顧客満足度を高めることができます。



Winter '23 の機能強化

スウォーミングの機能強化

- ケースまたはインシデントがクローズされたときにスウォームを自動的に閉じる
- スウォームの作成時に複数のユーザを追加
- スウォームの作成時にデフォルトのスウォームレコード名を変更
- スウォームチャンネルまたはスウォームのスレッドに投稿して、スウォームメンバーが必要としている支援を伝える
- [スウォームメンバー名] 項目の名前が [スウォームメンバーの説明] に変更
- スウォーミングおよび Service Cloud for Slack アプリケーションの [設定] ページの追加により設定が高速化

Service Cloud for Slack アプリケーションの機能強化

- Slack からケースを作成
- Slack でインシデント管理レコードを検索、表示、編集 (インシデント、問題、変更要求)

カスタマーサービスのカスタ マーサービスインシデント管 理

Service Cloud ライセンスに付属



ブロードキャストコミュニケーション

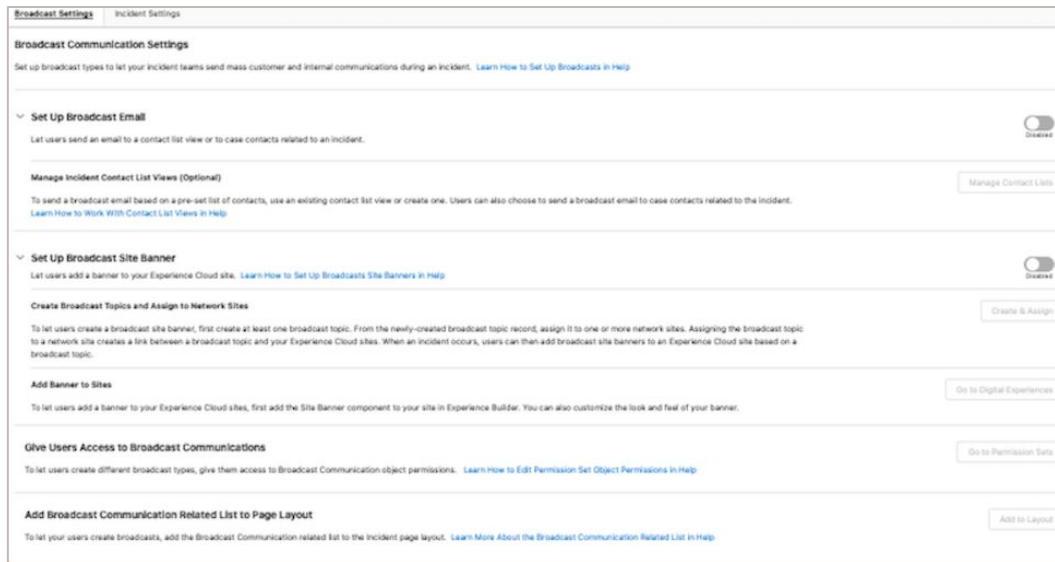
インシデントの最新情報を一括で顧客と共有

ヘルプセンターサイトのブロードキャストバナーを使用して、ケースの作成と顧客からの問い合わせを回避します。

使いやすいリストメールコミュニケーションで、影響を受ける顧客に積極的に通知します。

インシデントレコードで使用可能な Slack およびブロードキャストメール機能を使用して、エージェント、リーダー、その他の内部関係者に迅速に通知します。

簡単に設定して管理できます。

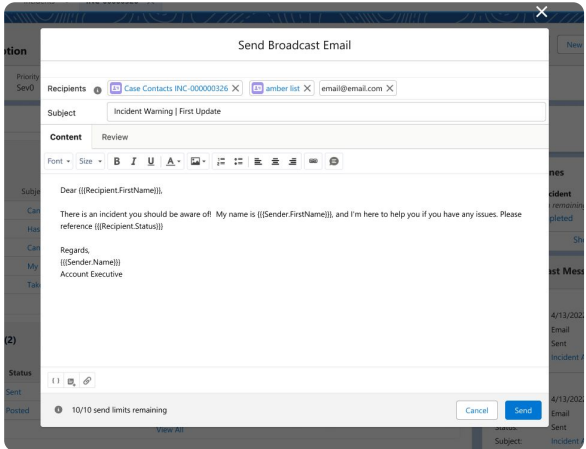
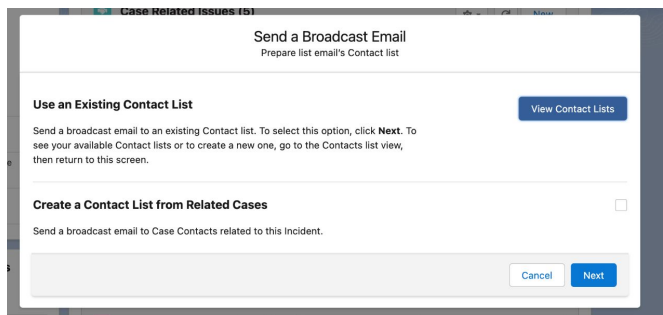


ブロードキャストメール

顧客や内部関係者に一括コミュニケーションを簡単に送信

インシデントマネージャは、インシデントレコードで使用可能なブロードキャストメール機能を使用して、内部関係者と影響を受ける顧客にインシデントについて積極的に通知できます。

ユーザは、簡単にインシデントレコードからインシデントに関連付けられているすべてのケース取引先責任者を選択するか、定義済みの取引先責任者リストから選択して、メール通信を送信できます。



ブロードキャストサイトバナー



インシデントマネージャは、Aura および LWC ページのバナーを介して、インシデント関連の情報を迅速かつ簡単にブロードキャストすることもできます。このブロードキャストサイトバナーは、顧客のケースを回避し、カスタマーサービスエージェントの時間を節約するのに役立ちます。

Incident
INC-00000022

+ Follow Edit Delete Clone Change Owner

Feed Details Related

Add Banner to Experience Builder Sites

Enter a banner message of up to 250 characters and set its visibility.

* Banner Message

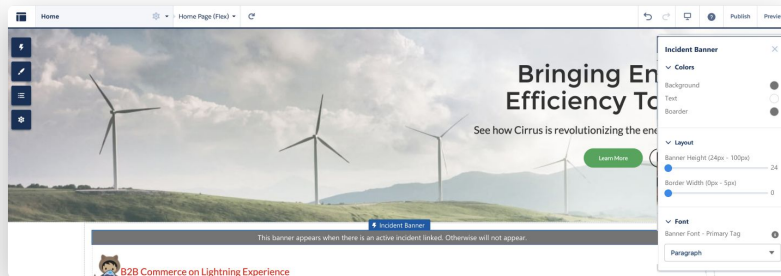
Discount code TGIF20% is not working. Please use THANKS30% while we look into it.

* Show banner message to:

All site visitors

Authenticated users only

Previous Next



ブロードキャストコミュニケーションレコード

チャンネル間でメッセージを簡単にブロードキャスト



一元化された情報源であるインシデントレコードから、チャンネル全体にメッセージをブロードキャストします。

インシデントレコードから直接、チャンネル全体にメッセージをブロードキャストし、完全なコミュニケーション履歴を表示します。

事後分析のために、インシデント関連のコミュニケーションを監査および追跡します。

The screenshot shows the Salesforce Incident Management interface. The main incident is titled "PNW Service Disruption" with incident number INC-0000326. It is in "In Progress" status and is a "Multi-customer Incident". The interface includes a "Details" section with a "Related" tab showing a table of linked cases. A "Broadcast Communications" section is also visible, showing a list of communication records. A sidebar on the right contains a clock showing 03:57 GMT, a "Milestones" section with a "Resolve Incident" milestone, and a "Broadcast Communications (1)" section with a dropdown menu for "Internal Post", "Community Post", "Post to Slack", and "New Email Broadcast".

Number	Subject	Status	Case Origin
00001005	Can you set my disco...	Escalated	Text
00001007	How my promo code e...	Escalated	Email
00001009	Cannot apply code #...	Escalated	Web
00001013	My email should be f...	Escalated	Email
00001015	Take-Out Promo Cod...	Escalated	Phone

The screenshot shows the Salesforce Broadcast Communications interface. It displays a list of 7 broadcast communication records, sorted by incident. The records include details such as Name, Incident, Channel, Count, Subject, Body, Created Date, and Created By.

Name	Incident	Channel	Count	Subject	Body	Created Date	Created By
BRC-001	INC-00000001	Mail	1	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Neque gravida in fermentum et sollicitudin ac orci. Tincidunt posuere ac ut.	4/21/2022, 10:44 PM	Admin User
BRC-002	INC-00000001	Slack	1	Lorem ipsum dolor sit amet, ne meli erant offendi accusata	Duo et justo legere, sed ut apparet luptatum democritum, his ex debilis expetenda contentiones. Est malorum nostrum et, in legere nossum eos. Mollis taciturne voluptionem ea sine, meli ea elat...	4/21/2022, 11:31 PM	Admin User
BRC-003	INC-00000001	Notification	1	Purus viverra accumsan in nisl nisi scelerisque eu. Ultricies orci dignissim cras tincidunt lobortis feugiat vivamus at augue.	Purus viverra accumsan in nisl nisi scelerisque eu. Ultricies orci dignissim cras tincidunt lobortis feugiat vivamus at augue. Nunc scelerisque viverra mauris in aliquam. Accumsan sit amet nulla facilis...	4/21/2022, 11:32 PM	Admin User
BRC-006	INC-00000001	Slack	2	test1	test1	4/22/2022, 11:23 AM	Admin User
BRC-004	INC-00000002	Site	1	Email server is down in NA99	Status update:Email server is down in NA999. Multiple customers in NA999 are affected. We are working on it.Need Update: 6pm PST 4/19/2022	4/22/2022, 10:34 ...	Admin User
BRC-005	INC-00000002	Site	2	Email Server down in NA999 - Update 2	Update at 6pm 4/19/2022This is resolved and all good.	4/22/2022, 10:37 ...	Admin User
BRC-007	INC-00000002	Slack	1	hello	hello	4/22/2022, 1:24 PM	Admin User

Einstein for Service



Einstein Article Recommendations Value (Einstein 記事レコメンデーションの価値) ダッシュボード



価値ダッシュボードでパフォーマンスを一目で評価

ビジネス価値に関するインサイトを取得

これらのビューを使用して、Einstein の強みを特定し、生産性の向上を数値化し、改善すべき領域を特定します。

エージェントインタラクションの傾向を確認

エージェントインタラクションの傾向を追跡して、エージェントが記事レコメンデーションをどのように使用しているかを理解します。

記事のパフォーマンスを分析

最も頻繁に推奨されている記事を理解し、エージェントにとって最も役立つ記事と最も役に立たない記事を確認します。



[AppExchange で今すぐダウンロード!](#)

Einstein Reply Recommendations Value (Einstein 返信レコメンデーションの価値) ダッシュボード



価値ダッシュボードでパフォーマンスを一目で評価

ビジネス上の価値を測定

チャットエージェントの生産性の向上を数値化します。ビジネス状況に合わせて計算するために、エージェントの時間あたりのコストとコスト削減の推定を変更します。

返信を最適化

各テンプレートが推奨、投稿、編集、または役に立たないとマークされた頻度を確認して、コンテンツが返信レコメンデーション用に最適化されていることを確認するために必要なデータを提供します。

エージェントエンゲージメントを理解

主要な KPI がどのように影響を受けるかを監視します。Einstein のおすす​​めが適用されている方法に基づいて、経時的な平均処理時間の変動を追跡します。



Einstein ボット



テキストプレビュー (GA)

会話の要求/応答フローをシミュレーションすることで、
手間の掛かる設定なしで会話の設計フローとロジックを
テスト

- ボットビルダーで会話の設計フロー、ロジック、NLU の有効性、アクション、ルールをテストおよびプレビュー
- ボット API を含むすべてのチャンネルでサポート
- ボットの有効化やチャンネルのリリースは不要
- SMS ボットエクスペリエンスをエミュレート

The screenshot displays the Salesforce Bot Builder interface. On the left, a sidebar lists various dialog categories such as 'Customer Orders', 'Order Related', 'Get Store Hours', 'Find a Product', 'Welcome', 'Main Menu', 'Transfer To Agent', 'End Chat', 'Confused', 'No Agent', 'Error Handler', and 'StoreNotFound'. The main area shows a dialog configuration for 'Order Re...' with a 'Dialog Description' field and an 'Enable Dialog Intent' button. Below this, a 'Next Step' section contains a 'Show a menu' button and three buttons: 'Order Status', 'Cancel an Order', and 'Return an Order'. On the right, a 'Preview' window shows a chat simulation for 'ACME_StoreBot'. The chat starts at 11:16 AM with the bot saying 'Hi, I'm ACME_StoreBot, your personal shopping assistant.' and 'I can help you with any of the following:'. Below the text are buttons for 'Get Store Hours', 'SearchFAQ', 'Order Related', and 'Find a Product'. At the bottom of the preview is a text input field with the placeholder 'Type your message...'.

