

salesforce

Winter '22 Release Overview 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, 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 successfully integrate Slack Technologies, Inc.'s operations; our ability to realize the anticipated benefits of the Slack Technologies, Inc. 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.

salesforce

Salesforce 全体



salesforce

検索



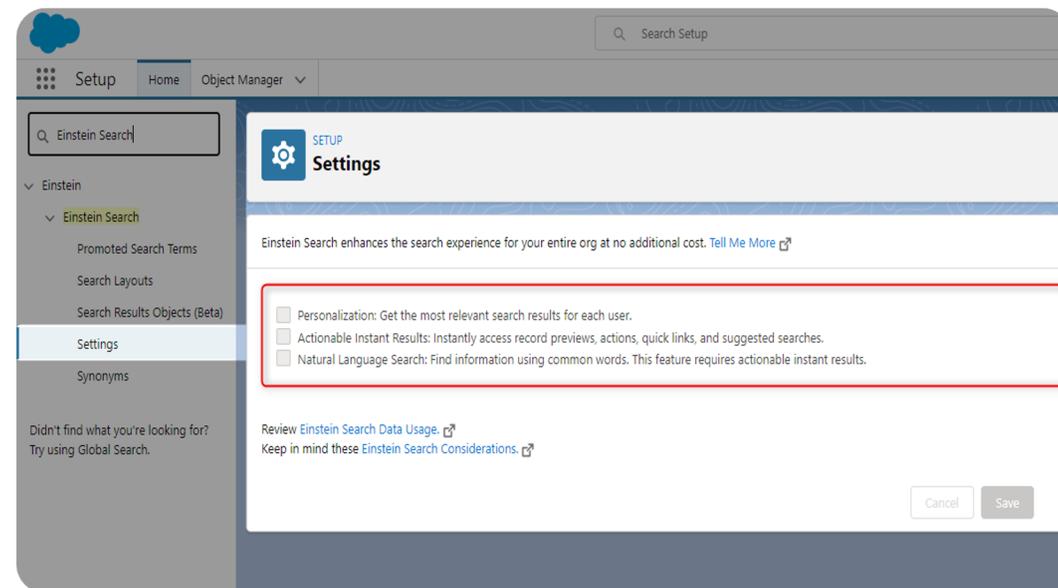
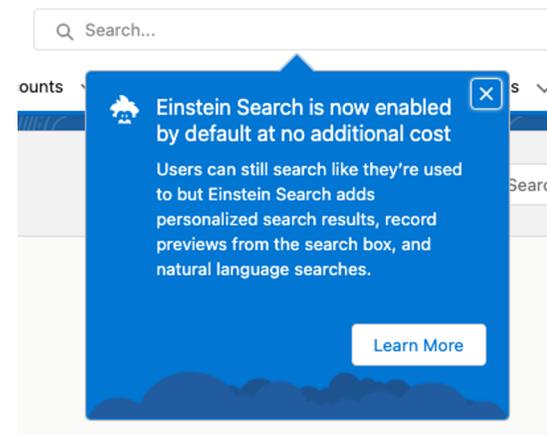
Einstein 検索

適切なレコードをよりすばやく検索

[設定] に再配置され、すべての組織でデフォルトで有効になりました。

- パーソナライズされた検索結果
- 検索ボックスからのレコードプレビュー
 - クリックする前に、レコードが正しいことを確認します。
- 自然言語検索
 - 「私の上位の商談」や「私のオープンケース」を検索して、関連するレコードのリストを生成します。

より多くのオブジェクトの検索結果が表示されます。完全なリストは、[リリースノート](#)を参照してください。

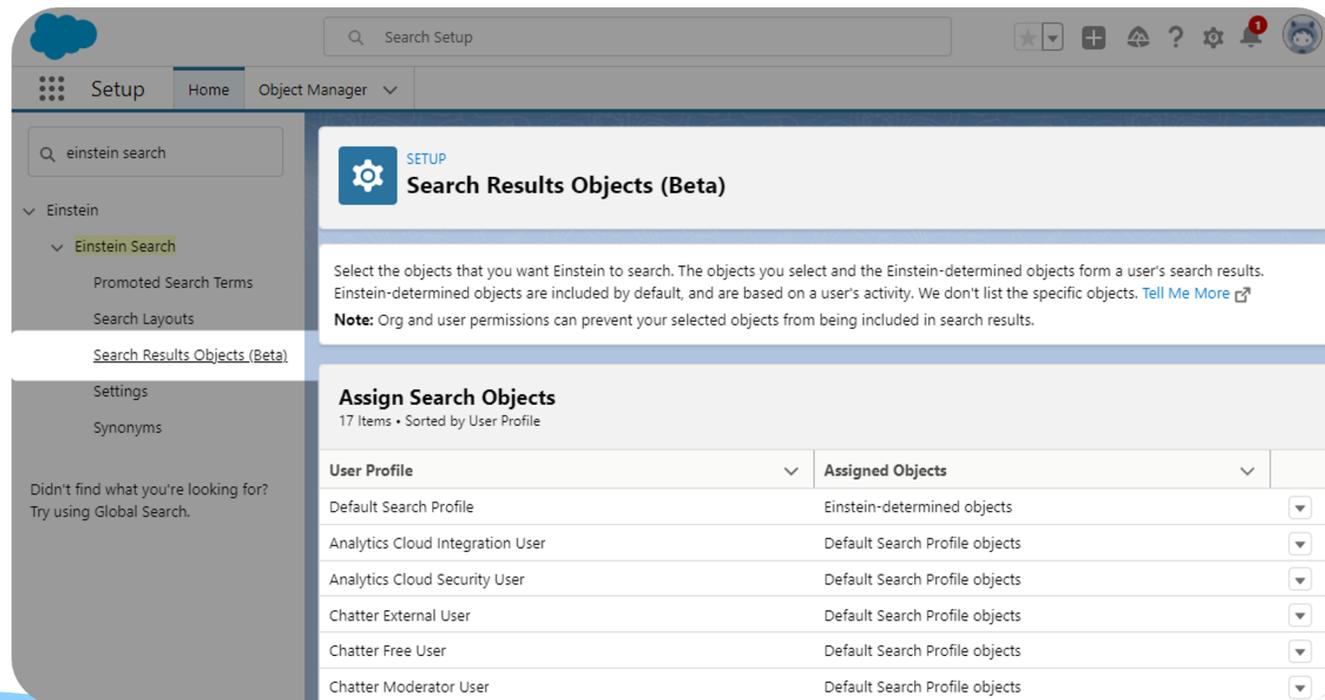


範囲指定検索（ベータ）

Salesforce の使用方法に基づいてユーザエクスペリエンスを調整

Einstein Search に含めるオブジェクトをユーザプロフィールで選択します。

範囲設定ルールは、ユーザが表示できる情報を制限することはありませんが、ユーザが不要な情報を取り除いて適切な情報にすばやくアクセスするのに役立ちます。



salesforce

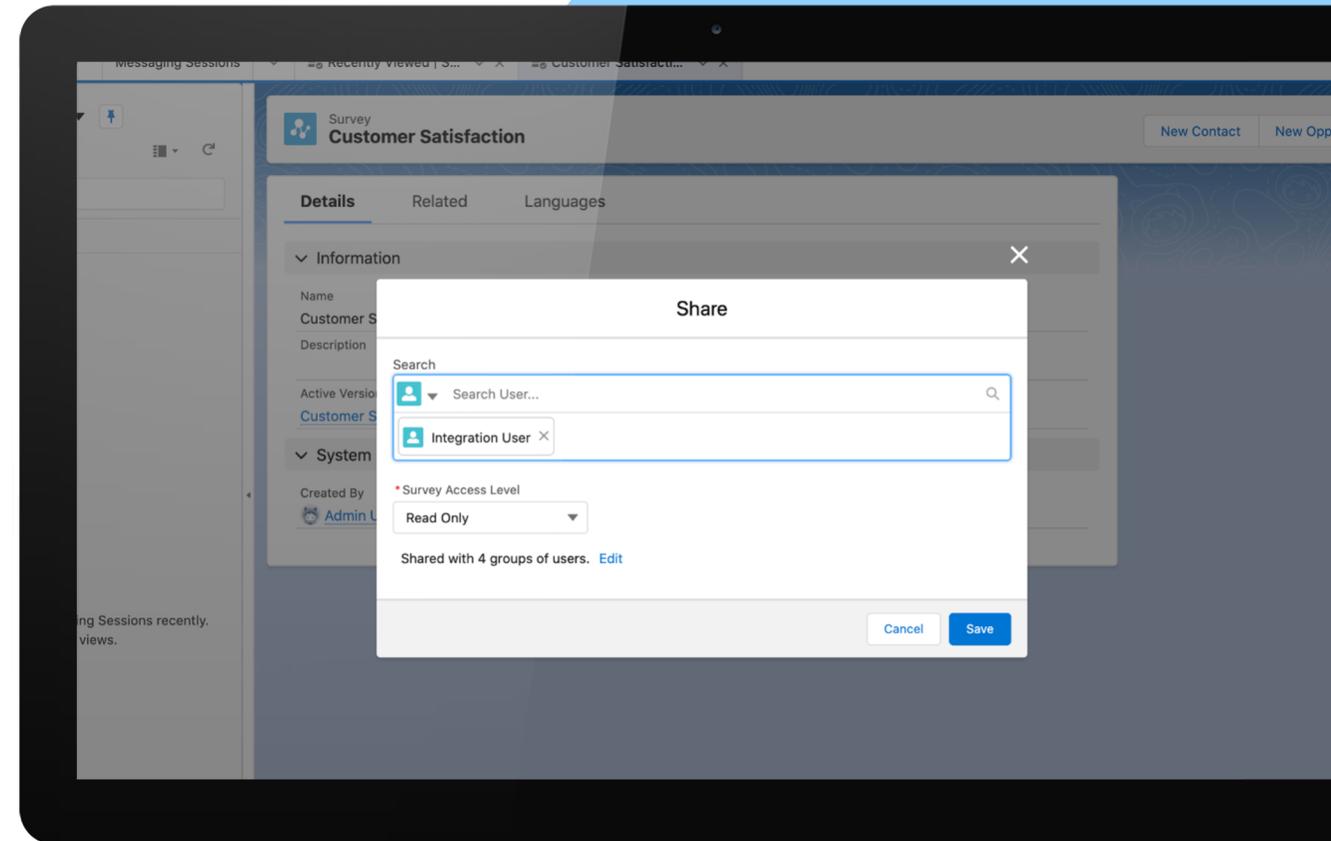
アンケート



簡略化されたアンケート コラボレーション

ボタンのクリックのみでアンケートを共有してチームメートとコラボレーション

Lightning Experience UI のアンケートレコードページを介して、チームメンバーとアンケートを共有します。

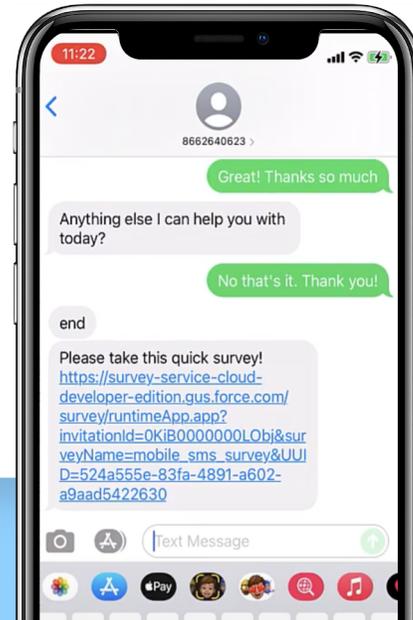
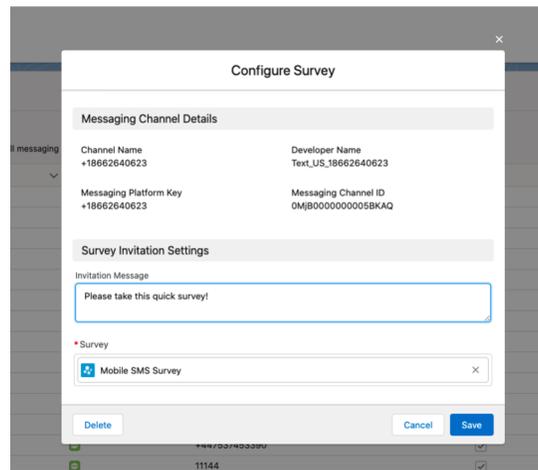


