

参考: 指定連絡先(DC)概要

ケースのエスカレーションには「指定連絡先(DC)」の設定が必要です

指定連絡先(DC)とは？

- 貴社を代表してSalesforceへの特別な連絡*を行っていただく方
- 複数人設定可能で、適しているのはシステム管理者・推進リーダーの他、IT部門担当者など
- 主DCは組織内のDCの管理権限を持つ

* サポートケースのエスカレーション、
エキスパートコーチングのフォローアップ要求など

設定方法

- Salesforceヘルプにログインのうえ、「サポート&サービス」タイルを参照
- 表示されない、貴社内の誰が指定連絡先になっているのかわからないなど、ご不明な点があれば弊社担当営業までお問い合わせください

指定連絡先・主指定連絡先の権限まとめ

主指定連絡先は、指定連絡先を管理する権限を持ちます

権限	DC	主DC
1対1のエキスパートコーチングリクエスト	○	○
オンデマンドエキスパートコーチング視聴後のフォローアップリクエスト	○	○
組織内のDCの管理 (新規登録・無効化・権限編集など)		○
ヘルプ&トレーニング管理権限 (組織内のケース表示・編集)	主DCより権限付与が必要	○

ヘルプ&トレーニング管理権限

自分以外の方が上げたケースを含む、会社全体のケースを確認することができます



ケースおよびリクエストの確認方法

1. help.salesforce.comにアクセス
2. [サポートにお問い合わせ]タイルを押下
3. [私のお問い合わせ]の下にある
[対応中の私のお問い合わせ]を選択

自分が主指定連絡先か確認する方法*

[サポート&サービス]のページからご確認いただけます

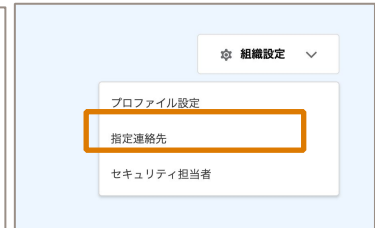


1 Salesforceヘルプページ
(<https://help.salesforce.com>)に直接アクセス

2 [サポートにお問い合わせ]タブにある[お問い合わせ]カードをクリック

3 [あなたの会社パスコード]と[指定した担当者のパスコード]が表示されている場合、**指定連絡先**です

4 画面右上の[組織設定]ボタンをクリックし、[指定連絡先]という欄があれば**主指定連絡先**です



主指定連絡先のみ: 新規指定連絡先の作成方法

[サポートにお問い合わせ] タブの [指定連絡先] から作成できます

1

[サポートにお問い合わせ] タブで、
[指定連絡先] を選択する

2

[新しく追加] をクリックする

3

追加する連絡先の名前を検索ボックスに入力する
注: 追加するDCが連絡先リストに入っている
ことが前提

4

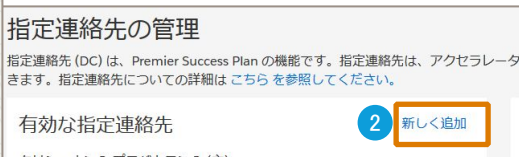
[追加] をクリックする

5

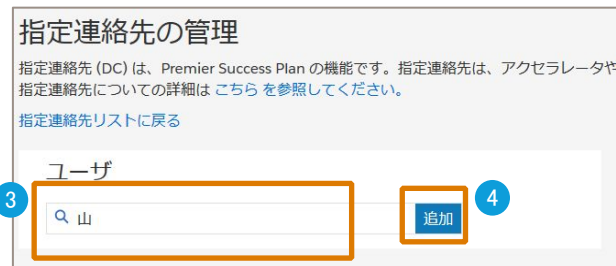
DCに付与する権限を編集した後、
[保存] をクリックする



1



2



3

4

主指定連絡先のみ:他の指定連絡先の権限を編集

[組織設定] ボタン内の [プロフィール設定] から編集できます

1 [サポートに問い合わせ]タブで、[組織設定]を押下し、[プロフィール設定]を選択します。

2 編集するDCを選択すると、権限と特権が表示されます

指定連絡先の権限	保存
プライマリ権限 ▲	<input type="checkbox"/>
フル管理権限	<input type="checkbox"/>
指定連絡先の管理	<input type="checkbox"/>
ヘルプ & トレーニング管理権限 ▲	<input type="checkbox"/>
すべてのお問い合わせの閲覧とレポートの利用	<input type="checkbox"/>
セキュリティ権限 ▲	<input type="checkbox"/>
共有設定の管理	<input type="checkbox"/>
ユーザの管理	<input type="checkbox"/>
プロフィール	<input type="checkbox"/>
レポート/ダッシュボードフォルダ	<input type="checkbox"/>
ロール権限	<input type="checkbox"/>
データ管理権限 ▲	<input type="checkbox"/>
レコードの一括作成	<input type="checkbox"/>
レコードの一括削除	<input type="checkbox"/>
レコードの一括更新	<input type="checkbox"/>
その他の設定権限 ▲	<input type="checkbox"/>
オブジェクト・項目の作成/カスタマイズ	<input type="checkbox"/>
カスタムレポートタイプ	<input type="checkbox"/>
ダッシュボード	<input type="checkbox"/>
レポート	<input type="checkbox"/>
メールテンプレート	<input type="checkbox"/>
入力規則	<input type="checkbox"/>
ワークフロールール	<input type="checkbox"/>
アクセラレータの権限 ▲	<input checked="" type="checkbox"/>
アクセラレータを要求できる	<input checked="" type="checkbox"/>

主DCを作成するにはボックスをオンにします

表示される権限はサービス契約やエンタイトルメントによって異なります

ヘルパーテキストの上にマウスを置くと、各権限の内容と理由が表示されます

3 [Save(保存)]をクリックします