Einstein ボット分析

ボットのパフォーマンスに関するアクション可能インサイトの標準レポートが追加されました

- ボットの会話セッション、ダイアログ、インターネットモデルパフォーマンスを分析するための追加の標準レポート
- 日次レポートと月次レポート
- 新規レポート
 - 過去 30 日間のすべてのセッションとエンゲージされたセッション
 - エンゲージされたセッションの長さ
 - ダイアログ完了
 - ダイアログキャンセル

Service Console Reports

Reports

All Folders 1 item

Search: Einstein Bot Reports Winter

Buttons: New Report, New Folder

REPORTS	Name	Created By	Created On	Last Modified By	Last Modified Date
Recent	Einstein Bot Reports Winter '23	Automated Process	7/25/2022, 11:01 PM	Automated Process	7/25/2022, 11:01 PM
Created by Me					
Private Reports					
Public Reports					

Engaged Session Length Last 7 Days	The average length of all engaged sessions per bot in the last 7 days. Longer session averages can indicate higher customer engagement and bot effectiveness.	Einstein Bot Reports Winter '23	Automated Process	7/25/2022, 11:01 PM
Engaged Sessions Last 7 Days	Engaged sessions vs. unengaged sessions by day for the last 7 days. In an engaged session, a user sends at least one message or clicks at least one menu option or choice. A bot-to-bot transfer counts as a single engaged session for the initiating bot.	Einstein Bot Reports Winter '23	Automated Process	7/25/2022, 11:01 PM

利用エンタイトルメントのエンゲージされたセッション評価指標

- [許容されるエンゲージされたチャットボットセッションの最大数] 評価指標に基づくようになった利用エンタイトルメント
- 既存の評価指標 [許容されるチャットボットセッションの最大数] はそのまま
- どちらの評価指標にも同じ許容量が示されるもの、請求は [許容されるエンゲージされたチャットボットセッションの最大数] に基づく

Usage-based Entitlements							Usage-based Entitlements Help ?	
Resource	Resource ID	Start Date	End Date	Frequency	Allowance	Amount Used	Usage Date	
Maximum Custom BigObjects Rows	(tenant)	7/26/2017	4/3/2025	Once	1,000,000			
Maximum Public Experience Page Views	(tenant)	6/23/2017	2/14/2018	Monthly	1,000,000			
Maximum Chatbot API Sessions Allowed	(tenant)	8/5/2019	4/3/2025	Monthly	10,010			
Maximum Chatbot Stack Sessions Allowed	(tenant)	8/5/2019	4/3/2025	Monthly	10,010			
Maximum Chatbot Engaged Sessions Allowed	(tenant)	8/5/2019	4/3/2025	Monthly	10,010			
Maximum Orchestration Runs	(tenant)	8/5/2019	4/3/2025	Yearly	600			
Maximum Chatbot Sessions Allowed	(tenant)	4/12/2018	4/3/2025	Monthly	10,010			
Maximum Billed Bot Conversations for Messaging	(tenant)	11/27/2018	4/5/2019	Monthly	100			
Maximum Billed Agent Conversations for Messaging	(tenant)	11/27/2018	4/5/2019	Monthly	1			
Maximum Total Conversations for Messaging	(tenant)	11/27/2018	4/3/2025	Once	1			

Show 7 more - | Go to list (17) -

アプリケーション内および Web のメッセージング

Service Cloud UE + デジタルエンゲージ
メントが必要



アプリケーション内および Web のメッセージング

年中無休、24 時間のカスタマーサポート

Web とモバイルアプリケーション内で非同期メッセージ会話を提供し、各インタラクションを AI 搭載のチャットボットで自動化します。

最新のメッセージングエクスペリエンスを提供

スレッドで入力インジケータと開封確認、リッチコンテンツ、添付ファイルを直接使用して、顧客の会話の期待に応えます。

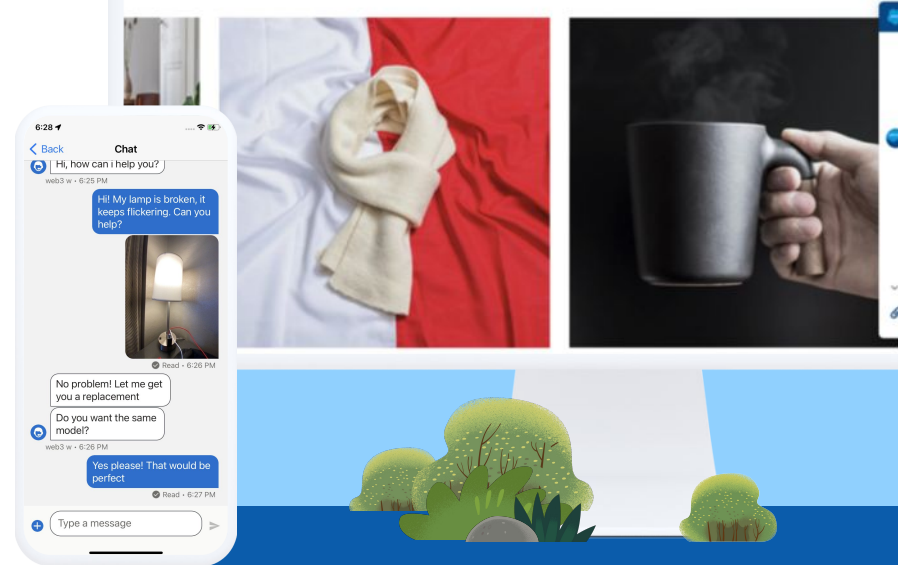
通知で会話に再エンゲージ

顧客をアプリケーション内に留める必要を無くし、会話を再開するときにはアラートを送ります。

エージェントの生産性と満足度を向上

エージェントがより多くの会話を同時に処理できるようにして、適切な答えを見つけるための時間を増やし、転送やエスカレーションを減らします。

自宅、オフィス、ホーム オフィスにぴったりのアイテム。



要約時間

サービスチャネルごとに ACW 時間を設定

音声またはメッセージングセッションチャネルのいずれか、またはその両方に対して ACW を設定できるようになりました。

リアルタイムチャネルでの会話後にエージェントに専用の要約時間を提供し、エージェントと作業項目に応じて異なる ACW 時間を設定します。

Feature Settings

- Service
 - Omni-Channel
 - Presence Configurations
 - Presence Decline Reasons
 - Presence Statuses

Didn't find what you're looking for?
Try using Global Search.

Default Presence Configuration

Define how much work agents can accept and which Omni-Channel features they can access.
All agents are automatically assigned to the default presence configuration.

Save Cancel

Basic Information

Presence Configuration Name: **Default Presence Config**

Developer Name: default_presence_config

Capacity:

Automatically accept work requests:

Allow agents to decline work requests:

Update Status on Decline:

Allow agents to choose a decline reason:

Update Status on Push Timeout:

Audio Settings

Play a notification sound for work requests:

Notification Sound: Default
 Custom sound

Sound Length (Seconds):

Maximum: 30

Play a notification sound if Omni Channel loses connection:

After Conversation Work Time

Give agents wrap-up time after conversations:

Give agents assigned to this presence configuration time after the conversation ends to wrap up their work before their next conversation. If an agent is done before the time runs out, they can close the console tab to show they're free.

Assigned Users

Unless you assign them, agents are assigned to the Default Presence Configuration.

Save Cancel

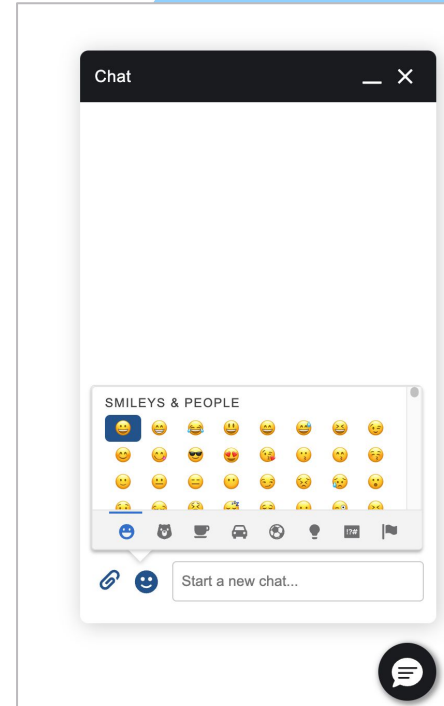
絵文字のサポート

アプリ内および Web のメッセージングで絵文字を送受信

Web クライアントの絵文字ピッカーを使用して、コミュニケーションを改善します。この機能はデフォルトで無効になっており、システム管理者が有効にする必要があります。

この新機能により、エンドユーザはネイティブの絵文字ピッカーを選択して、選択した絵文字をメッセージに追加できるようになります。

絵文字は楽しいだけでなく、行動や意味を伝えるのにも役立ちます。これにより、エージェントと顧客のやりとりが改善される可能性があります。



キューベースの予想待機時間

顧客の期待を管理

[メッセージング設定] で EWT を有効にすると、エンドユーザがキューを介してエージェントに転送されるか、ボットまたは別のエージェントからキューを介してエージェントに転送されるときに、EWT がエンドユーザに表示されます。

これにより、顧客は非同期でエージェントの対応可能状況を確認しやすくなります。待機時間を知ること
で、エンドユーザは支援をいつ期待できるかについての貴重な情報を得ることができ、時間に基づいた決定を下すことができます。

Automated Responses

Conversation Responses

We send this response when a customer joins a messaging queue, or when an agent begins or ends a conversation. These responses must be defined in the default language.

Conversation Acknowledgement ⓘ

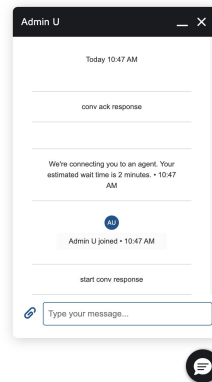
Start Conversation ⓘ

End Conversation ⓘ

Estimated Wait Time

In the messaging window, tell customers when the next agent is available.

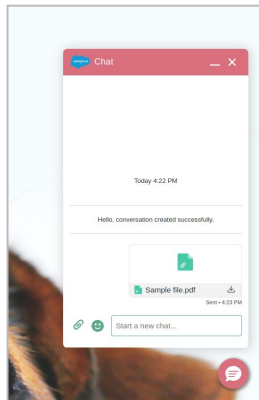
Add estimated wait time



改善されたエンドユーザエクスペリエンス

ファイル転送の更新

アプリ内および Web のメッセージングの顧客とエージェントは、会話中に PDF および .gif 添付ファイルを送信できるようになったため、顧客の問題をさらに容易に解決できます。

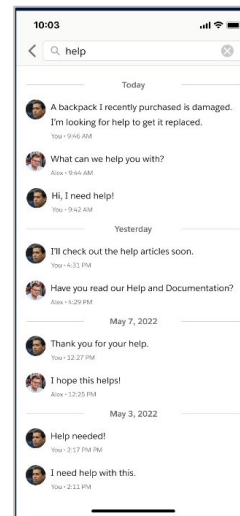


メッセージ履歴を検索

会話内のテキストを検索します。

顧客は以前のメッセージをすばやく見つけて参照できます。

検索語をクリアすると、最近の検索と共に結果がリストに表示されます。



ナレッジ



ナレッジの Einstein Search - 正式リリース



ナレッジ検索エクスペリエンスを上レベルへ



インテリジェント

関連する記事をすばやく発見

改善された検索エクスペリエンスにより、エージェントは適切な記事をすばやく見つけることができます。

エージェントは複数の言語で同時に検索を実行できます。

AI が結果の相関性を高めます。



直感的

生産性を高める

検索条件の選択内容が維持されるため、エージェントは少ないクリック数で結果を絞り込めます。

専用の添付ボタンで記事をケースに直接添付できます。

記事の詳細はシステム管理者が定義し、最も重要な情報をエージェントに表示できます。



インサイトフル

ナレッジベースを管理するためのインサイトを取得

検索を利用することがケースのクローズにどのように役立つかについてのインサイトを取得できます。

検索エンゲージメントについて理解し、ナレッジギャップを特定できます。

Einstein Search の利用による節約の内容を理解できます。

オムニチャネル



新しいオムニチャネルホーム

1つのページからすべてのオムニチャネル設定タスクにアクセス

どのオムニチャネルコンポーネントを設定するかについての詳細を確認し、すべての設定タスクのリストを取得するには、新しいオムニチャネル設定ホームに移動します。設定ホームには、項目が正しく設定されていない場合に警告も表示されます。また、このページでは会社で定義されているすべてのサービスチャネルインスタンスの詳細を表示したり、サービスチャネルインスタンスにアクセスするためのリンクをクリックしたりできます。

Omni-Channel Home
Set up Omni-Channel to route incoming work items from different service channels to the most qualified, available agents in your contact center.