Salesforce フィードバック管理

メッセージングチャネルインテグレーション

SMS、WhatsApp、FB Messenger を介してアンケートを配布することで、エンゲージメントと回答率を改善します。

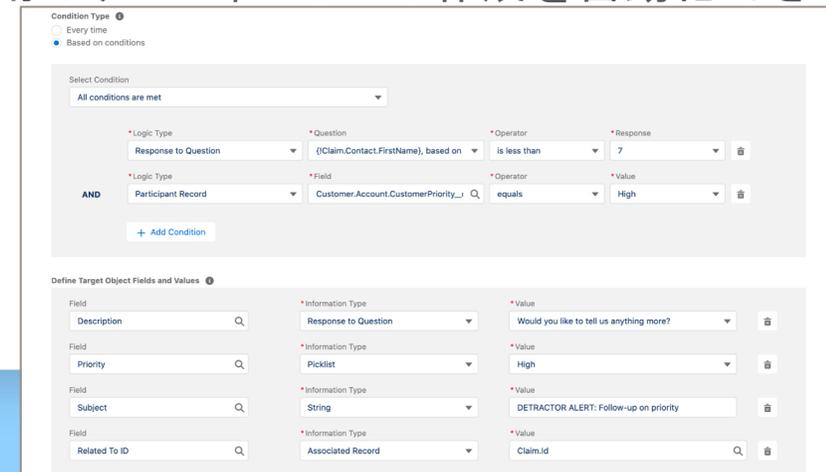
顧客は、希望するチャネルで最近のやりとりについてすばやく簡単にフィードバックを提供できるようになりました。



フィードバック後のアクションをパーソナライズ

データマッパー条件内の差し込み項目と項目の対応付けを使用して、パーソナライズを強化します。

より詳細な制御とより優れたパーソナライズでコミュニケーションを完結させます。たとえば、価値の高い顧客からのフィードバックが不十分な場合に、エスカレーション用のケース/ToDo の作成を自動化できます。



salesforce

スケジューラ



予定配分

負荷分散ポリシー

負荷を公平に分散

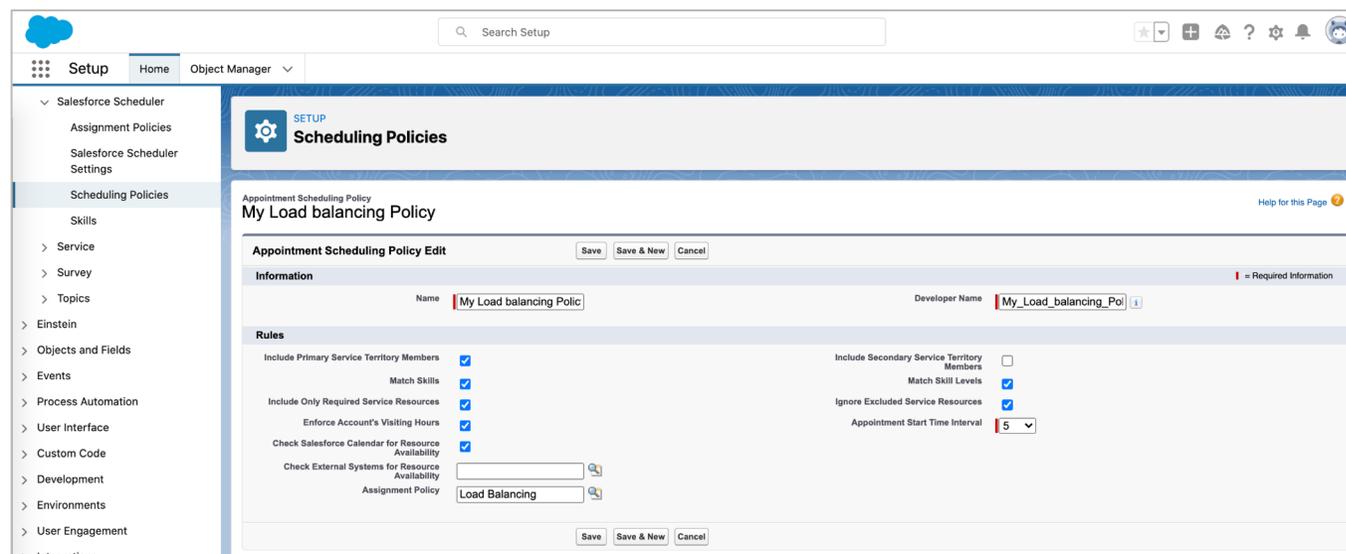
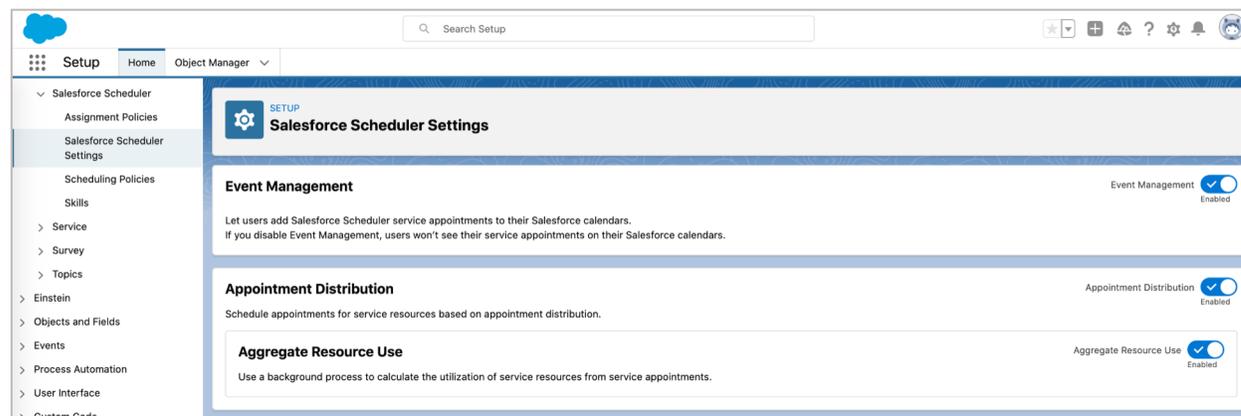
負荷分散ロジックを使用して、実施ミーティングの数またはリソース別の実施ミーティング時間に基づいて顧客の予定を分散し、作業を公平に分配します。

簡略化された設定

フローと API に組み込まれた直感的なエラーメッセージとエンティティおよび項目のアクセス権チェック。

システム管理者は不足している設定手順にすばやくアクセスできます。

追加のライセンスが必要になる場合あり



salesforce

モバイル



iOS および Android のモバイルホーム正式リリース

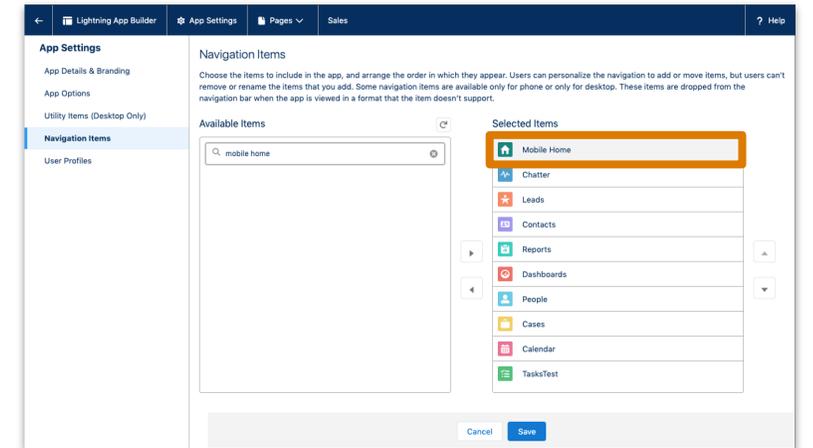
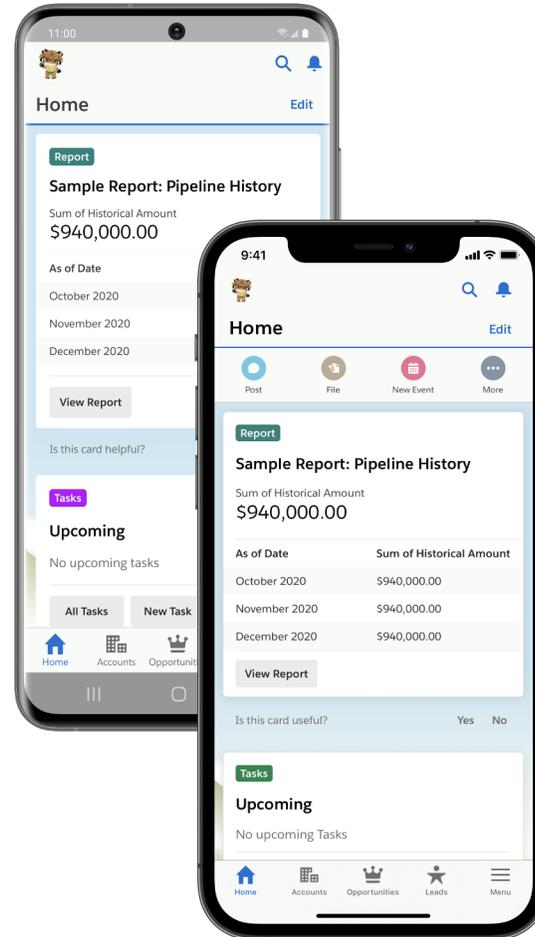


エンドユーザが調整できる標準のランディングページ

Salesforce モバイルアプリケーションユーザに対して、システム管理者はモバイルホームのランディングページを追加して、ユーザが最も関心のあるコンテンツでパーソナライズできます。

モバイルホームは、Salesforce モバイルアプリケーションのナビゲーションバーに簡単に追加できる標準のナビゲーション項目です。

モバイルデバイスにのみ自動的に表示され、システム管理者による追加のカスタマイズは必要ありません。



最重要ヒント:

Lightning アプリケーションの最初の項目としてモバイルホームを追加し、ユーザが関心のある内容がすぐに表示されるようにします。

モバイルホームカード

モバイルホームでは、ToDo、行動、お気に入り、レポートなど、ユーザが1日始めるために必要なすべてを使用してユーザのランディングページをパーソナライズします。

Report

My Pipeline

Sum of Amount
\$2,801,907.04

Sum of Expected Revenue
\$1,609,042.30

Stage	Sum of Amount	Sum of Expected Revenue
Qualification	\$915,049.95	\$166,209.99
Discovery	\$406,076.67	\$142,126.83
Proposal/Quote	\$496,300.00	\$372,225.00

[View Report](#)

Recent

Records

- Angela Potter
User
- * Sales Executive Dashboard
Dashboard
- Ohana, inc. - New Business - 128K
Opportunity
- Ohana, Inc.
Account
- Lauren Bailey
Contact

[All Recent Records](#)