Configure Your Routing Rules

- Routing Configurations**
Determine how work items are routed to agents. To ensure that the most important work items are handled first and work is evenly distributed to your agents, set the priority and size of the work items for your queues. [Learn More](#)
- Queues**
Prioritize and assign records to teams that share workloads. [Learn More](#)
- Skills**
Define skills that identify your agents' areas of expertise. [Learn More](#)
- Omni-Channel Flows**
Use the power and flexibility of Flow Builder to define your routing rules and dynamically route work items to the most suitable agent or bot. [Learn More](#)

Set Up Agents

- Presence Statuses**
To enable agents to go online and receive work items, define the agent availability statuses, such as Available for Chat, Available for Calls, On Break, and Unavailable. [Learn More](#)
- Presence Configurations**
Define presence configurations to control the volume of work that agents can receive and their possible response options. Your organization can have multiple configurations to support different groups of agents, such as those handling phone calls or responding to emails. [Learn More](#)
- Service Resources**
Define service resources to assign skills and other permissions to agents. [Learn More](#)

Set Up the Supervisor Experience

- Supervisor Settings**
Turn on Omni Supervisor settings that enable supervisors to train and monitor agents. [Learn More](#)
- Supervisor Configurations**
Control what a group of supervisors see in Omni Supervisor. [Learn More](#)

Channel Instances
10 Items - Sorted by Channel Name

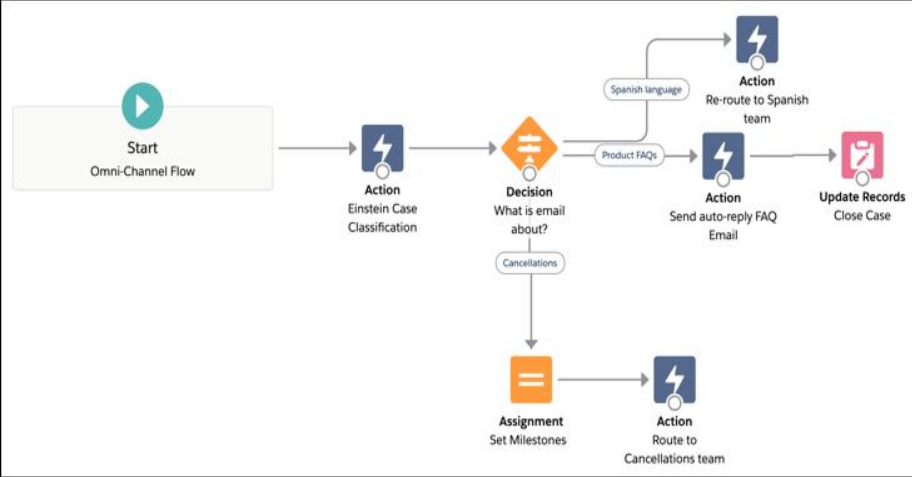
Channel Name ↑	Channel Type	Routing Type	Routing Requirements
(111) 222 3333		Queue	DaphneQueue
(206) 278-1995		Queue	yunanQueue
(216) 290-0197		Queue	KatLM2

オムニチャネルフロー

適切なエージェントにケースを転送

メール-to-ケースで受信メールからケースが生成されると、オムニチャネルフローではどこに転送するかを判断できます。以前は、レコードトリガフローを作成していない限り、オムニチャネルフローではケースルーティングはサポートされていませんでした。

たとえば、顧客が商品に関する質問を複数の言語でメール送信した場合、フローでは商品に関する適切な知識と言語スキルを持つエージェントにケースを転送できます。また、Einstein ケース分類を使用してケース項目の入力を自動化したり、Einstein 記事レコメンデーションを使用して関連するナレッジ記事を送信したりすることもできます。



スーパーバイザ向けの設定 可能なフローアクション



オムニスーパーバイザへのカスタムフローアクションの追加

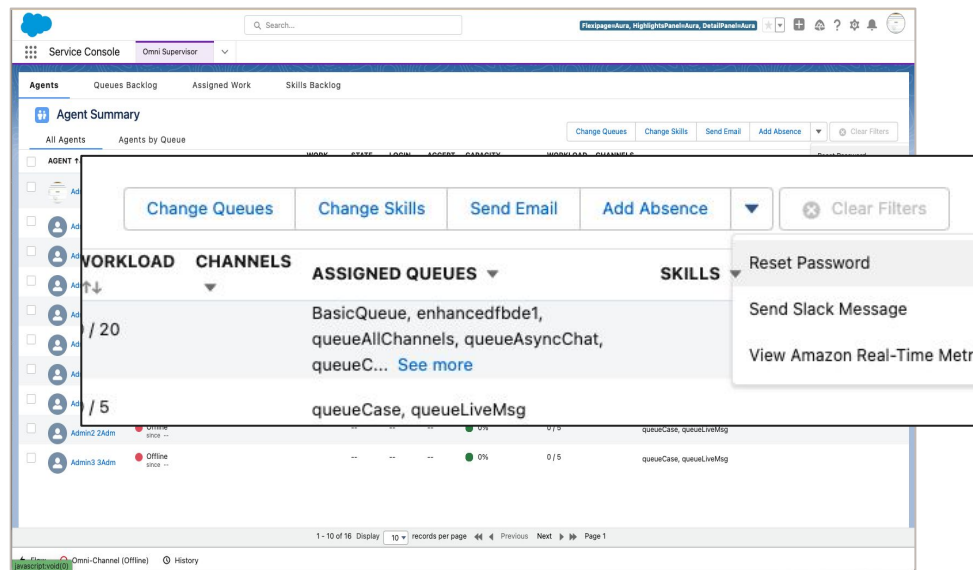


スーパーバイザに作業日をスピードアップするクイックアクションを提供

これらのアクションは画面フローを実行し、画面上で選択されたデータを渡します。

スーパーバイザアクションを追加する手順は、次のとおりです。

- 新しいフローを作成します。これは画面で使用されるため、適切な表示ラベルを使用します。
- 「ids」という名前の入力パラメータを追加します。これはテキスト型で、フローに対するコレクションです。
- これにより、そのリストを反復処理し、ID を抽出して適切なアクションを実行できます。
- 準備ができたなら、[スーパーバイザ構成] 管理画面からオムニスーパーバイザにアクションを追加します。



使用事例サンプル



お客様がフローですばやく構築できるいくつかの想定される使用事例

Slack メッセージを送信

エージェントに簡易 Slack メッセージを送信して最新情報を提供したり、質問したりします。

Slack for Teams、SMS、またはその他のサポートされているチャンネルに切り替えます。

作業を再割り当て

オムニスーパーバイザから直接、特定のキューから別のキュー（またはエージェントやスキル）に作業をすばやく割り当てます。

自分に割り当て

スーパーバイザは、優先度の高い要求や VIP 顧客の作業など、必要に応じて自分自身に仕事をすばやく簡単に割り当てることができます。

その他多数...

フローの機能を使用して、シフト管理、外部インテグレーション、AppExchange パッケージなど、考えられるあらゆるアクションを実行します。

salesforce

Field Service



モバイル

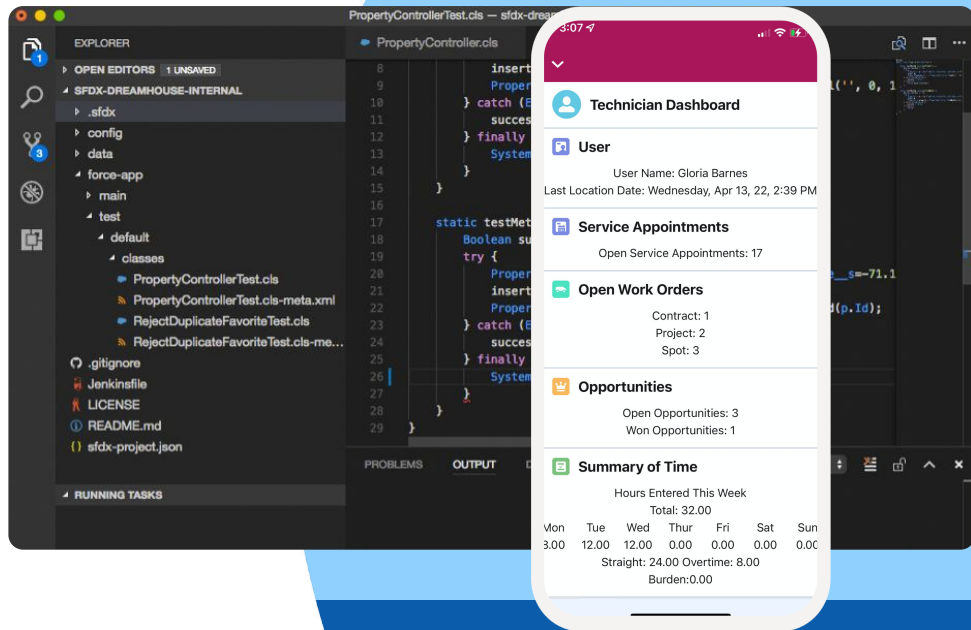


オフラインの拡張性 [ベータ]

Lightning Web コンポーネントは、オフラインの派遣作業員エクスペリエンスを拡張できる柔軟なフレームワークです。

開発者は、モジュール式のビルディングブロックと Web 標準を使用して、ビジネスで必要なエクスペリエンスをコード化し、生産性のレベルを向上させることができます。

たとえば、派遣作業員はグローバルアクションを使用して Lightning Web コンポーネントを起動し、活動のダッシュボードを表示します。

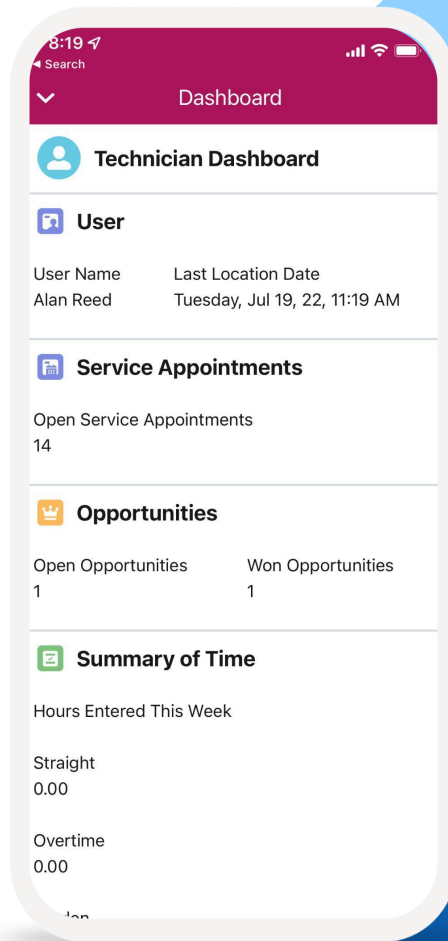


グローバルアクションへのモバイルディープリnk

クリック数を最小限に抑えて採用と生産性を向上

ディープリnkによって、モバイルアプリケーションは Uniform Resource Identifier (URI) と呼ばれるリンクを使用して、相互に連携することができます。Winter '23 では、Field Service に事前定義された URI スキーマが追加されるため、ユーザはメール、Web サイト、またはサードパーティアプリケーション内のリンクから Field Service アプリケーションのグローバルアクションを起動できます。

たとえば、開発者は Field Service グローバルアクションメニューで、会社のモバイルアプリケーションから LWC ダッシュボードへのディープリnkを追加します。

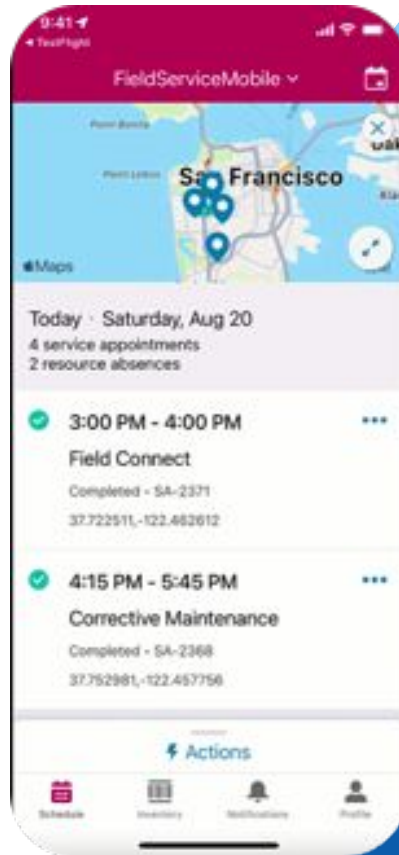


スケジュールビューでの リソースの不在 (GA)

派遣作業員の 1 日を包括的で読みやすいビューで表示

1 つのリストビュー内で、派遣作業員はスケジュール済み予定、休憩、個人的なイベントやトレーニングのための休暇など、その日のスケジュール全体を確認できるようになりました。

また、完了済みのチェックボックス、進行中および遅延中の赤い時計の文字盤、まだ開始されていない予定のグレーの時計の文字盤で、予定の状況を視覚的に確認することもできます。



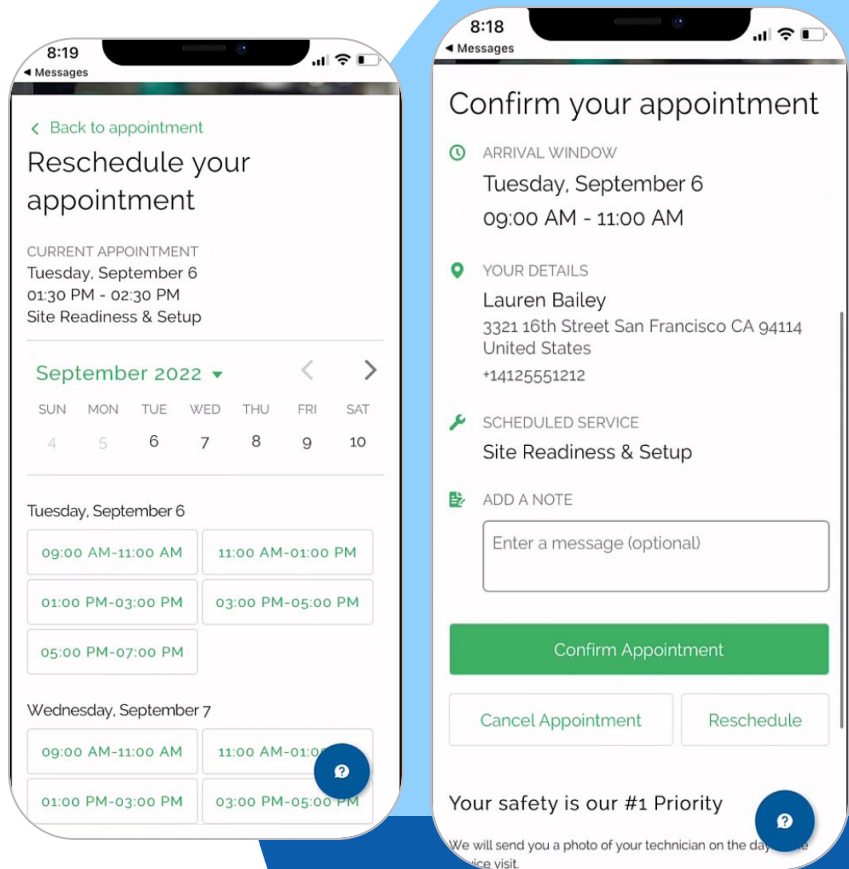
予定アシスタントの機能強化

パーソナライズ

システム管理者は、リアルタイムのロケーション追跡、セルフサービススケジュール、および非接触署名に使用されるコンポーネントの表示ラベルをより詳細に制御できます。独自のビジネス用語を使用して、派遣作業員（エンジニア、技術者、運転者など）を定義します。