Favorites

Favorites

- *Ohana, Inc.
Account
- Lauren Bailey
Contact
- Larry Baxter
Account
- Ohana, Inc. - Add-On Business - 18K
Opportunity
- Ohana, inc. - New Business - 128K
Opportunity

[All Favorites](#)

Tasks

Upcoming

- Update Account Plan for Strategy Review
Today - Assigned by SDO_bs
- Finalize Contract
Today
- Send Questionnaire to Customer
Today
- Deal Discussion with Team
Mar 29
- Request Needs List
Mar 31
- Negotiate Terms of Contract
Apr 14

[All Tasks](#) [New Task](#)

Salesforce Events

Today

- 11:30 AM - 12:00 PM
Team Meeting
- 12:00 PM - 1:30 PM
Lunch with Jennifer West
- 2:00 PM - 3:00 PM
Catch up with Acme Industries
- 3:30 PM - 4:00 PM
Coffee with Cindy Central
- 4:00 PM - 5:00 PM
Q3 Wrap Up

[All Events](#)

My Calendar

Today

- 9:45 - 10:45 AM
Angela / Ron
- 11:30 - 12:00 PM
Salesforce / Ohana
- 1:00 - 2:00 PM
Client sync
- 2:00 - 3:00 PM
Salesforce / Acme Industries

[All Events](#) [Calendars](#)

固定レポート
選択したレポートを要約

最近
最近参照したレコードとリストを表示

お気に入り
お気に入りに登録されたページを表示

ToDo
自分に割り当てられたToDoを表示

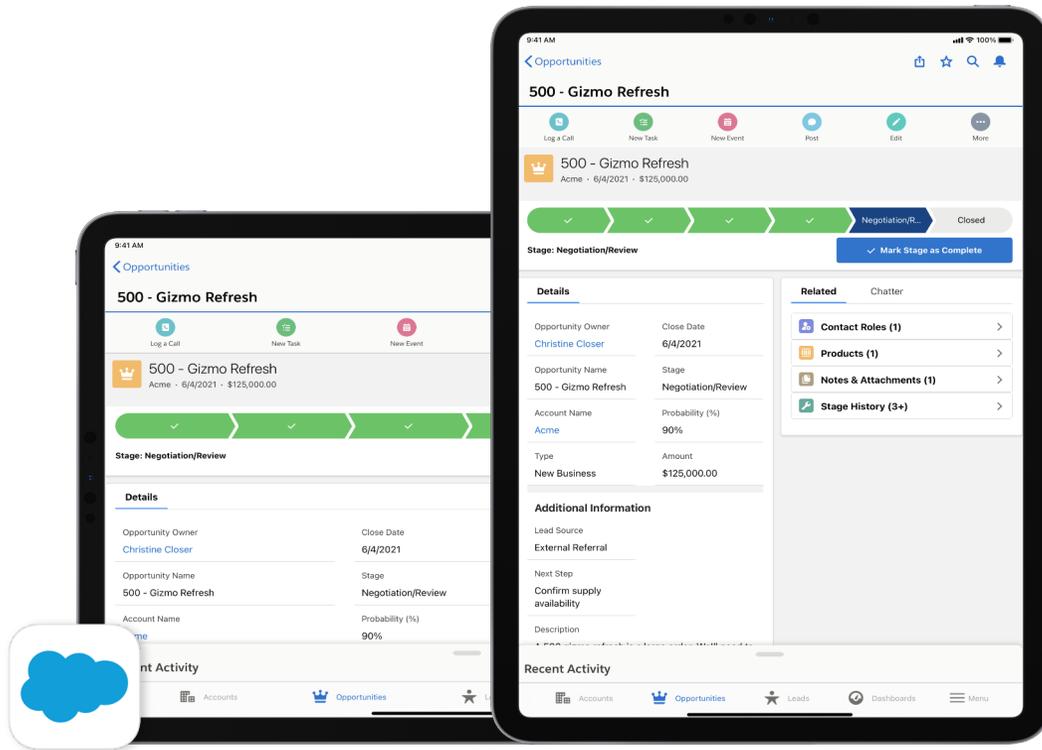
Salesforce の行動
その日の Salesforce の行動を表示

私のカレンダー
携帯電話のカレンダーから同期

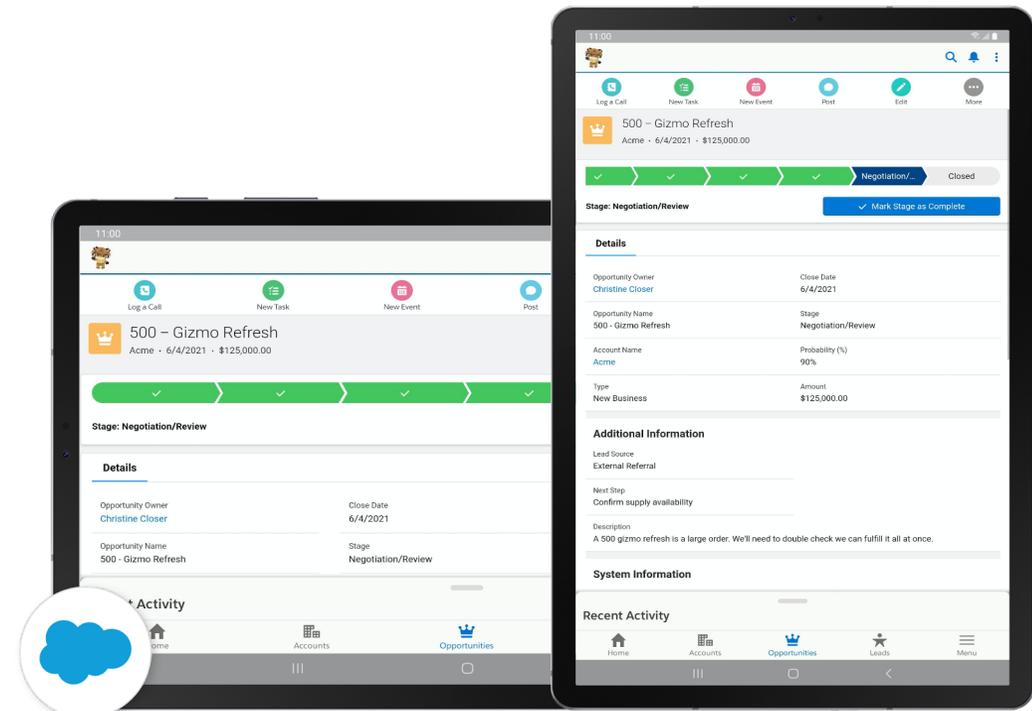
新しい全体幅タブレット環境 (ベータ)



Lightning アプリケーション、ナビゲーション、およびレコードページをサポート



Apple iPad (iPadOS 13 以上)
横方向と縦方向をサポート



Android Tablet (Android 7 以上)
横方向と縦方向をサポート

設定

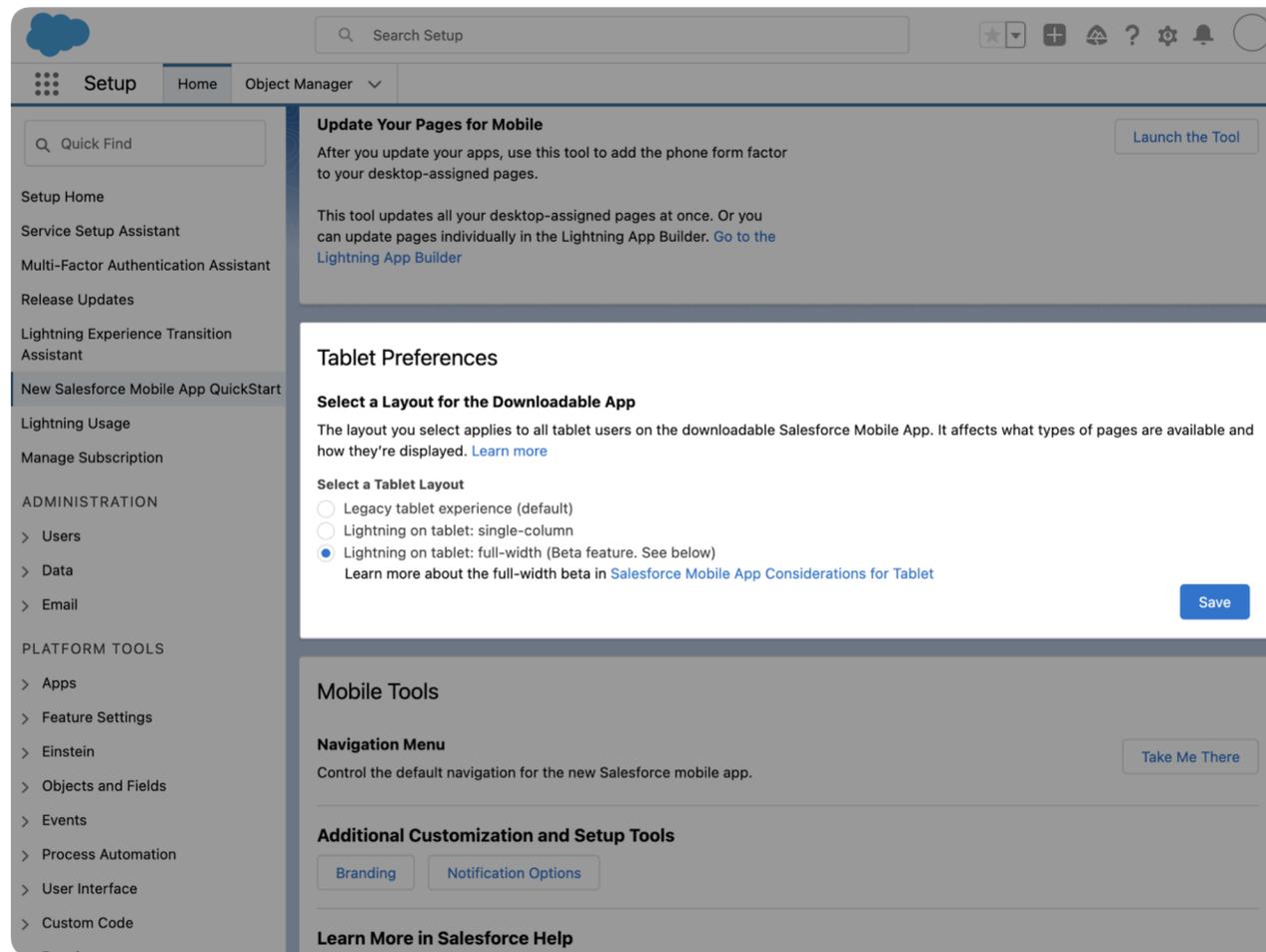


[Salesforce モバイルアプリケーションクイックスタート] セクションの [タブレット設定] でオプトイン

有効にすると、Apple iPad および Android タブレットモデルに全体幅タブレット環境が表示されます。

この環境は全画面を利用し、デスクトップスタイルのレイアウトとモバイル用に最適化されたコンポーネントを使用してレコードページを表示します。

初めて、Android タブレットが横方向レイアウトおよび横方向と縦方向の回転をサポートできるようになりました。



salesforce

業務分析



インライン編集 (ベータ)



オブジェクトに移動して項目を探し、そこで編集して保存するよりも、レポートで項目を直接編集することで生産性が向上します。

ユーザは、テキスト、数値、およびチェックボックス項目に加えて、日付、選択リスト、参照項目をインラインで編集できるようになりました。

複数項目の編集はまだサポートされていません。次回リリースで予定されています。

The screenshot shows the Salesforce Lightning interface. At the top, there is a navigation bar with 'Lightning' and various tabs: Home, Opportunities, Reports (selected), Accounts, Lists, People, Contacts, Tasks, and Analytics. A search bar labeled 'Search Salesforce' is on the right. Below the navigation bar, the report header 'Report: Opportunities Sales Overview' is displayed, along with 'Insights', 'Add Chart', and 'Edit' buttons. The main content is a table with columns: Opportunity Name, Revenue, Type, Owner, and ID. The table contains 20 rows of data. A mouse cursor is hovering over the 'Opportunity Name' cell of the 7th row, and a small edit icon is visible in the top right corner of that cell, indicating the inline edit feature.

	Opportunity Name	Revenue	Type	Owner	ID
1	Umbrella Academy	\$9,000,020	Fortune 100	Clarita Lopez	77288
2	Acme	\$80,000	SMB	Brad White	22993
3	Rosebud Motels	\$900,000	Medium	Aditi Lee	28888
4	Paper	\$80,000	SMB	Clarita Lopez	38821
5	Umbrella Academy	\$9,000,020	Fortune 100	Clarita Lopez	77288
6	Acme	\$80,000	SMB	Brad White	22993
7	Rosebud Motels	\$900,000	Medium	Aditi Lee	28888
8	Paper	\$80,000	SMB	Clarita Lopez	38821
9	Umbrella Academy	\$9,000,020	Fortune 100	Clarita Lopez	77288
10	Acme	\$80,000	SMB	Brad White	22993
11	Rosebud Motels	\$900,000	Medium	Aditi Lee	28888
12	Paper	\$80,000	SMB	Clarita Lopez	38821
13	Umbrella Academy	\$9,000,020	Fortune 100	Clarita Lopez	77288
14	Acme	\$80,000	SMB	Brad White	22993
15	Rosebud Motels	\$900,000	Medium	Aditi Lee	28888
16	Paper	\$80,000	SMB	Clarita Lopez	38821
17	Umbrella Academy	\$9,000,020	Fortune 100	Clarita Lopez	77288
18	Acme	\$80,000	SMB	Brad White	22993
19	Rosebud Motels	\$900,000	Medium	Aditi Lee	28888
20	Paper	\$80,000	SMB	Clarita Lopez	38821

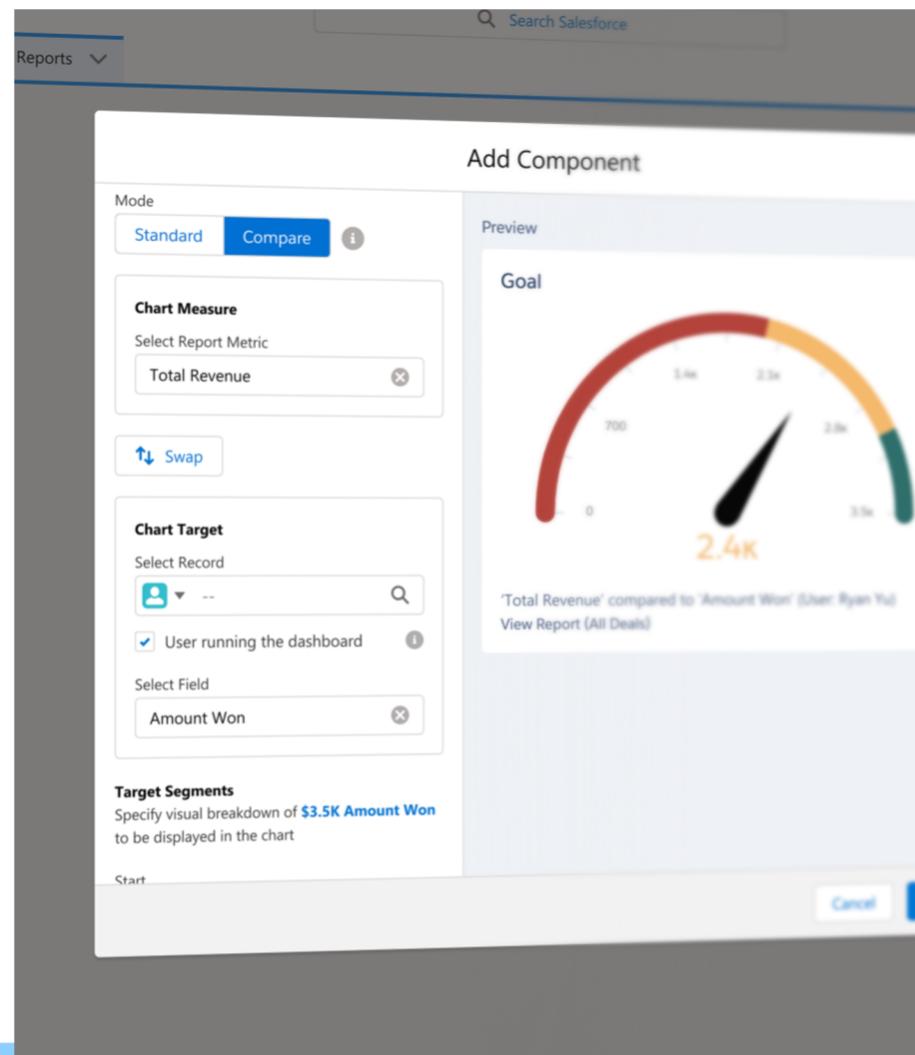
動的ゲージグラフ (ベータ)

ビジネスに動的に対応する基準と項目を使用

動的ゲージグラフは、ビジネスの変化に応じて基準と目標をリアルタイムで柔軟に表示できるようになりました。

業務ダッシュボード内に動的ゲージグラフコンポーネントを作成します。動的目標値を指定し、パーセントのブレークポイントを指定できます。

ゲージグラフ値の1つとしてオブジェクト、項目、およびレコードを選択することで、目標または目標の実績に対するパフォーマンスを測定します。実行ユーザレコードから値を選択することもできます。



salesforce

カスタマイズ



動的インタラクション正式リリース

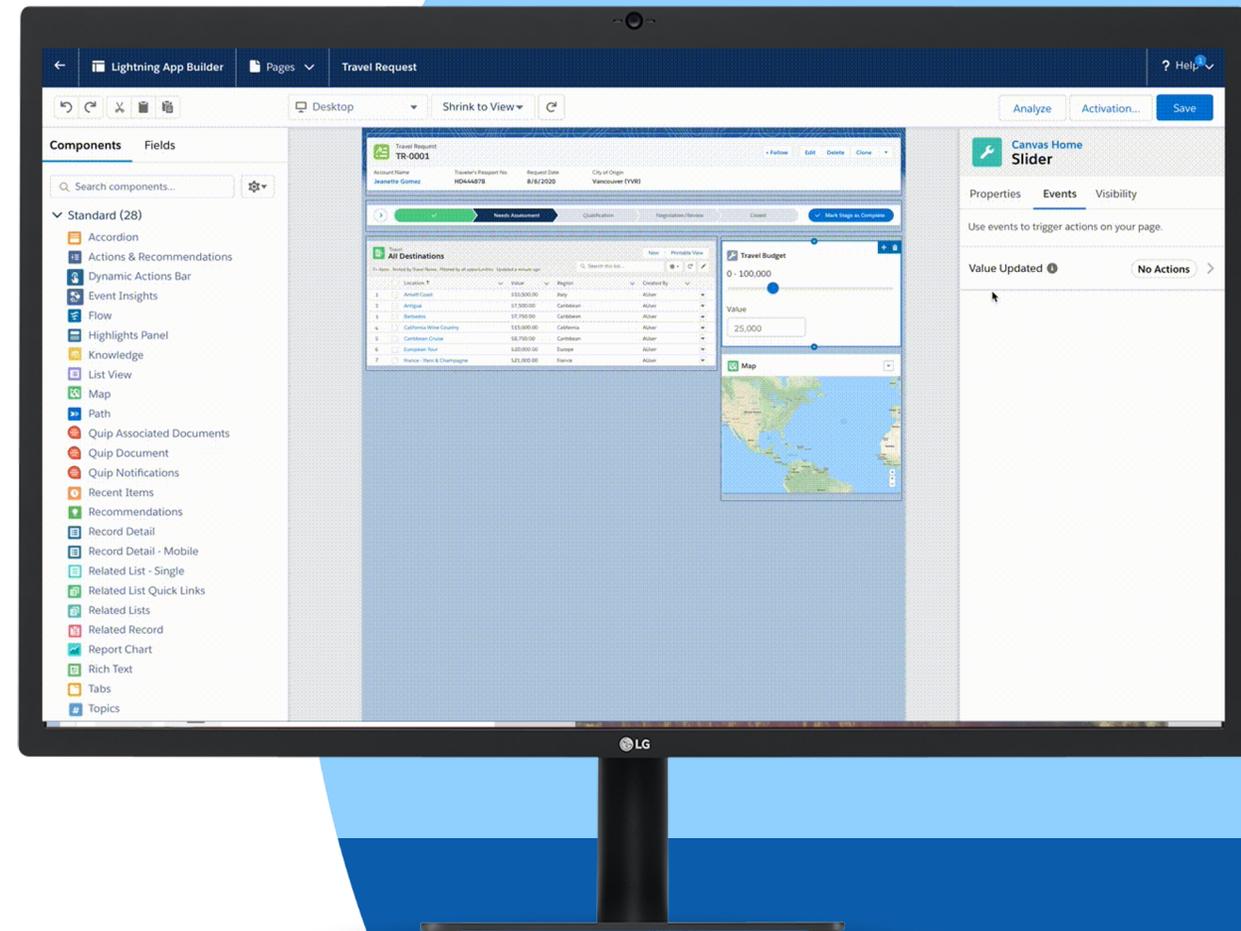
アプリケーションビルダーでのポイント
& クリックのコンポーネントおよびペー
ジインタラクション

豊かなインタラクションを含む統合エクス
ペリエンスを提供

コンポーネントとページを接続するコード
を使用することなく、相互のやりとりを可
能にします。

コードなしでサービスを起動

定義されたインタラクションが発生したと
きに、アクション、フロー、およびカスタ
ムサービスをトリガします。



組織固有の Lightning ページのパフォーマンス総計値

- ユーザのパフォーマンス総計値を確認して、採用または延期する推奨事項を決定します。
- 過去 90 日間の使用からのデータが分析され、組織固有の総計値カードの結果に次の情報が表示されます。
 - ユーザのネットワーク遅延
 - ブラウザの速度
 - コアの数
- 分析している Lightning ページが有効化されていない場合、表示された総計値は組織のすべてのユーザを反映しています。ページが有効化されると、総計値は、ページの割り当て先のユーザのみを反映するように絞り込まれます。

Browser Download Speed

Browser download speed measures how much data a browser receives in a specified amount of time, in megabits per second (mbps). Higher download speeds usually improve performance. Some browsers limit download speed.



● >10 mbps ● 5-10 mbps ● <5 mbps

Network Latency

Network latency measures how quickly a network responds to a request for data from a computer, usually in milliseconds (ms). A lower network latency generally improves performance.