キャンセル理由

システム管理者は、顧客とのやりとりを改善し、将来のスケジュールの中断を最小限に抑えるために、顧客が予定をキャンセルする主な理由を追跡してレポートを作成できます。予定アシスタントを使用して予定をキャンセルしているエンドカスタマーに、キャンセルの理由を提供するよう依頼します。



注意: これはアドオン機能です。

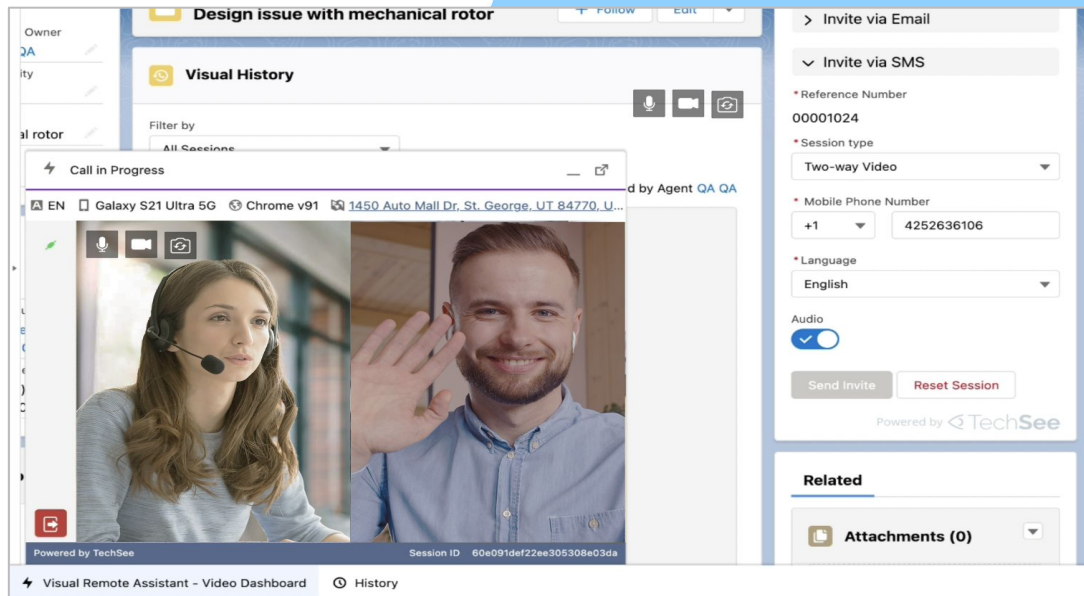
ビジュアルリモートアシスタント

双方向動画

ビジュアルリモートアシスタントで顧客とつながり、対面での訪問を減らします。

画面共有により、対面エンゲージメントとカスタマーエクスペリエンスの向上を実現します。

会話を強化し、個人的なショッピングセッションや1対1の相談など、より多くの使用事例の可能性を広げます。



The screenshot displays the Visual Remote Assistant interface. At the top, the title is "Design issue with mechanical rotor". Below the title, there is a "Visual History" section with a filter dropdown set to "All Sessions". The main area shows a video call in progress between a customer (a man) and an agent (a woman). The interface includes various controls for the call, such as microphone, video, and chat icons. On the right side, there are options to "Invite via Email" and "Invite via SMS". Below these, there are fields for "Reference Number" (00001024), "Session type" (Two-way Video), "Mobile Phone Number" (+1 4252636106), and "Language" (English). There are also buttons for "Send Invite" and "Reset Session". At the bottom, there is a "Related" section with "Attachments (0)". The interface is powered by TechSee.

リソース管理

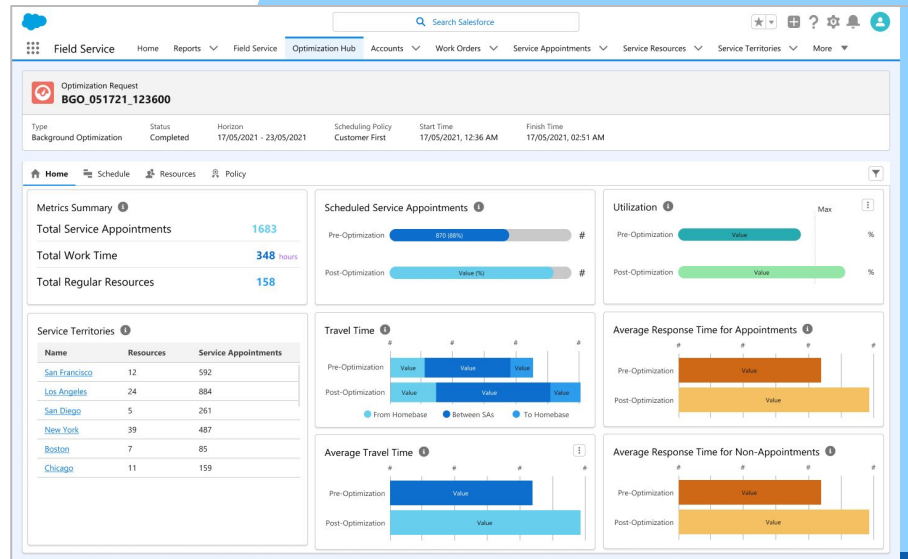


最適化ハブ

一元化されたハブでスケジュール評価指標を可視化

[Field Service 設定] タブで最適化インサイトを有効にし、最適化ハブ Lightning Web コンポーネントを最適化要求レコードページに追加します。

最適化後のリソース稼働率、対応時間、移動時間の継続的な改善を測定します。最新の最適化の実行による変化のインサイトを取得して、さらに改善するためのスケジュールポリシーの変更に関するおすすめを探索します。



より長く複雑な作業 チェーン

拡張されたスケジュール設定および最適化では、連動関係によって「リンク」されたサービス予定がサポートされるようになり、特定の順序で実行できるようになりました。複雑な作業を使用して、複数のステップと実行の連動関係がある最大5個の予定を作成、リンク、およびスケジュールします。

たとえば、不動産管理会社は、アパートを貸し出す前に完了すべきフェーズ（修理、清掃、提示、署名、提供）を定義します。

The screenshot displays the Salesforce Field Service interface. At the top, it shows the 'Field Service - Con...' header and a search bar. Below this, the 'GANTT' view is active, showing a timeline for 'Tue, September 6, 2022'. The timeline is divided into hourly slots from 8 AM to 9 PM. A resource list on the left includes names like Alan Reed, Alexander Baneri, and others, with their utilization percentages. The Gantt chart shows various tasks assigned to these resources, such as 'Parts Pick-up', 'Diagnosis', 'Installation', and 'Battery Upgrade'. A 'Add Dependencies' dialog box is open in the foreground, showing a dependency graph with nodes for SA-6924, SA-6925, SA-6926, and SA-6928. The dialog includes a 'Dependency Type' dropdown and a 'Same Start' checkbox. The graph shows that SA-6926 must start after SA-6925, SA-6928 must start after SA-6926, and SA-6925 must start after SA-6924. The dialog also includes a 'Create Dependency' button and a list of dependencies to be created.

評価なしの予定の予約

顧客がセルフサービスを使用している場合、またはコールセンターエージェントが予定を予約している場合、エンドユーザが予定ウィンドウにすばやくアクセスできるようにすることで、顧客満足度を高めます。

目的のないスケジュールポリシーを使用すると、スケジュールルールを守りながら応答時間を短縮できます。ポリシーで KPI が定義されていない場合、評価は実行されず、利用可能な最も早い時間枠がすぐに返されます。

The screenshot displays the Salesforce 'Book Appointment' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Post', 'Book Appointment...', 'Candidates', 'Emergency', 'Create Product R...', 'Change Status', 'New Work Order ...', and 'Time Entry'. Below the tabs, the user ID '00009124' is visible. A 'Change Scheduling Policy' dropdown menu is set to 'Gradeless (Default)'. A navigation bar shows days of the week from 'GOLDEN' to 'TUE'. The main content area is titled 'Golden Slots' and lists appointment slots for 'Monday, September 5th 2022' and 'Tuesday, September 6th 2022'. Each slot includes a time range (e.g., '8:00AM - 1:00PM') and a 'Book' button. The slots are color-coded: yellow for 'Gradeless (Default)' and green for 'KPI'.

Day	Time Slot	Status
Monday, September 5th 2022	8:00AM - 1:00PM	Gradeless (Default)
Monday, September 5th 2022	1:00PM - 7:00PM	Gradeless (Default)
Tuesday, September 6th 2022	8:00AM - 1:00PM	Gradeless (Default)
Monday, September 5th 2022	8:00AM - 1:00PM	KPI
Monday, September 5th 2022	1:00PM - 7:00PM	KPI
Tuesday, September 6th 2022	8:00AM - 1:00PM	KPI
Tuesday, September 6th 2022	1:00PM - 7:00PM	KPI

予定インサイト [ベータ]

スケジュールできないサービス予定を分析して、有効な候補者を見つけるためのアクションを決定します。

予定をスケジュールする候補者が見つからない理由をエージェントと派遣担当者がより深く理解できるようにすることで、スケジュールと採用に対する信頼を高めます。

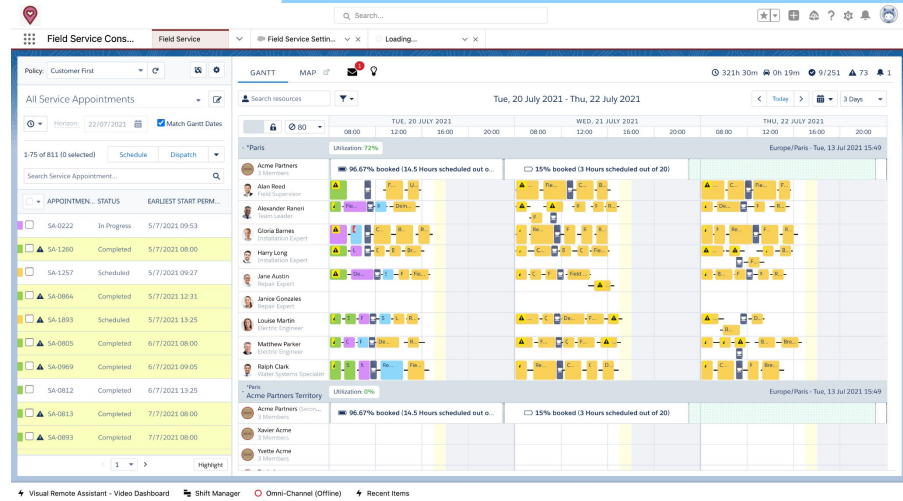
The screenshot displays the Salesforce Field Service interface for a specific Service Appointment (SA-0001). The main section is titled 'Appointment Insights' and shows a 'Scheduling Policy' dropdown set to 'Customer First' with a 'Run' button. Below this, a message states: 'Appointment insights hasn't run yet. Select a scheduling policy, then review any work rule violations.' The interface includes a top navigation bar with 'Field Service' and various menu items, a search bar, and a right-hand sidebar with 'Activity' and 'Chatter' sections. The 'Activity' section contains a 'New Task' form and a filter for 'All time • All activities • All types'.

予定バンドル

複数日作業のサポート

バンドルおよびバンドル解除アクションには、期間のスケールリングを含む複数日作業に関連する計算が含まれるようになりました。

同じロケーションでのいくつかの小規模なジョブを、数日にわたる可能性がある長いジョブと一緒にグループ化します。技術者が遠隔地に出張する使用事例を考えてみましょう。複数回出張する代わりに、1回の訪問ですべてを完了することができますように、これらすべてのジョブをまとめます。



納入商品管理

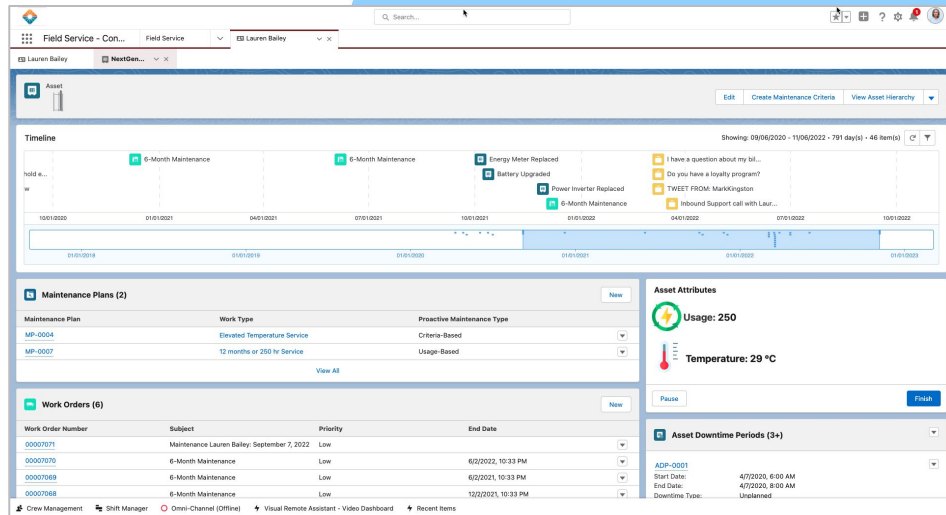


使用量ベースのメンテナンス

納入商品の使用量に基づいて、メンテナンス作業指示を生成できます。

納入商品の使用レベルを追跡し、しきい値に達したときにメンテナンス作業指示の生成をトリガします。これにより、納入商品でサービスが必要なときにサービスをスケジュールできます。

たとえば、MRI 装置を 1000 回のスキャンごと、または 6 か月ごとにメンテナンスするように設定します。装置が前回 1500 回のスキャンでメンテナンスされた場合は、次のメンテナンスを 2000 回のスキャン時ではなく 2500 回のスキャン時に計画します。



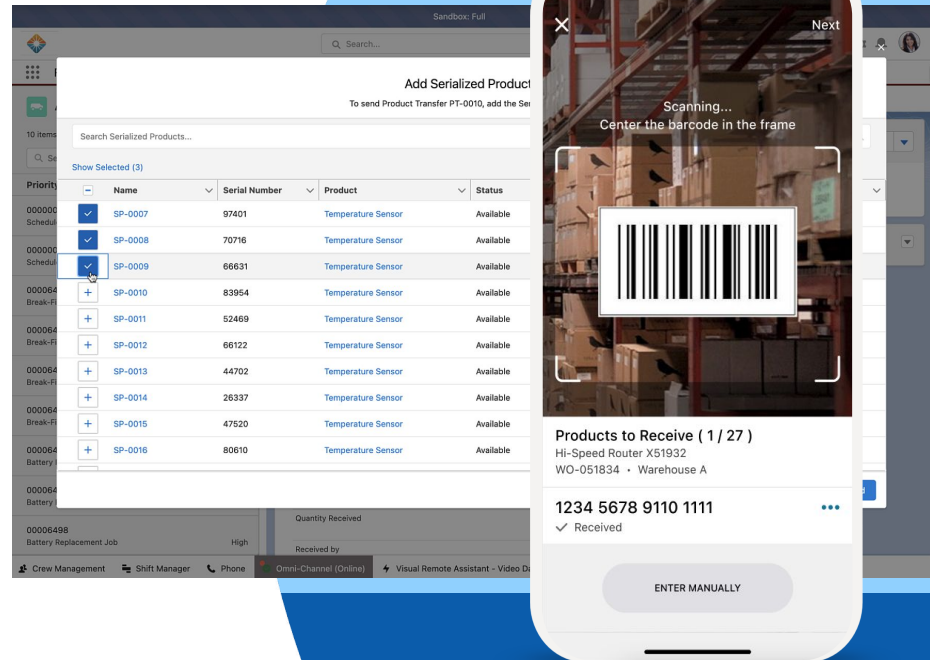
シリアル管理商品管理

高額在庫損失を削減

在庫マネージャは、シリアル管理商品の状況をリアルタイムで確認できるようになりました。

専用のデスクトップUIにより、倉庫マネージャは商品の転送を簡単に作成して、シリアル管理商品を派遣作業員に送ることができます。技術者はモバイルUIを使用して、シリアル管理商品をスキャンして受け取ったり使用したりできます。

管理のために複数のシステムを使用する必要なく、1つのシステムで入手可能な品目、破損した品目、紛失した品目を追跡します。



salesforce

CRM Analytics



データインテグレーション

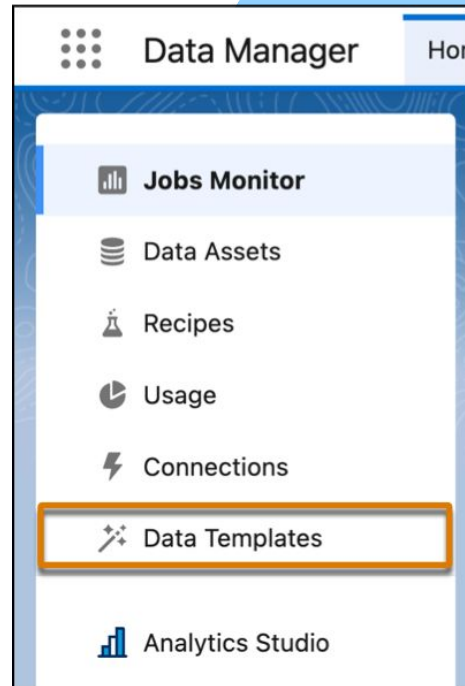


データテンプレートを使用した迅速な開始

次のような一般的な使用事例のデータタスク用に作成されたデータテンプレートを使用して、データの真の力を利用し、ROI を加速させます。

- データの増加
- 総計値の計算
- データのクリーンアップ

データマネージャで[データテンプレート] タブを選択して、データテンプレートのテンプレートギャラリーを開きます。ウィザードに従って、データ使用事例をカスタマイズできます。



より効率的なレシピ構築

結合の推奨

Salesforce オブジェクトを簡単にリンクします。入力データを選択する画面上で各データソースに対応する列を確認することで、1 ステップで結合を作成して入力を選択できます。

Name	Location	Created Date	Created By	Last Modified Date	Last Modified By
Product	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
User	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
Feed Com	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R3	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R4	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R5	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R6	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R7	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R8	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R9	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R10	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R11	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R12	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator
R13	Shared App	Jul 22, 2020 at 4:02 PM	Admin User	Aug 5, 2020 at 4:02 PM	Platform Integrator

Object Name	Related Column Name	API Name	
Account	Account ID	Account ID	+ Join
User Role	Created by ID	Created by ID	+ Join
Feed Comments	Best Comment ID	Best Comment ID	+ Join
User	Inserted by ID	Inserted by ID	+ Join
User	Parent ID	Parent ID	+ Join
User	Related Record ID	Related Record ID	+ Join

コピーと貼り付けによるノードの複製

1 つのレシピ内または複数のレシピ間でノード設定をコピーして貼り付けることで、ノード設定を複製する時間を節約します。キャンバスで 1 つ以上のノードを選択して、切り取り、コピー、貼り付け、複製、または削除アクションを実行します。

```
graph LR; Users((Users)) --> Unique[Unique and Union]; Unique --> UserRoles[User + Roles]; UserRoles --> UserForecast[User + Forecast]; UserForecast --> StagePeriod[Stage in Period]; StagePeriod --> StageTime[Stage in Time]; StageTime --> UserRoles2[User + Roles]; UserRoles --> UserRoles3[User Roles]; UserRoles3 --> OpportunityStage[Opportunity stage]; OpportunityStage --> Opportunity[Opportunity]; Opportunity --> FiscalPeriod[Fiscal period]; FiscalPeriod --> ForecastingPeriod[Forecasting Period]; ForecastingPeriod --> Leads((Leads)); ForecastingPeriod --> HistoricalTrending[Historical Trending]; Leads --> UserRoles4[User + Roles]; HistoricalTrending --> UserRoles4;
```

ノードの自己結合

オブジェクトが自身への外部キーリレーションを持っている場合は、レシピでノードを自己結合

キャンバスは、左右が同じソースである結合ノードをサポートするようになりました。これは、親子リレーションに役立ち、標準の親子リレーションがある取引先、ロールなどのオブジェクトに適用できます。

The screenshot shows the Salesforce Data Studio interface. At the top, there's a header with 'Recipe', a search bar, and navigation options. Below the header is a toolbar with various icons and a 'Data Preview' toggle. The main canvas displays a flow diagram with an 'Account' node connected to a 'Join 0' node. Below the canvas, there's a configuration panel for the 'JOIN Join 0' node. It includes a 'Data to Join' section with 'Account' selected and a 'Replace' button. The 'Join Type' section shows several radio button options. At the bottom, there's a 'Preview' table showing data for the 'Account' node.

Account Id	Account Deleted	Account Master Record ID	Account Name	Account Type
001B0000015RQ2AIAW	false		Global Media	Pros
001B0000015RQ2BIAW	false		Acme	Pros
001B0000015RQ2CIAW	false		salesforce.com	Cust
001B000001M7RKAIAV	false		The Atlantis Educational Foundation	
001B000001M7RKBIAV	false		+Attrit 9/17+ HHS/CDC/OPHPR - Office of Public H	
001B000001M7RKCIAV	false		Fit2BeKids	

顧客インサイト

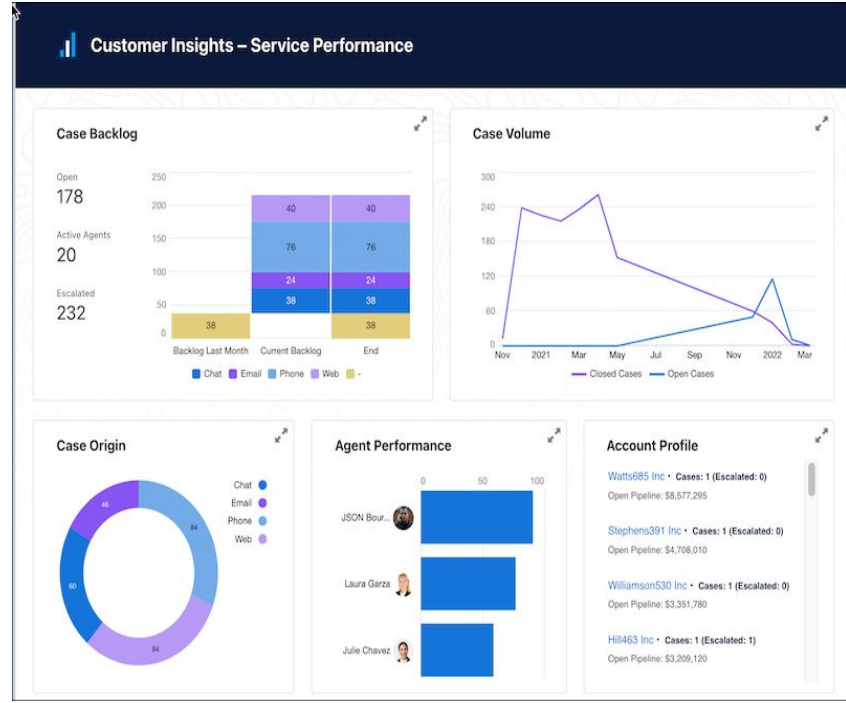


サービス評価指標の使用をすばやく開始

新しいテンプレートにより、ユーザは事前作成済みの分析インサイトをすばやく調整可能

最も頻繁に要求されるサービス評価指標が含まれ、すぐにリリースして簡単にカスタマイズできるサービスダッシュボードにより、サービス評価指標をすぐに表示できます。ケース、エスカレーション、バックログ、ボリューム、エージェントを追跡できます。

ケース組み込みダッシュボードを使用して、エスカレーションされたケース、クローズケース、顧客の在職期間、顧客のセンチメント、ケースの平均所要時間、ケースエスカレーションの分布など、サポートの健全性評価指標を理解します。ケースダッシュボードは、Lightning アプリケーションビルダーを使用してサービスコンソールページレイアウトに組み込むように設計されています。



アプリケーションの構築

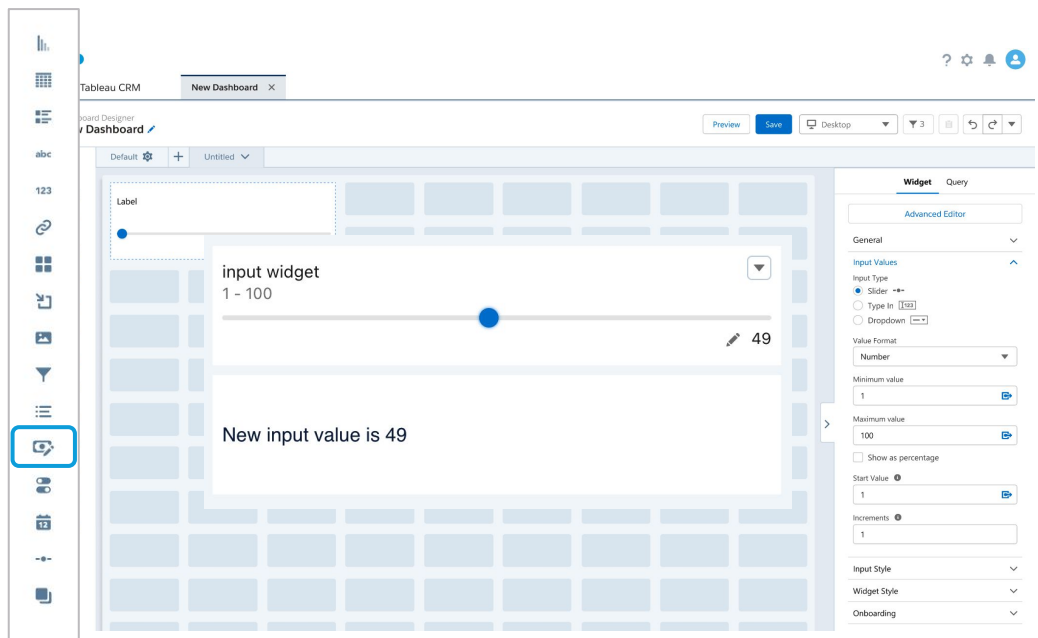


入力ウィジェットによるリアルタイムの意思決定

エンドユーザの入力を簡単に取得し、それを使用してシナリオを導き出す

新しいウィジェットをダッシュボードグリッドにドラッグアンドドロップします。ニーズに合わせてそのすべてのプロパティを設定します。動的データフレームワークまたはバインドで入力値を使用するには、他のウィジェットとリンクします。

エンドユーザが「もし～ だったら」の質問に答えられるようにします。たとえば、営業マネージャは各営業担当のパイプライン金額の変更により、四半期の収益にどのような影響があるかを確認したいと考えています。



Analytics ダッシュボードへの Lightning レポートの追加

直属部下クエリを使用して、1 つの一貫したエクスペリエンスですべての分析にアクセスして操作します。

新しいステップタイプを使用して直感的にレポートと CRM Analytics ダッシュボードを結合し、それを任意のウィジェットにドラッグアンドドロップします。

The image shows two overlapping windows from the Salesforce Analytics interface. The foreground window is titled "Select a data source" and has a close button (X) in the top right corner. It features three tabs: "DATASET", "SALESFORCE OBJECT", and "REPORT", with "REPORT" selected. Below the tabs is a search bar labeled "Search reports...". A list of reports is displayed under the "REPORT" tab, including "Wave Builder - New P01 bugs >7 days", "Epic Burndown by Story Points", "Epic Open Item Burnup", "Wave Builder- P2 bugs past SLA - New >10", "Wave Builder - Open Investigations", and "Wave Builder - Insights - Open Bugs/TEs".