● <50 ms ● 50-150 ms ● >150 ms

salesforce

プロフィールと権限



権限とプロフィール

- **システム管理者の時間を節約: より迅速な権限セットライセンスの割り当て**
[設定] で、各権限セットライセンスを直接クリックして、割り当てを管理できるようになりました。1つの権限セットライセンスに複数のユーザをまとめて割り当てたり、複数のユーザを一度にすべて削除したりして、時間を節約します。
- **権限セットグループの有効なユーザセッションに基づいてアクセス権を付与**
以前は、個別のセッションベースの権限セットを作成していましたが、権限セットグループレベルでもセッションを設定できるようになりました。
- **権限セットと権限セットグループでの割り当て有効期限を管理 (ベータ)**
権限セットと権限セットグループの現在の割り当て有効期限を表示および更新できるようになりました。以前は、正しい有効期限を使用してそれらを再作成する必要がありました。
- **SOAP API を介してゼロからカスタムプロフィールを作成**
プロフィール SOAP API オブジェクトを使用して、権限を有効化することなく開始するカスタムプロフィールを作成します。以前は、カスタムプロフィールを作成するには、[設定] で既存のプロファイルのコピーを作成してから、割り当てられたユーザに付与しないアクセス権を削除していました。

salesforce

セキュリティ変更



私のドメイン

[私のドメイン] のリリース (リリース更新) を Winter '22 で適用

最新の機能を使用してブラウザの要件に準拠するには、Winter '22 リリースまでにすべての Salesforce 組織に [私のドメイン] をリリースする必要があります。

[私のドメイン] をリリースしてください。リリースしない場合、[私のドメイン] は組織 ID に基づいて自動的に割り当てられます。[私のドメイン] に別の名前を使用したい場合は、変更できます。

[私のドメイン] をリリースするときに、組織で使用できる場合は拡張ドメインを有効にすることを強くお勧めします。拡張ドメインは将来の標準であり、ブラウザの要件を満たしています。

[私のドメイン] についての詳細

Salesforce ドメイン (「私のドメイン」と拡張ドメイン) の変更に関する準備 (Salesforce ヘルプ)

[私のドメイン] のリリース (リリースノート)

Trailblazer Community の「[My Domain and Enhanced Domains](#)」グループのディスカッションに参加してください。

多要素認証 (MFA) 要件

2022年2月1日以降、Salesforceのユーザはユーザインターフェースを介してSalesforce製品にアクセスするためにMFAを使用する必要があります。*

Salesforce ユーザに対して MFA が有効になっていることを確認する手順



Salesforce 製品で直接有効化



SSO プロバイダの MFA サービスを使用

MFA の有効化は、組織を保護するために実行できる最も簡単で効果的な対策の 1 つです

MFA についての詳細



[Salesforce サイトの MFA](#)



[MFA の概要の動画](#)



[MFA FAQ](#)



[MFA Quick Guide for Admins \(システム管理者向け MFA クイックガイド\)](#)



[MFA Trailblazer Community](#)

* MFA は現在、ほとんどの [Salesforce 製品](#) で使用できます。

** 2021年1月29日、Forbes の Jim Alkove による [「Nail the Basics of Cybersecurity with MFA \(MFA を使用したサイバーセキュリティの基本を理解する\)」](#)



salesforce

セキュリティセンター



セキュリティセンター

すべての組織の主要なセキュリティ総計値を 1 か所で表示

一元化された脅威検知

イベントモニタリングへの投資の価値実現までの時間を短縮します。イベントモニタリングによって検知された脅威をすべての組織で 1 か所で簡単に確認できます。

設定可能なアラート

独自のアラートを設定し、状況が変化したときに通知を受ける方法を選択できます。メール、アプリケーション内通知あるいはその両方を受信できます。

例: 「私の組織で状態チェックスコアが低下した場合、次のメールアドレスにメールを送信してください...」

詳細なセキュリティ情報の高度な検索条件

ユーザは、セキュリティセンターの詳細データテーブルに表示されているほとんどの列を簡単に絞り込むことができます。

例: 「すべての組織を 1 か所で確認できるのは便利ですが、特定の組織やユーザを確認したい場合はどうすればよいですか?」(それが可能になりました。)

salesforce

共有





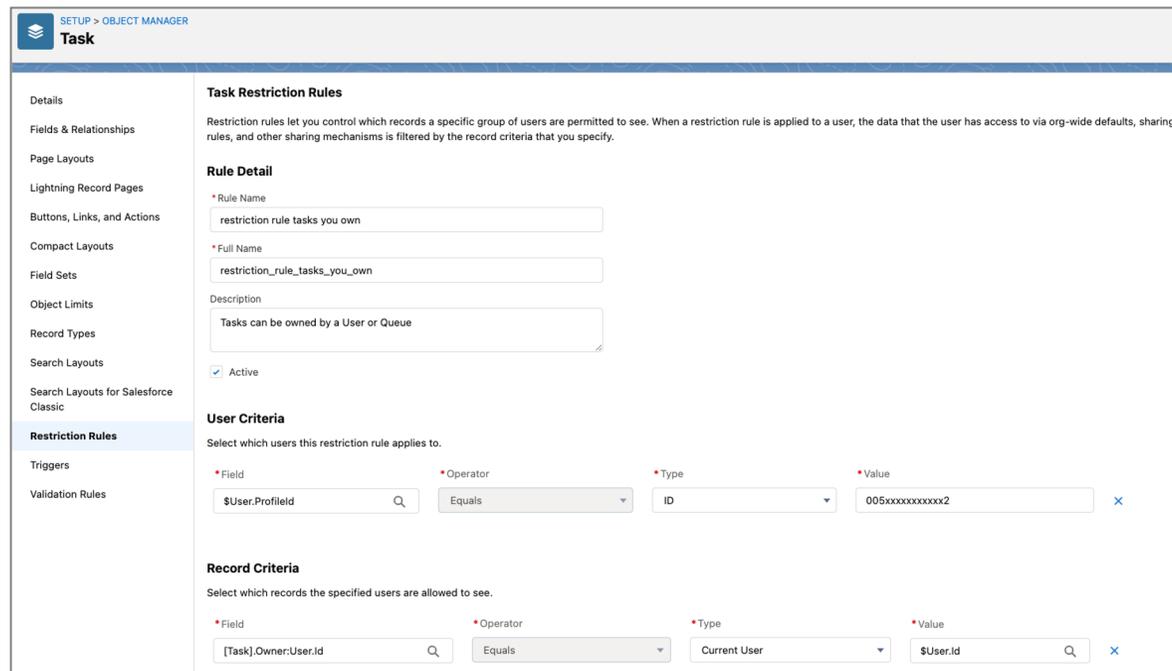
制限ルール (正式リリース)

サポートされるオブジェクト: 活動 (ToDo および行動)、取引先責任者、カスタムオブジェクト

制限ルールでは、Lightning Experience でカスタムオブジェクト、契約、タイムシート、タイムシートエントリ、ToDo、行動のどのレコードをどのユーザに表示するかを定義し、これらのオブジェクトの完全な「プライベート」アクセスを設定できます。

正式リリースで導入:
(Tooling またはメタデータ) API を使用する代わりに、システム管理者 (および開発者) は UI のポイント & クリックで制限ルールを作成および管理し、時間を節約し、無効なルールを作成する可能性を減らすことができます。

また、カスタム権限を介して制限ルールを管理し、変更セットを介してルールをリリースできるオプションも追加されました。



これは、Tooling API を使用して作成された制限ルールです。指定されたプロファイルを持つユーザは、所有する ToDo レコードのみを表示できます。

範囲設定ルール (ベータ)

不要な情報を取り除いて生産性を向上

ユーザに表示されるデフォルトのレコードを制御

ユーザがアクセスするデータが多すぎると、生産性が低下する場合があります。範囲設定ルールは、ユーザが関心のあるデータに集中するのに役立ちます。

組織の共有設定 (レポートなど) は上書きされません。

サポートされるオブジェクト

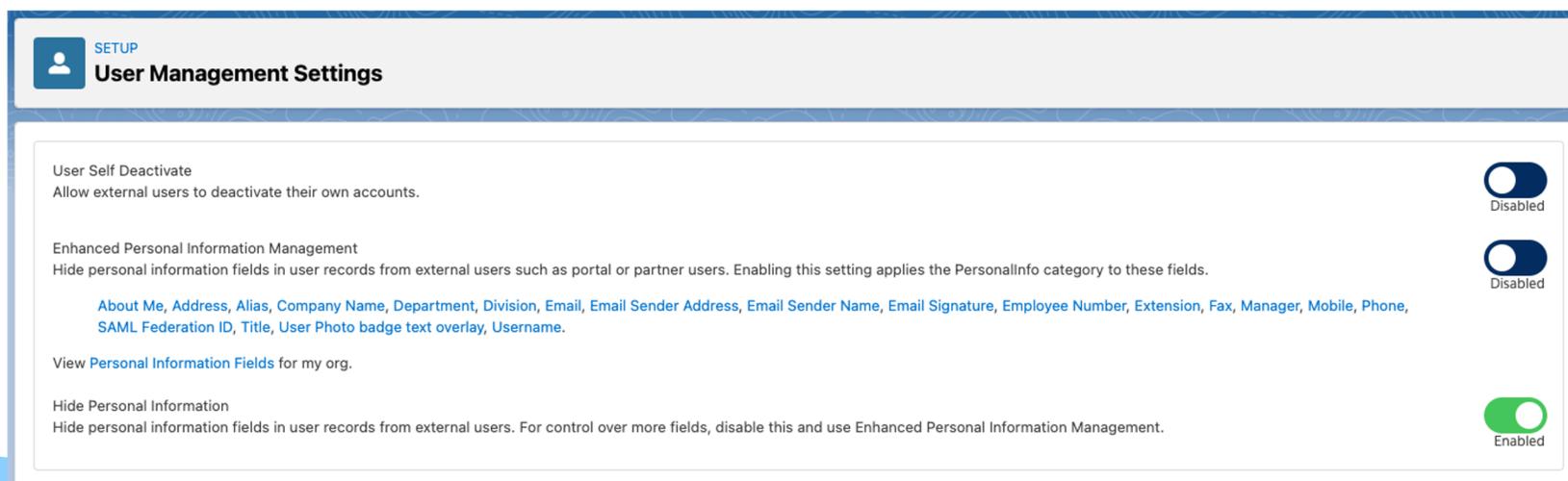
- 取引先
- ケース
- 取引先責任者
- 行動
- リード
- 商談
- ToDo

拡張個人情報管理

外部ユーザの個人情報を保護

外部ユーザが別の外部ユーザのプロファイルを参照するときに、表示する項目と非表示にする項目を (UI と API の両方で) 制御できるようになりました。 [20 項目](#) が PII とみなされるようになり、外部ユーザにはマスクされます。システム管理者は、組織で PII として分類した項目を確認することができ、オブジェクトマネージャで任意の項目を調整することもできます。

Winter '22 以降、新規組織は [個人情報を非表示] を使用できなくなります。既存の組織は、[拡張個人情報管理] を有効にしてオプトインする必要があります。これは、Winter '23 (2022 年 10 月) までにすべての組織に自動的に適用されます。



The screenshot shows the 'User Management Settings' page in Salesforce. It features a 'SETUP' header with a user icon. The main content area lists three settings, each with a toggle switch on the right:

- User Self Deactivate**: Allow external users to deactivate their own accounts. The toggle is currently **Disabled**.
- Enhanced Personal Information Management**: Hide personal information fields in user records from external users such as portal or partner users. Enabling this setting applies the PersonalInfo category to these fields. The toggle is currently **Disabled**. Below this, a list of fields is shown: [About Me](#), [Address](#), [Alias](#), [Company Name](#), [Department](#), [Division](#), [Email](#), [Email Sender Address](#), [Email Sender Name](#), [Email Signature](#), [Employee Number](#), [Extension](#), [Fax](#), [Manager](#), [Mobile](#), [Phone](#), [SAML Federation ID](#), [Title](#), [User Photo badge text overlay](#), [Username](#). A link below reads: View [Personal Information Fields](#) for my org.
- Hide Personal Information**: Hide personal information fields in user records from external users. For control over more fields, disable this and use Enhanced Personal Information Management. The toggle is currently **Enabled**.