The background window is titled "Create Query" and has a search bar labeled "Search queries...". Below the search bar, it shows "Show All (7)" and a list of queries under the "SuperStoreSales" dataset, including "all_1", "all_2", "City_Product_Categor_1", "Discount_1", "Product_Category_1", and "Ship_Date_1". There is also a "Work" dataset with a query "lens_1".

salesforce

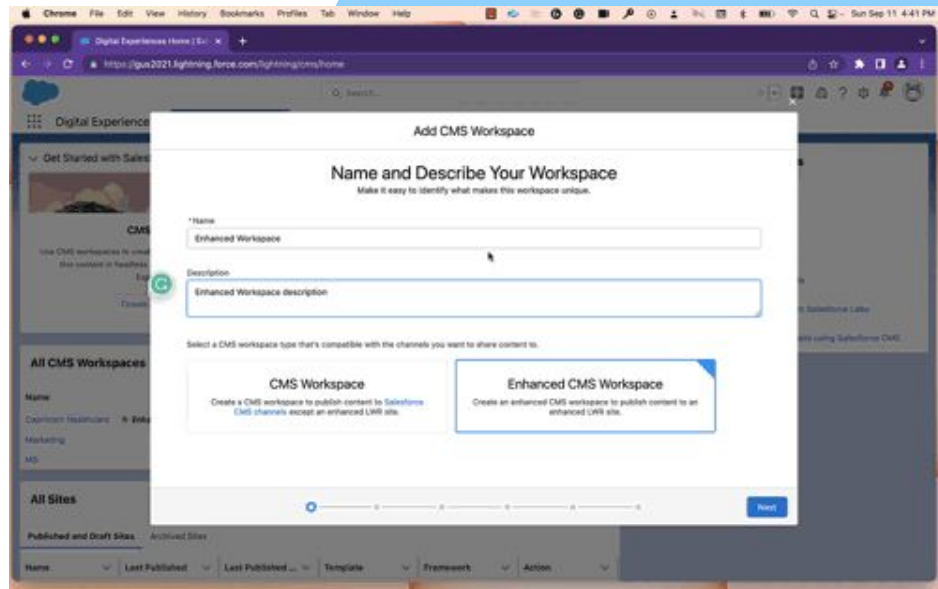
Experience Cloud



拡張 LWR サイトとコンテンツプラットフォームの導入

拡張 CMS ワークスペース多言語サポートでコンテンツを作成および管理します。新機能には、作成 API、作成の生産性ツールをプラグインするためのサイドバー拡張が含まれます。改善された翻訳モデリングと CMS コレクション。

部分的なリリースのサポート統合プラットフォーム (Winter の BYO と マイクロサイト) を基盤とした LWR サイトは、部分的なリリースをサポートするようになりました。



強化された CMS でのサイドバー拡張 (GA)

API とエディタのサイドバー拡張で CMS の機能を拡張

サイドバー拡張

サイドバー拡張により、コンテンツ作成者が必要とするコンテンツエディタ内に生産性ツールを追加できます。詳細は、[開発者ブログ](#)を参照してください。

強化された CMS での API

開発者は、作成および配信 API を使用して、CMS の機能を拡張できるようになりました。

The screenshot displays the Salesforce CMS editor interface for a content item titled "Metaverse-news". The interface includes a top navigation bar with "Last Saved: 3/23/22, 6:15 AM", "Save", and "Publish" buttons. The main content area is divided into three sections: "Title" (Metaverse-news), "Content Slug" (metaverse-news), and "Body". The "Body" section features a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and image. Below the editor, the text content is displayed, discussing the concept of a metaverse and its applications. On the right side, an "Extensions" sidebar is visible, listing three installed extensions: Grammarly, TLDR summary Extension2, and Google Translate.

純新規 LWR サイトの URL から /s を削除



Winter '23 以降のすべての純新規 LWR サイト (認証済みおよび未認証の両方) は、URL に /s を追加せずに作成できます。既存の LWR サイトと Aura サイトは、引き続き URL の /s/ が保持されます。

The screenshot shows a Salesforce page for the 'Build Your Own (LWR)' template. The page features a navigation bar with a 'Back' button, the Salesforce logo, and a 'Help & Training' link. The main content area is divided into two columns. The left column displays two preview cards for the template, one titled 'Unparalleled Performance' and the other 'Standards-Based Customization'. The right column contains the following text:

Build Your Own (LWR)

by Salesforce

[Get Started](#)

Powered by the Enhanced Sites and Content Platform
This redesigned platform provides access to enhanced CMS workspaces, extensive site search capabilities, and flexible deployment. [Learn More in Help](#)

About This Template

Develop blazing fast digital experiences, such as websites, microsites, and portals, using the Lightning Web Components programming model. Built on the Lightning Web Runtime (LWR) framework, this customizable template delivers unparalleled page performance and improves developer productivity. Quickly build pixel-perfect pages and develop Lightning web components and themes to match your unique brand.

Audience

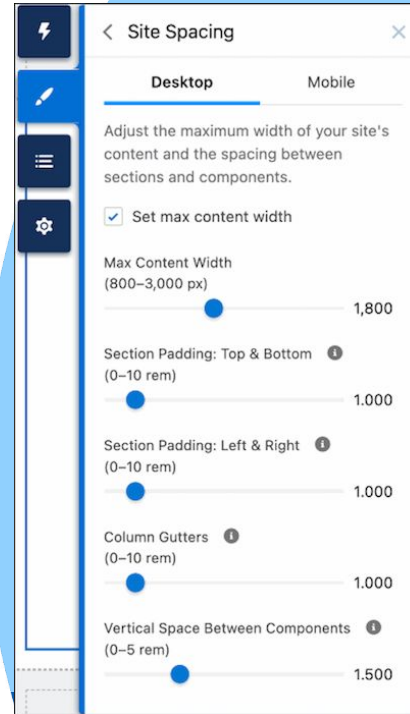
Suitable for developers, consulting partners, and ISVs who are familiar with developing custom Lightning web components, and working with [Salesforce DX](#), [User Interface API](#), and [Apex](#).

LWR サイトの新規オプション と更新されたオプションを使用 した間隔調整

サイトビルダーがサイトデザインをより細かく制御できるようにするために、左右のパディングを制御する設定が追加されました。[テーマ] > [サイトの間隔調整] のすべての設定の表示ラベルが改訂され、ナビゲーションをより明確にするために並び替えられました。

ユーザは、デザインをより柔軟に作成するために、LWR サイトの横方向セクションのパディングを調整できるようになりました。

- 左と右のすべてのセクションパディングを削除して、全体幅のサイトを作成する。
- セクションにさらに空白を追加して、中央のコンテンツに注意を集める。



応答型整数プロパティ

Winter '23 以降に作成された拡張 CMS を使用する LWR サイトで利用可能

LWC コンポーネントの開発者は、画面サイズに基づいて異なる値を使用できる整数プロパティ(幅、高さ、パディング、余白など)を指定できます。これらの値は、Experience Cloud ビルダーで宣言的に入力できます。

たとえば、コンポーネントの高さをデスクトップで100ピクセル、モバイルで50ピクセルにすることができるため、現在の画面サイズに合わせてユーザエクスペリエンスが最適化されます。

デスクトップ用の画面応答型プロパティ。タブレットとモバイルでは、それらのビューに別の値が指定されていない限り、デスクトップの値が使用されます。

Min Height (100–1240px) 450

Width (25–100%) 100

View Mode

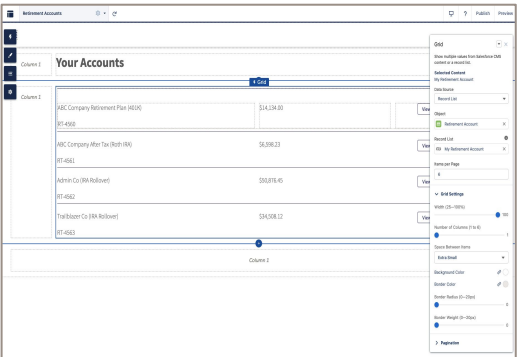
- Mobile
- Tablet
- Desktop

Publish Preview

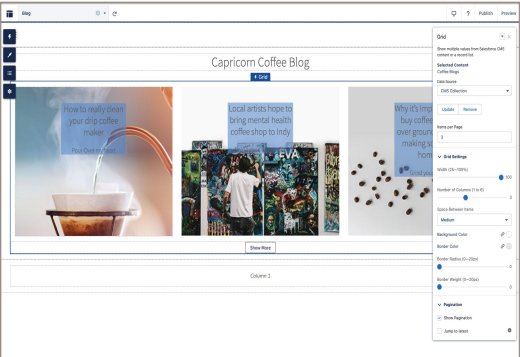
新しいグリッドコンポーネント (LWR)

カスタムコードを必要とせずに、コンテンツをグリッドパターンですばやく表示

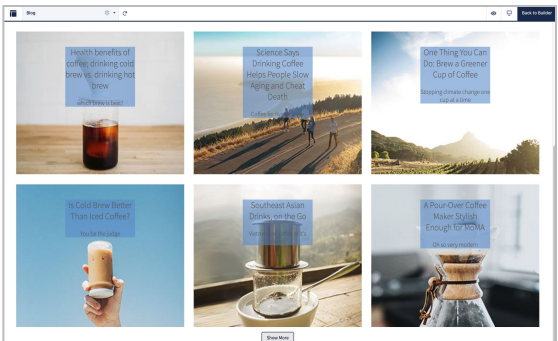
レコードリストデータを一意に表示
グリッドを CRM オブジェクトとリストビューに結び付けて、テキストブロック、バナー、画像などの Experience Cloud コンポーネントを使用して、任意のリスト列からデータを表示することを選択します。



拡張 CMS コレクションを表示
グリッドを拡張 CMS コレクションに結び付けて、コレクション内のすべてのコンテンツアイテムを表示します。ブログやその他のコンテンツタイプに最適です。



ページ設定を追加
グリッドにページ設定を追加して、ユーザに一度に表示されるデータの量を制限します。ユーザがボタンをクリックするたびに、新しいデータセットがページに追加され、必要に応じてスクロールすることで表示されます。



分析と検索

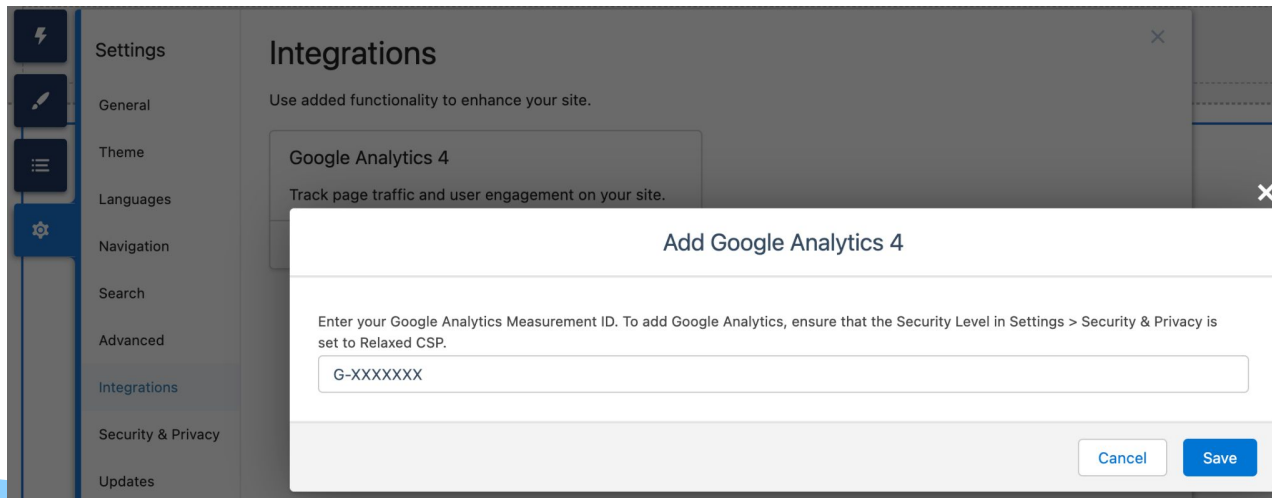


Google アナリティクス 4 を使用したユーザエンゲージメントの追跡 (LWR)



コードを 1 つも書かずにサイト用の Google アナリティクス 4 を設定

ビルダーで使用できるコード不要のインテグレーション設定を使用して、サイトを [Google アナリティクス 4](#) (GA4) と簡単に統合できるようになりました。必要な URL は、[セキュリティとプライバシー] メニューの信頼済みサイトセクションに自動的に追加されます。GA4 は、[ユニバーサルアナリティクス](#)に代わるものです。



コンテンツサイト検索

機能強化された LWR サイトのコンポーネント内でのコンテンツの検索

コンテンツサイト検索を使用すると、LWR サイトユーザは、リッチテキストや HTML エディタコンポーネントに含まれる静的な HTML コンテンツ、およびサイトで公開されている CMS コンテンツを検索できます。

この新機能には、Build Your Own (LWR) テンプレートで使用できる 2 つの新しいコンポーネント、検索入力および結果レイアウトコンポーネントと、サイトのコンテンツまたはページに更新が公開されるたびに検索インデックスを再作成する機能が含まれます。

The screenshot shows the Salesforce LWR Search Indexes settings page. The browser address bar displays 'test-page'. The left sidebar contains a 'Settings' menu with options: General, Theme, Navigation, SEO, Search (highlighted), Advanced, Security & Privacy, and Updates. The main content area is titled 'Search Indexes' and includes the following text: 'View the search index status and manually trigger indexing.' Below this, there is a section for 'Active Index' with a table showing the status and last requested time. A 'Rebuild Index' button is located at the bottom of the page.

Status	Last Requested
LIVE	10/08/2021, 11:04 AM

Mobile Publisher



Mobile Publisher の機能強化

コードを書かずにクリック操作だけでサイトをネイティブ iOS または Android アプリケーションに変換

Lightning Web Runtime のサポート (ベータ)

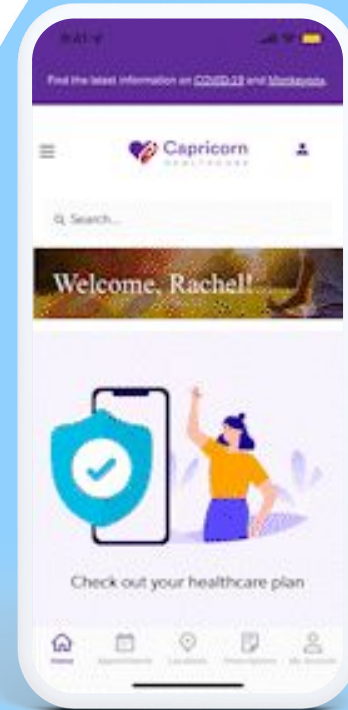
Experience Cloud 向け Mobile Publisher は、LWR ベースのサイトをサポートするようになりました。

キオスクモードのバーコードスキャナ

前面カメラを使用して、バッジやワクチン検証などをスキャンできるようにしました。

モバイルデバイスカレンダーにアクセス

CalendarService API を使用してカスタマイズされたインポート機能を作成し、Mobile Publisher アプリケーションからモバイルデバイスカレンダーへの行動の追加および更新を行います。



セキュリティ、規模、パフォーマンスの 機能強化



Web アプリケーションファイアウォール (WAF) とレート制限

デジタルエクスペリエンス用 Salesforce CDN に、標準セキュリティが含まれるようになりました。

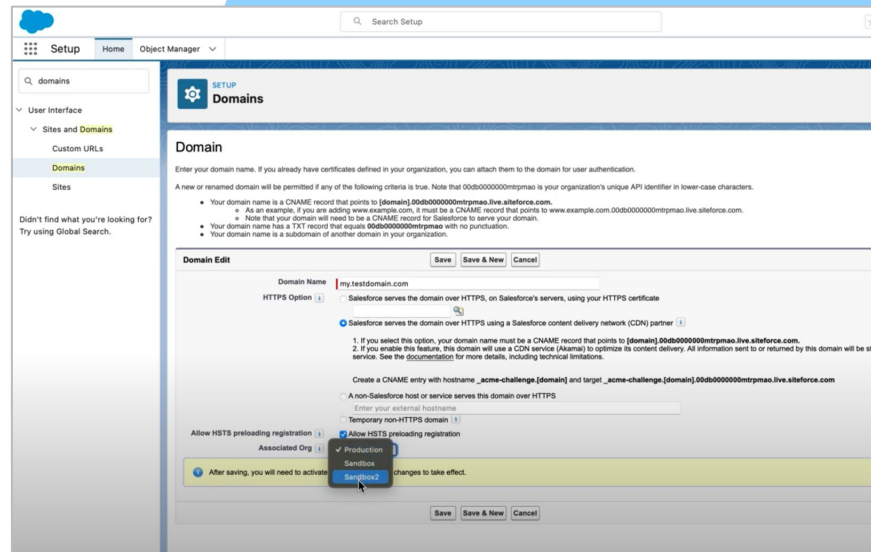
悪意のあるトラフィックに対するセキュリティの向上

悪意のあるトラフィックからサイトを保護し、DDoS 攻撃から保護します。

有効なトラフィックのパフォーマンスの向上

有効なトラフィックを優先して、パフォーマンスと規模を向上させます。

デジタルエクスペリエンス用 Salesforce CDN で 1 つのドメイン証明書を使用するカスタムドメインに適用されます。標準で有効になっています。オプトアウトするには、[サポート](#)にお問い合わせください。



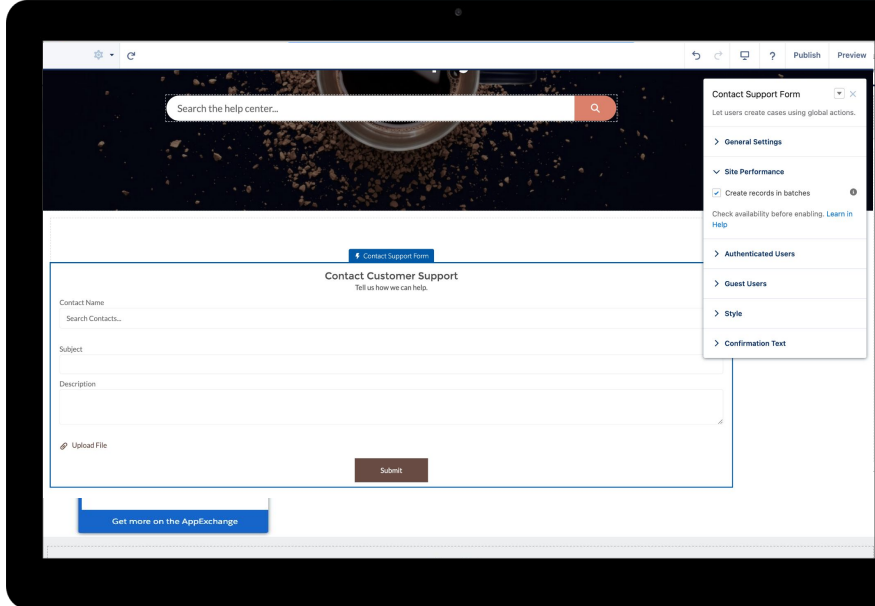
パフォーマンスと規模

LWR で B2C パフォーマンスの高いエクスペリエンスを構築

ページビュー率の向上。CDN と組み合わせて、CDN キャッシュでさらに規模を拡大します。このリリースでは、大規模な B2C の使用事例の場合、大規模ユーザーでは1 億以上、取引先ロールの最適化(ARO) を含む Customer Community Plus や Partner Community などのロールベースのライセンスでは1 千万以上をサポートできます。

マイクロバッチを使用した大規模トランザクション

認証済みユーザは、リード、ケース、およびカスタムオブジェクトを大規模に作成できるようになりました。要求を1 つずつ処理するのではなく、要求をバッチに累積して、非同期的に一括で処理し、パフォーマンスとユーザの規模を向上させます。また、マイクロバッチを使用して、認証済みユーザが送信するレコードにファイルを添付できるようにすることもできます。

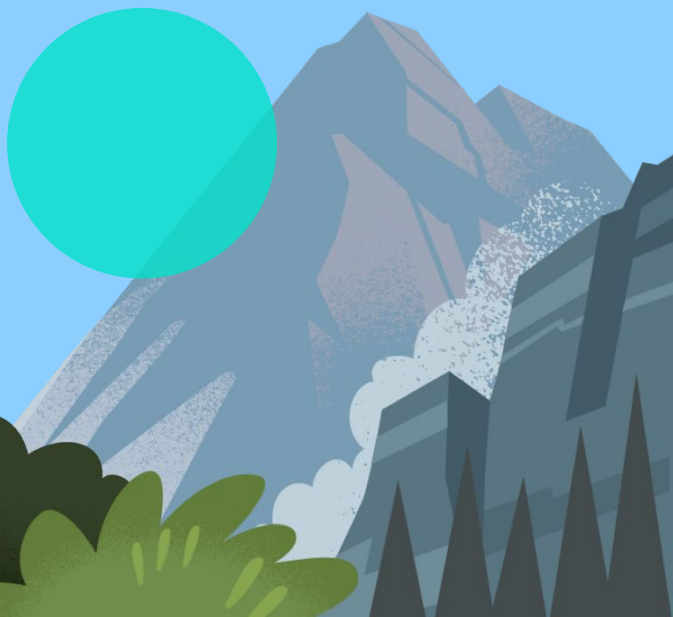


salesforce

Financial Services Cloud



ARC2.0 の機能強化





Einstein リレーションインサイト

CRM データを外部データで補強

さまざまな Web データソースからの情報を明らかにする新しいインテリジェンスエンジンを使用して、クライアントとそのリレーションに関する豊富なコンテキストインサイトを取得します。

ARC を離れることなく、Einstein リレーションインサイトの結果から新しい取引先レコードまたは取引先責任者レコードを作成するか、結果を既存のレコードにリンクします。

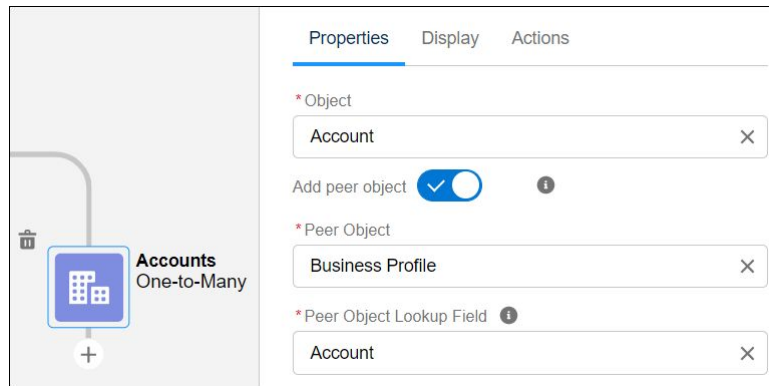
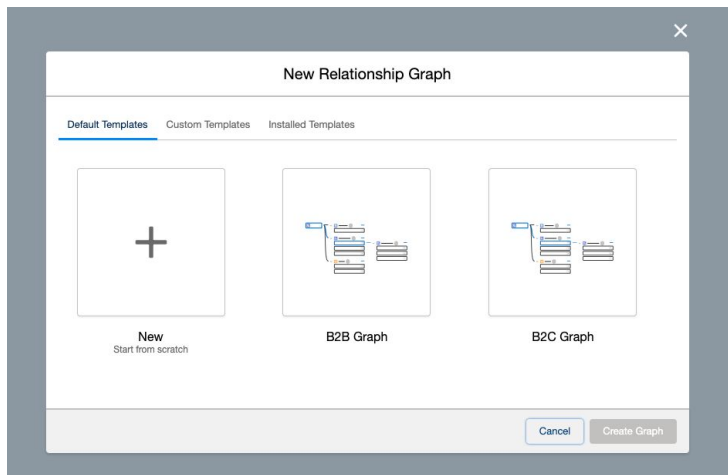
The screenshot shows the Salesforce Einstein Relationship Insights (ARI) interface for the account 'Vandy Industries'. The main view is the 'ARC' (Account Relationship Canvas) section, which displays a hierarchical view of the account's structure. It includes sections for 'Subsidiaries' (9), 'Key People' (1), and 'Professional Services' (2). The 'Subsidiaries' section is expanded to show 'Vandy Enterprises', 'Vandy International', and 'Vandy Importing'. The 'Key People' section shows 'Preeti Raji' (CEO) and 'Art Vandy' (Chairman). The 'Professional Services' section shows 'Pearson Specter Litt, LLP'. The right-hand side of the interface features a 'Preview' section for 'Vandy Importing' and an 'Insights' section showing a network diagram of relationships between 'Saul Goodman, LLP', 'Vandy Importing', 'Anu Agarwal', 'Art Vandy', and 'Optimum Tech Co.'. A message from Jane Doe is also visible at the bottom right.