salesforce

ユーザエンゲージメント



アプリケーション内ガイダンス



対象プロンプト

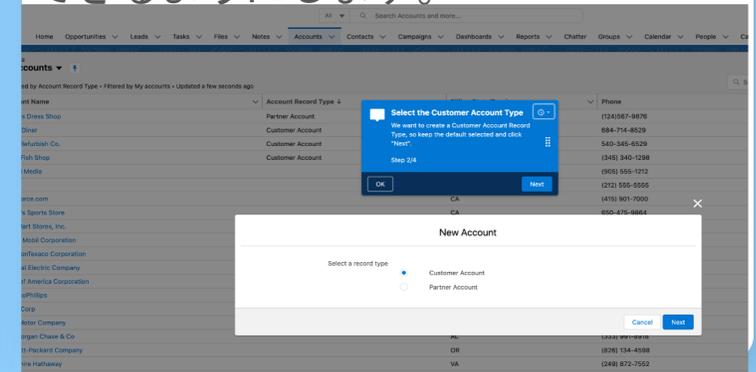
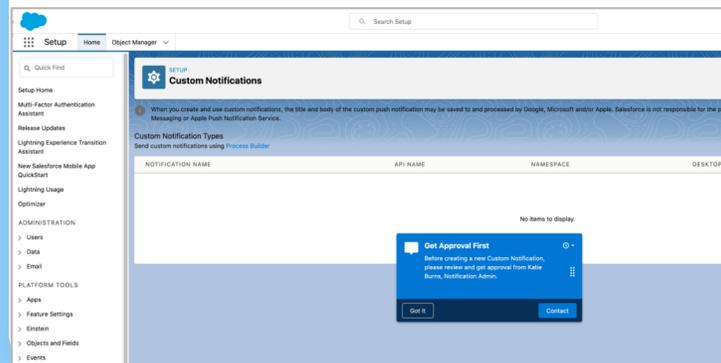
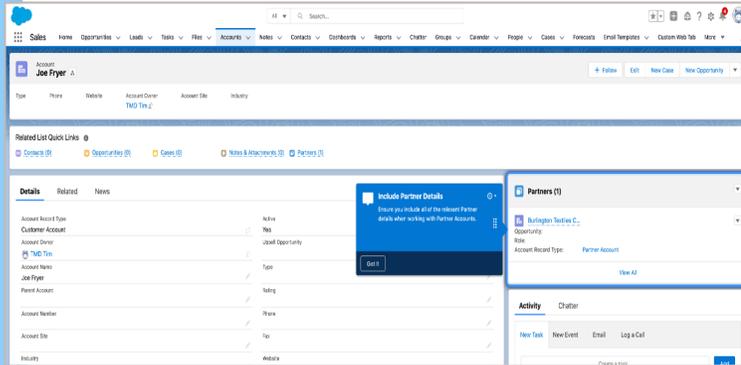
特定のページ要素を対象にして、最新のアプリケーション内ガイダンスで何について説明しているかをユーザに正確に示します。

サポートされる設定ページで使用可能

機能を発見しやすくするカスタムプロンプトを表示および作成して、システム管理者と開発者にアプリケーションと機能の設定方法を示します。

レコードタイプのサポートを追加

特定のレコードタイプまたはすべてのレコードタイプのプロンプトを表示します。メッセージをカスタマイズして、ユーザがさまざまなレコードタイプの一意的レイアウトと選択リストに関する詳細なヘルプを取得できるようにします。



salesforce

開発



イベント駆動型のコネクテッドエクスペリエンスを迅速に提供



Salesforce Functions - Winter '22 中に正式リリース。詳細は [developer.com](https://developer.salesforce.com) を参照

信頼できるインフラストラクチャで柔軟に拡張

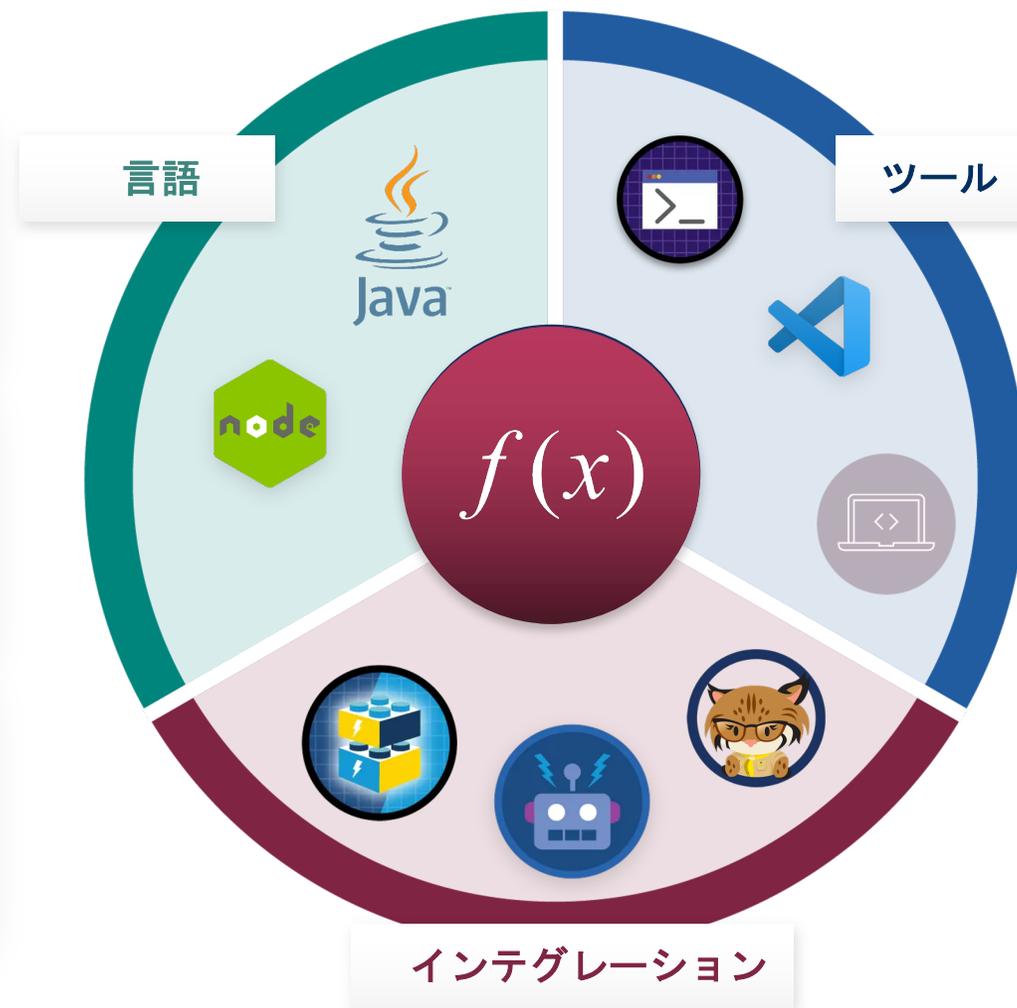
オンデマンドで実行され柔軟に拡張できる機能を使用して、あらゆるビジネスニーズに対応します。

柔軟性のある革新

Salesforce データ、および Node.js や Java などの言語へのネイティブアクセスにより、ビジネス上の価値をより迅速に提供します。

コネクテッドデジタルエクスペリエンスを提供

チームがローコードとコードで統合ソリューションを構築できるようにします。



salesforce

Sales Cloud



コアセールス

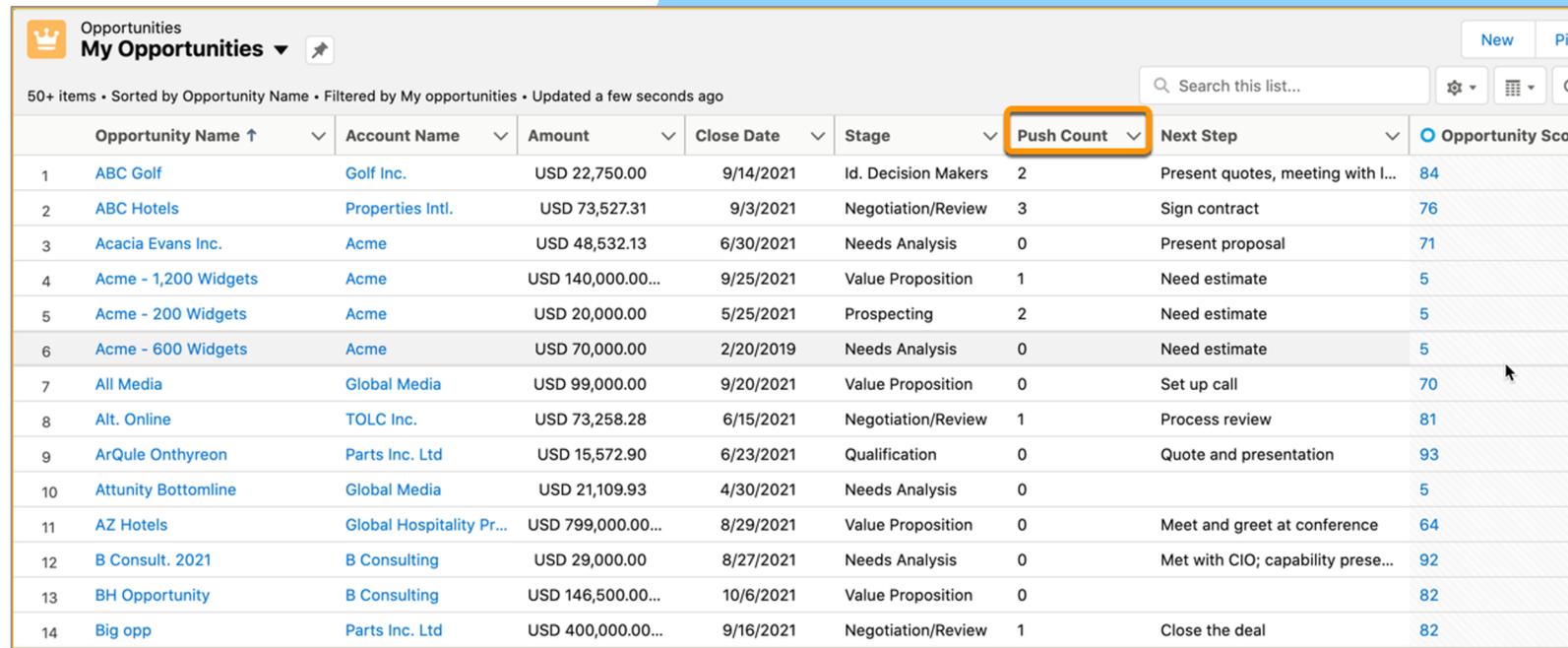


商談の延期カウンタ

延期数の多い商談のレポートを作成

商談の完了予定日がある月から別の月に延期された回数を把握します。

延期された回数が多すぎる商談は、営業担当が考える商談成立の可能性が現実的でない可能性があります。



The screenshot shows the Salesforce 'My Opportunities' list view. The 'Push Count' column is highlighted with an orange box. The table contains 14 rows of opportunity data, sorted by name. The columns are: Opportunity Name, Account Name, Amount, Close Date, Stage, Push Count, Next Step, and Opportunity Score.