標準のグラフテンプレート



ARC2.0 には、スターターテンプレートが事前に組み込まれています。B2B 階層または B2C 階層テンプレートを使用して、時間を節約します。これらには、オブジェクト、リレーション、表示ラベル、表示項目、アクションが事前に読み込まれています。これらのグラフテンプレートを開始点として使用し、独自のカスタムグラフを作成します。

また、新しい分割コンテナレイアウトを使用して、より少ないクリックでグラフにより多くのデータを表示することもできます。ピアオブジェクトを使用して、より多くのリレーションを視覚化します。親オブジェクトとの直接リレーションはない子オブジェクトのデータを表示します。





グループビルダーの 機能強化

この機能を使用するには、ユーザーに「Financial Services
Cloud 拡張機能」権限セットが必要です。



グループビルダーの設定

Actionable Relationship Center (ARC) から起動

新しいクイックアクションを使用して、取引先レコードまたは ARC グラフからグループビルダーを直接起動します。

表示するセクションを設定

システム管理者は、ユーザが自分に関連する種別のリレーションに集中できるように、表示するセクションを設定できます。

表示および更新する項目を設定

システム管理者は、表示する項目（カスタム項目を含む）、およびそれらを表示する順序を設定できます。

The screenshot shows the 'Edit Smith Household' configuration page in Salesforce. It is divided into several sections:

- Who are the members of this group?:** A section with a toggle for 'Primary Group' (currently 'Enabled') and a list of members: John Smith and Julie Smith. There is an 'Add Row' button below.
- How is this group related to other groups?:** A section with a dropdown for 'Association' (set to 'Peer'), a list of related accounts (Lee Household), and a dropdown for 'Related Role' (set to 'Business'). There is an 'Add Row' button below.
- Do the members have relationships with other accounts?:** A section with a toggle (currently 'Disabled') and a list of related members (Julie Smith) and their account names (Institution 2).

At the bottom, there are 'Back' and 'Save' buttons, and a progress indicator showing 1 of 2 steps completed.

ディスカバリーフレーム ワークと KYC



ディスカバリーフレームワークとオンボーディング

顧客情報を取得

「顧客を知る」データモデル

法人、複数の住所、パスポート、スクリーニングおよびID 検証データを追跡するための標準データモデル。

問題集をインポート/エクスポート - 正式リリース

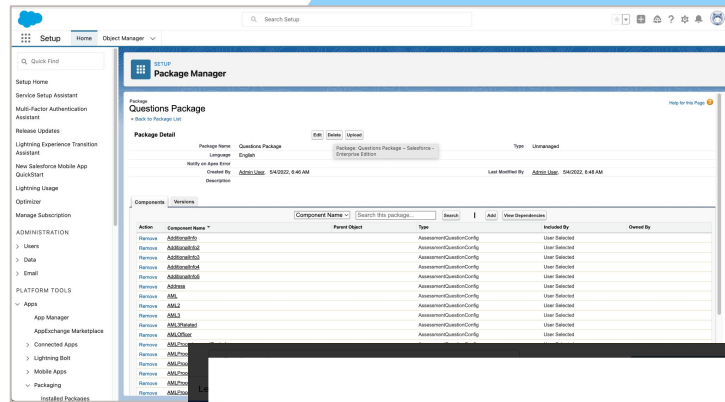
ディスカバリーフレームワークメタデータAPI を使用して、一般的なバンキングビジネスプロセスで使用される事前作成済みのコンテンツパックをエクスポートおよびインポートします。

概要 API

評価データを抽出し、評価の印刷用表示を作成するか、フォローアップ操作のためにデータをダウンストリームで使用します。

ディスカバリーフレームワークのカスタムLWC

ディスカバリーフレームワークにカスタムLWC を組み込み、収集した情報を評価の回答オブジェクトに保存します。



Cumulus Bank KYC Form

Identity Details

Full Name: Rachel Adams
 PAN: QWEASDZX
 Date of Birth: 07/27/2000
 Gender: Female
 Email Address: rachel.adams@salesforce.com

Address Details

Address of Correspondence: 415 Mission St, San Francisco, CA 94105, United States
 Telephone/Mobile: 1616111233
 Alternate Mobile Number: 1911212123

Account Declaration

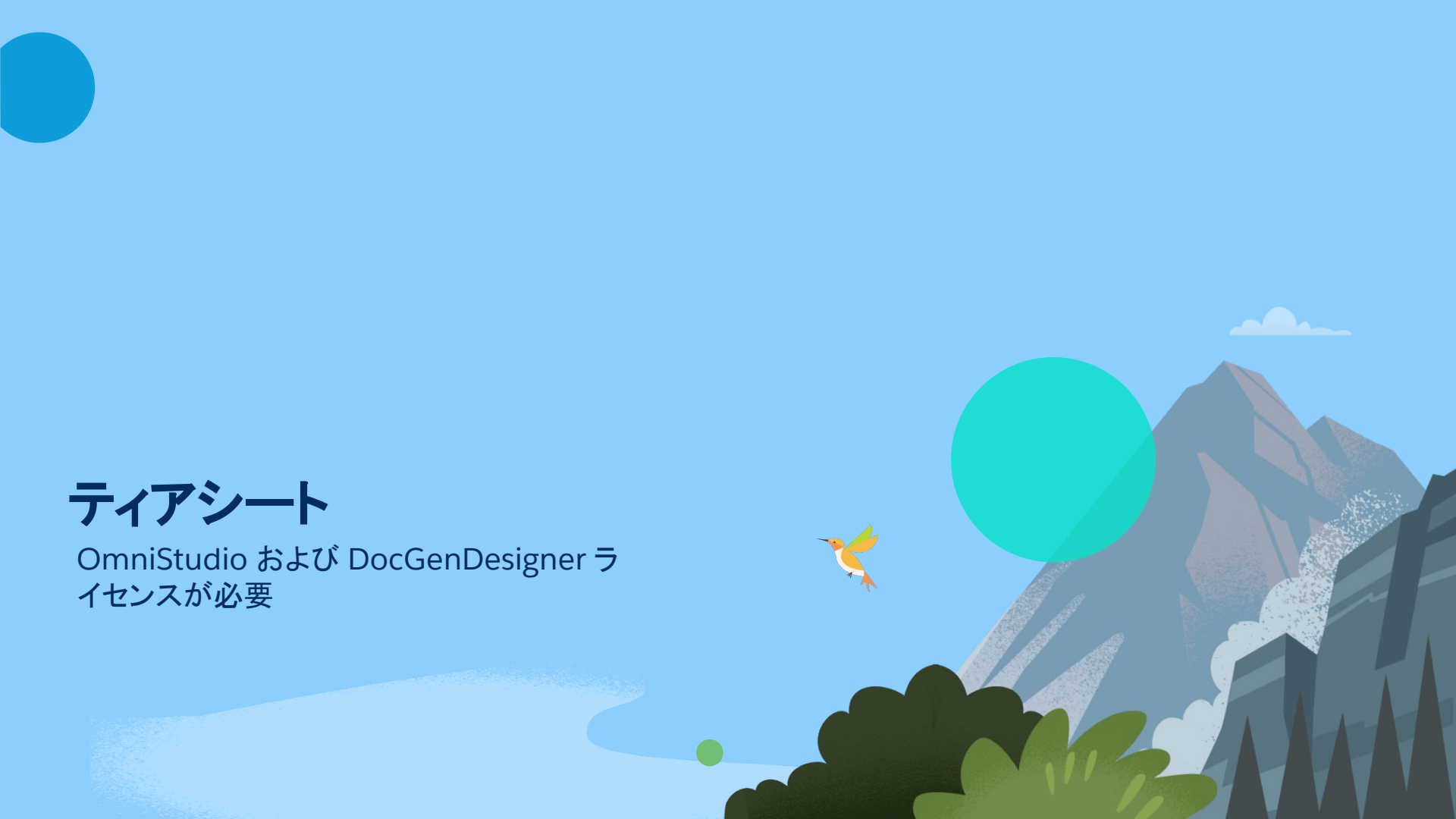
I declare that I have following deposit accounts with your/other bank's branches :

Bank:	Branch:	Type of Account:	Account Number:
Citi	Mission St	Checking	55244987



ティアシート

OmniStudio および DocGenDesigner ラ
イセンスが必要



ティアシート

定義済みのテンプレートに基づいて、クライアントとのミーティングの前にティアシートを生成

クライアントのプロファイル、財務、および銀行とクライアントのリレーションの包括的な概要を提供することで、ユーザがクライアントとのミーティングの準備を迅速に行えるようにします。さまざまなミーティングのコンテキストをサポートするために、複数のテンプレートを作成できます。

新しいコンポーネントは、取引先、取引先責任者、または金融取引記録ページで設定できます。このコンポーネントは、ビジネス用語に合わせて名前を変更できます。

生成されたティアシートは、レポートの作成が開始された記録ページから表示、ダウンロード、メール送信できます。

Tear Sheets (3+)

New

- Margot_Aug
Created today
- Margot_Aug
Created today
- Margot_August
Created today

Select a Template

Q Search

Select	Name	Version Number	Template Type
<input checked="" type="radio"/>	IB_Tear_Sheet	1	MicrosoftWord
<input type="radio"/>	Wealth_Invest	3	MicrosoftWord
<input type="radio"/>	Wealth_Relationship	1	MicrosoftWord
<input type="radio"/>	IB_Invest	2	MicrosoftWord

Client Overview Tear Sheet

Client Overview Tear Sheet

Account Name: {{AccountName}}

((AccountName)) Profile			
Country	{{country}}	Employees	{{employees}}
Ticker Symbol	{{ticker}}	Website	{{website}}
Industry	{{industry}}	Annual Revenue	{{revenue}}

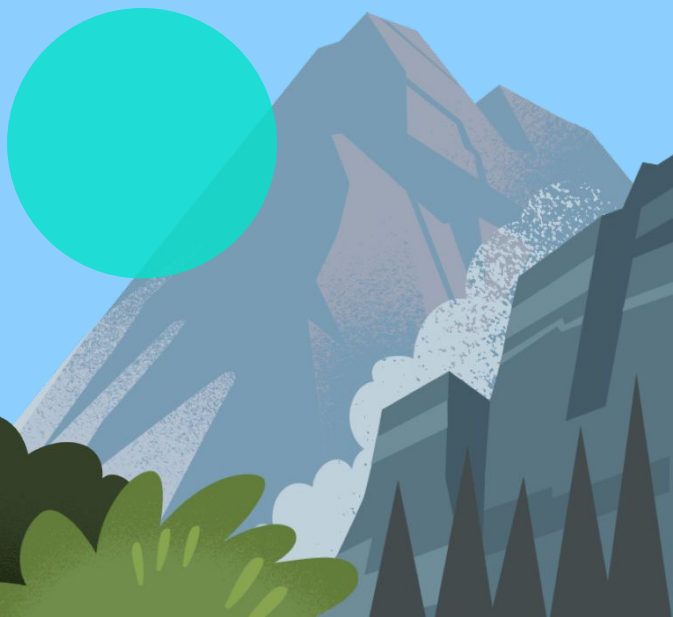
Relationship Summary		Deals Summary	
Meetings in last 1 month	{{total_1}}	Open Deals	{{open_deals}}
Meetings in last 3 months	{{total_3}}	YTD Closed Deals	{{closed_deals}}

Key Contacts			
Name	Title	Phone Number	Email
{{(contact)}}{{(name)}}	{{(title)}}	{{(phone)}}	{{(email)}}{{(contact)}}

Recent Interactions		
Title	Purpose	Meeting Notes
{{(int_{{(id)}})}}{{(title)}}	{{(purpose)}}	{{(notes)}}{{(int_{{(id)}})}}{{(title)}}

Open Deals				
Deal Name	Deal Code	Deal Type	Stage	Transaction Value
{{(Deal)}}{{(name)}}	{{(code)}}	{{(type)}}	{{(stage)}}	{{(value)}}{{(Deal)}}{{(code)}}

関心タグ

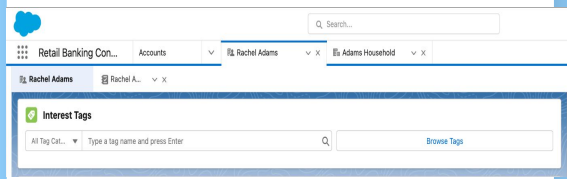


関心タグ

クライアントの関心と価値観を簡単にカタログ化

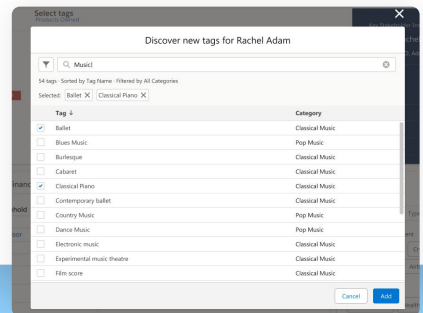
タグとタグカテゴリを参照

関心タグとそのカテゴリの両方で高度な検索環境を利用します。



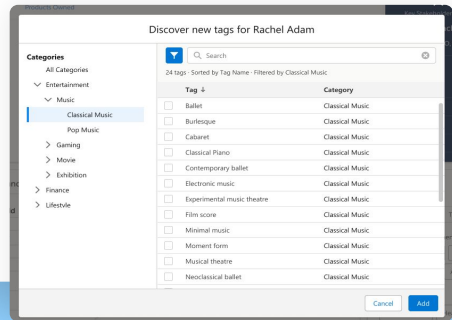
永続的なマルチタギング

改善されたタギング UI で、複数の顧客の関心を効率的に表示して割り当てます。



タグカテゴリ階層

ネストされたタグカテゴリ階層を明確に把握し、絞り込まれたビューを使用して関心タグとタグカテゴリのリストを解析します。





Financial Services Cloud for Slack



FSC for Slack

統合 FSC Slack アプリケーション

更新された Slack アプリケーションを開いて、ボタンと Slack コマンドを使用して複数の FSC 機能間を簡単に移動します。

世帯 Slack チャンネル

世帯でのコラボレーション専用の Slack チャンネルを作成します。

アクションプランと項目の状況管理

アクションプランと項目の追跡、表示、更新します。

リアルタイム通知

どこからでも配信される最新の通知により、コンテキストコラボレーションを増加します。