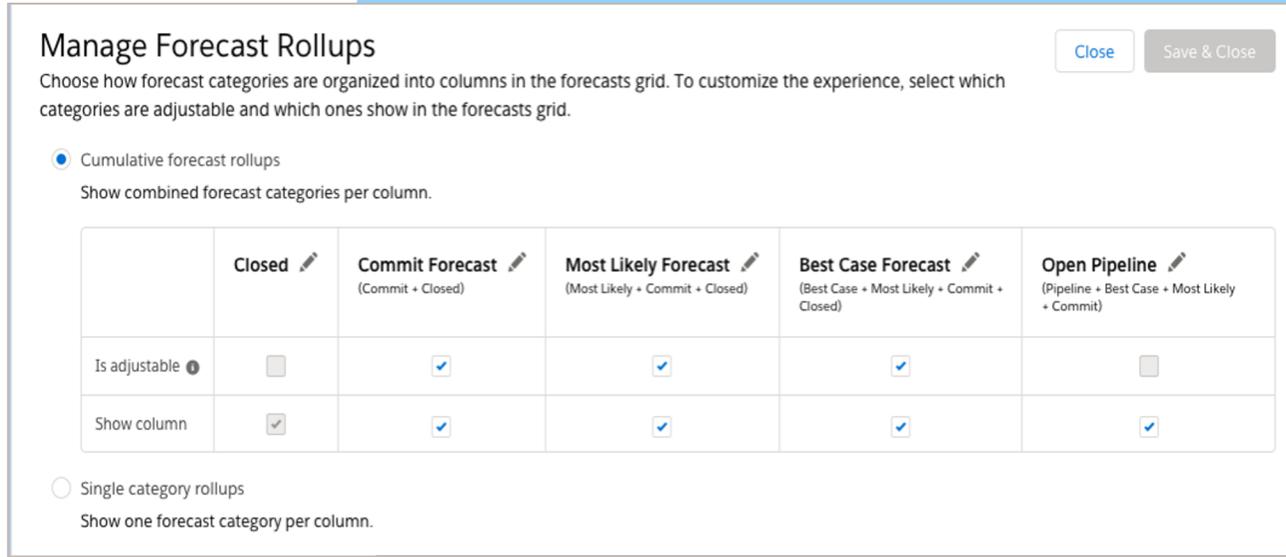
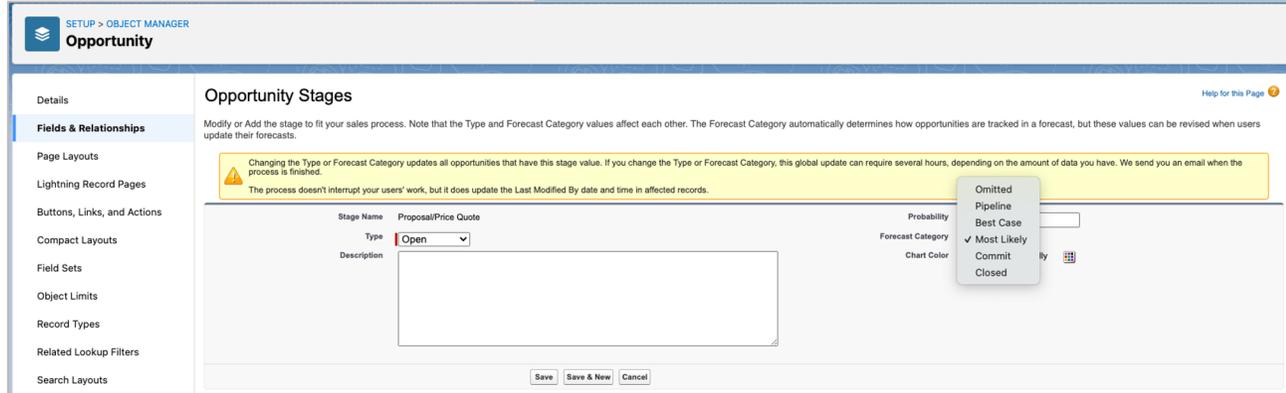
	Opportunity Name ↑	Account Name	Amount	Close Date	Stage	Push Count	Next Step	Opportunity Score
1	ABC Golf	Golf Inc.	USD 22,750.00	9/14/2021	Id. Decision Makers	2	Present quotes, meeting with I...	84
2	ABC Hotels	Properties Intl.	USD 73,527.31	9/3/2021	Negotiation/Review	3	Sign contract	76
3	Acacia Evans Inc.	Acme	USD 48,532.13	6/30/2021	Needs Analysis	0	Present proposal	71
4	Acme - 1,200 Widgets	Acme	USD 140,000.00...	9/25/2021	Value Proposition	1	Need estimate	5
5	Acme - 200 Widgets	Acme	USD 20,000.00	5/25/2021	Prospecting	2	Need estimate	5
6	Acme - 600 Widgets	Acme	USD 70,000.00	2/20/2019	Needs Analysis	0	Need estimate	5
7	All Media	Global Media	USD 99,000.00	9/20/2021	Value Proposition	0	Set up call	70
8	Alt. Online	TOLC Inc.	USD 73,258.28	6/15/2021	Negotiation/Review	1	Process review	81
9	ArQule Onthyreon	Parts Inc. Ltd	USD 15,572.90	6/23/2021	Qualification	0	Quote and presentation	93
10	Attunity Bottomline	Global Media	USD 21,109.93	4/30/2021	Needs Analysis	0		5
11	AZ Hotels	Global Hospitality Pr...	USD 799,000.00...	8/29/2021	Value Proposition	0	Meet and greet at conference	64
12	B Consult. 2021	B Consulting	USD 29,000.00	8/27/2021	Needs Analysis	0	Met with CIO; capability prese...	92
13	BH Opportunity	B Consulting	USD 146,500.00...	10/6/2021	Value Proposition	0		82
14	Big opp	Parts Inc. Ltd	USD 400,000.00...	9/16/2021	Negotiation/Review	1	Close the deal	82

新しい売上予測分類: 可能性が最も高い

最良、中間、より悪いケースのシナリオを予測

商談のオブジェクト管理設定で、[最も可能性が高い] 売上予測分類を作成します。

次に、[最も可能性が高い] を [フェーズ] 項目の 1 つ以上の商談フェーズに対応付けるか、個別に商談を [最も可能性が高い] カテゴリに割り当てます。



商品に対する組織の共有設定 - リリース更新



これまで、商品オブジェクトに組織の共有設定を定義することはできませんでした。

データをより適切に保護するために、最初のリリース更新は外部ユーザのデフォルトの商品アクセス権が [非公開] に設定されています。ゲストユーザの使用事例に対する共有ルールを作成してテストする必要があります。

2 番目のリリース更新では、商品に対する組織の共有設定が追加され、Spring '22 で新規組織に適用されます。

既存の組織では設定は変更されません。

ただし、商品に対するデフォルトの共有設定を変更できるようになりました。この設定で、商品レコードへのユーザのアクセス権を制御します。これにより、システム管理者が商品へのユーザのアクセス権を [公開/参照・更新可能] からより制限されたアクセスレベルに変更できます。たとえば、特定のビジネスユニットに別のビジネスユニットの商品開発を非表示にできます。

すべてのカスタマイズ (フロー、入力規則、Apex トリガなど) で設定をテストします。 [公開/参照・更新可能] 以外の共有設定は、カスタマイズに干渉する可能性があります。

Retain Guest Users' Access to Products

COMPLETE STEPS BY: 10 JAN 2022

To better protect your Salesforce org, this update changes how unauthenticated guest access to product records (the Product2 object) is controlled. The product organization-wide sharing default for external users is no longer applied to guest...

SECURITY

0%

0 of 4

Enforcement Scheduled: Spring '22

[View Details](#)

[Get Started](#)

Set Organization-Wide Sharing Defaults for Products

COMPLETE STEPS BY: 10 JAN 2022

To better protect your data, this update does the following:

- In Winter '22, adds organization-wide sharing settings for product records
- As of Spring '22, in new orgs only, sets the organization-wide sharing default fo...

SECURITY

0%

0 of 3

Enforcement Scheduled: Spring '22

[View Details](#)

[Get Started](#)

salesforce

パイプライン検査

UEのみ



カスタムパイプラインビューの作成による時間の節約

ビジネスのさまざまな分野のパイプラインにすばやく集中

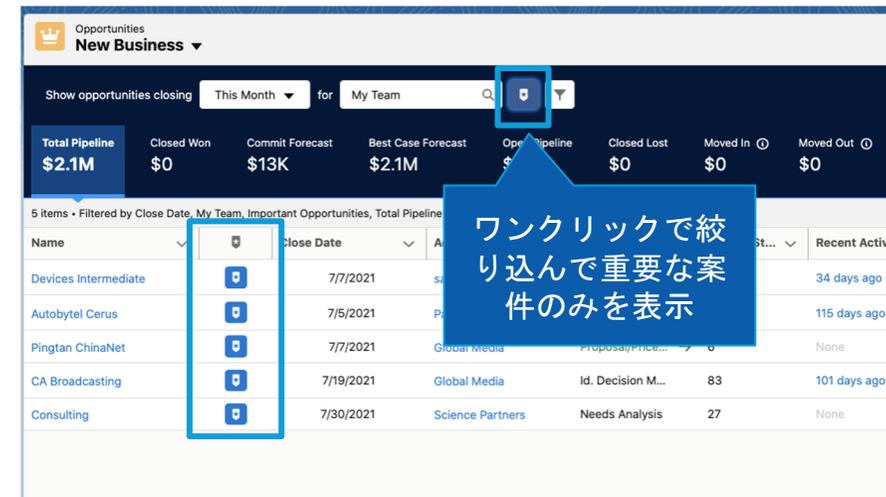
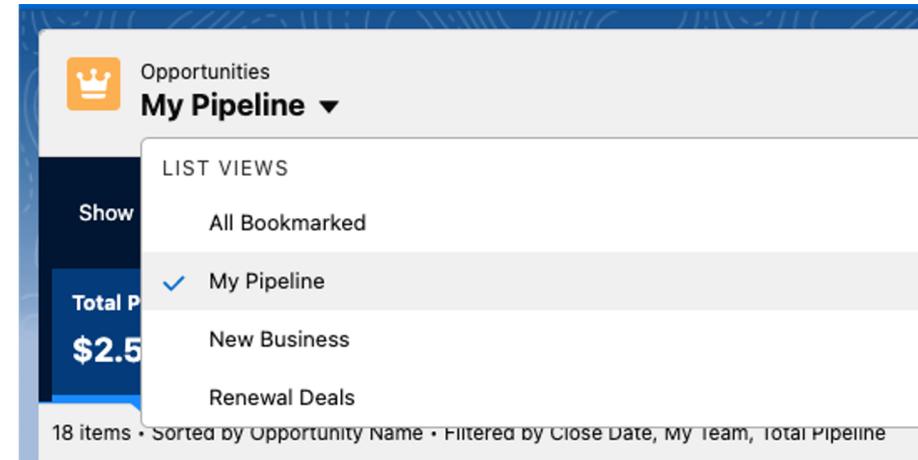
複数のパイプラインビュー

営業マネージャと営業担当は、最も頻繁に使用されるパイプラインビューを保存して、パイプライン検査にアクセスするたびにビューが再作成されるのを防ぐことができます。

新規ビジネスや更新案件などのビジネスニーズに合わせてさまざまなパイプラインビューを作成し、それぞれの項目と検索条件をカスタマイズします。

案件を重要とマーク

案件を優先度高としてマークし、リストを絞り込んでそれらの重要な案件のみに集中します。パイプラインの検査や1対1ミーティングの実施時に、リストをすばやく絞り込んで、最大の案件や最も優先度の高い案件に集中します。



Einstein を使用した集中すべき場所の把握

商談スコアの機能強化と新しい案件状況インサイト

商談スコア

階層にグループ化されるようになり、営業チームは簡単にどの案件が順調に進んでいるかを確認したり、リスクのある商談を見つけたりできます。

The screenshot shows the Salesforce Einstein Scoring interface. At the top, it says "My Team" and "Last updated a few seconds ago". Below that, there's a "Best Case Forecast" section showing "\$0". A modal window titled "15 Einstein Scoring" is open, displaying "Top Positives" and "Top Negatives".

Opportuni.	Stage
Med	Prospecting
High	Prospecting
Low	Perception Analysis
Med	Proposal/Price Quote
Med	Perception Analysis

Top Positives

- Opportunity Amount keeps going up.
- This account is a relatively new customer. In this case, that's a good thing.

Top Negatives

- Opportunity Close Date changed. In this case, that's not good.

案件インサイト: 今月成立する可能性が低い

今月の成立が予定されており、予定どおりに成立する可能性が低い案件を確認します。可能性が低い取引を排除することで、チームは売上予測精度を向上させ、より可能性が高い取引に集中することができます。

The screenshot shows a Salesforce interface with a close date change notification: "Close Date pulled in by 23 days" from 7/30/2021 to 7/7/2021. Below this, a blue-bordered box contains the following text:

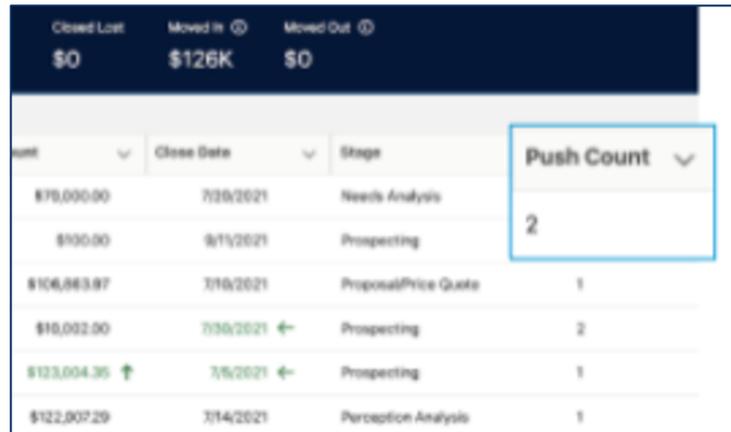
Unlikely to close this month
Einstein predicts this opportunity is unlikely to be won this month.
This prediction is based on comparison to your previously closed deals. [More Info](#)

営業担当との1対1ミーティング中のコーチングを改善

延期された取引、および次のステップが更新されていないことを把握

延期カウンタ

新しい[延期数]項目は、ある月から次の月に取引が延期された回数を示します。これは、取引が長引いていることを示す重要なインジケータです。

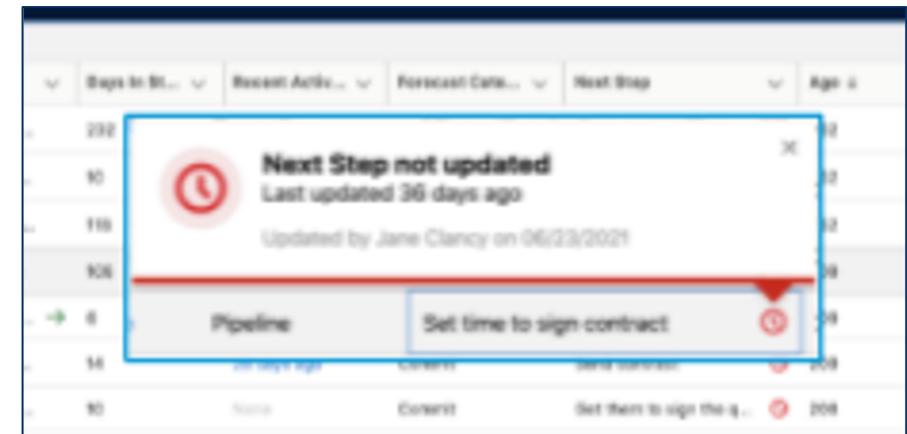


Amount	Close Date	Stage	Push Count
\$78,000.00	7/29/2021	Needs Analysis	2
\$900.00	8/11/2021	Prospecting	
\$106,863.87	7/18/2021	Proposal/Price Quote	1
\$18,002.00	7/30/2021 ←	Prospecting	2
\$123,004.35 ↑	7/5/2021 ←	Prospecting	1
\$122,007.29	7/14/2021	Perception Analysis	1

次のステップの停滞

[次のステップ]項目が7日以上更新されていない場合、ビジュアルインジケータが表示されます。

更新されていない取引にすばやく集中できるため、マネージャは営業担当が取引を進める計画があることを確認できます。



Deal ID	Next Step	Age
232	Next Step not updated Last updated 36 days ago Updated by Jane Clancy on 06/23/2021	36
10		32
118		28
108		24
6	Set time to sign contract	20
14		16
80		12

salesforce

High Velocity Sales

EE/UE HVS アドオン



セールスケイデンス編集

有効なセールスケイデンスを変更可能

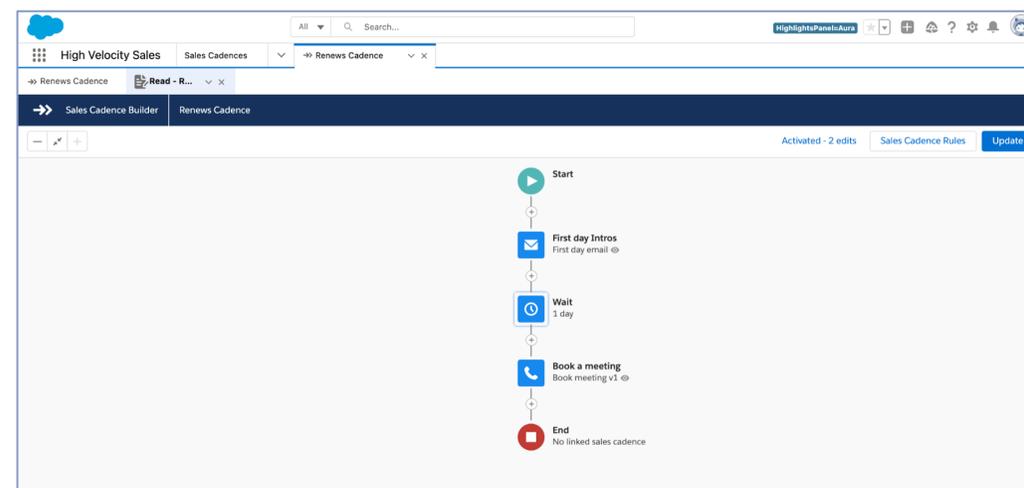
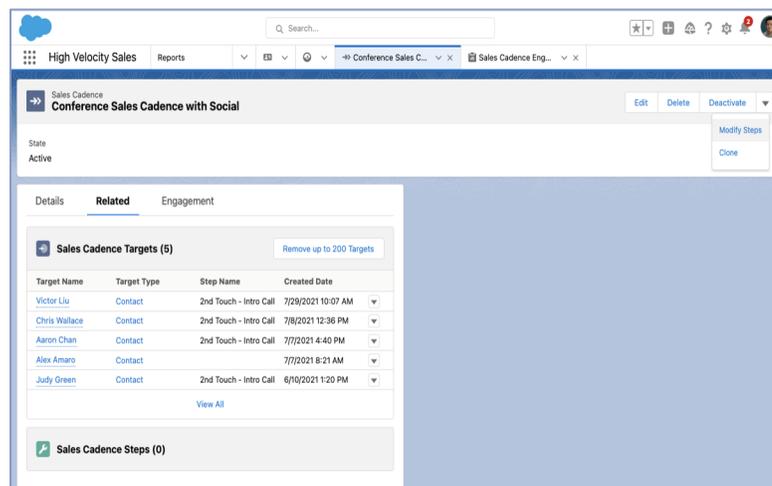
ケイデンスをリアルタイムで編集

ケイデンスが積極的に使用されている間に、ステップの追加と削除、分岐およびステップコンテンツの変更を行います。

ケイデンスで共有メールテンプレートを公開

行われる可能性のある変更の1つとして、メールステップでのテンプレートの追加または変更があります。公開 Lightning テンプレートフォルダの代わりに、共有フォルダにあるメールテンプレートを使用することもできます。

たとえば、マーケティングチームは、返信率を高めるために作成したメールテンプレートのフォルダを共有できます。

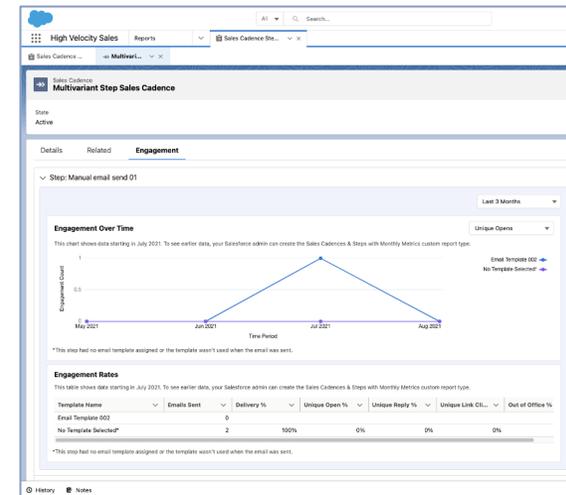
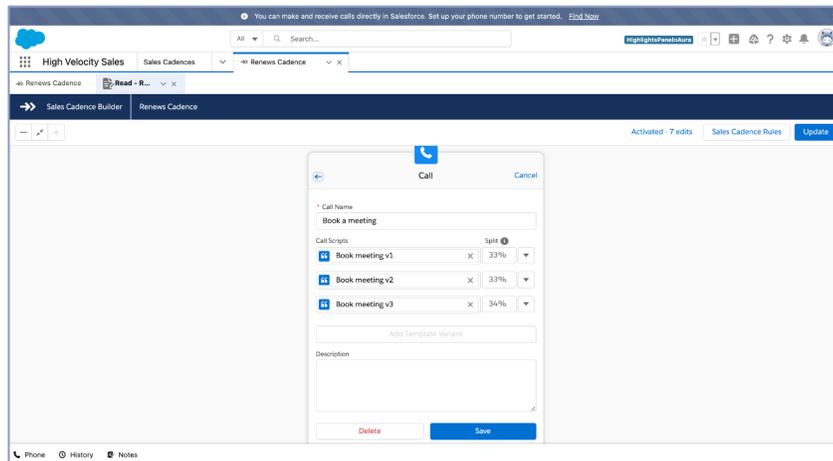


セールスケイデンスバリエーションテスト

ケイデンスに最適なメールテンプレートとコールスクリプトを確認

ステップ内で最大3個のテンプレートまたはコールスクリプトを関連付けます。各ステップは、パーセント分割を使用して設定し、コンテンツの各部分が表示される頻度を定義できます。次に、各テンプレートまたはスクリプトのパフォーマンスをレポートで追跡したり、セールスケイデンスレコードホームで直接追跡したりできます。

収集するデータが増えたら、必要に応じてパーセントを調整できます。



強化された作業キューエラー処理

より詳しい実用的エラーメッセージを表示

ケイデンスステップは、さまざまな理由でエラー状態になり、エンドユーザがステップをスキップするか、手動で完了しなければならない可能性があります。

作業キューでメール送信エラーが発生した場合のエクスペリエンスが改善されました。

The screenshot shows the 'Work Queue' section of a CRM interface. Under 'Sales Cadences', there is a list of active steps. One step, 'Automated email (1)', is expanded to show a target named 'AC Slater'. A red error icon is present next to the target name, and a tooltip message reads: 'This target's email address is invalid. Update the target's email address and try again.'

The screenshot shows the 'Sales Engagements' interface. It displays 'Engagements within 30 days' with counts for various actions. Below, the 'Sales Cadence Steps' section is expanded to 'CUSTOM STEP > AUTO EMAIL STEP Step 2'. A 'Step Complete' status is shown with a checkmark. Below it, an 'Automated Email Failed' status is shown with a red error icon. The message states: 'Automated email send : TEST TEMPLATE' and 'This target asked not to be contacted. Skip this step or remove the target from the sales cadence.' A 'Send Manually' button is visible.

The screenshot shows a report titled 'Sales Cadence Tracker Errors' with 19 total records. The table lists various error types, sales cadence names, states, and assignees.

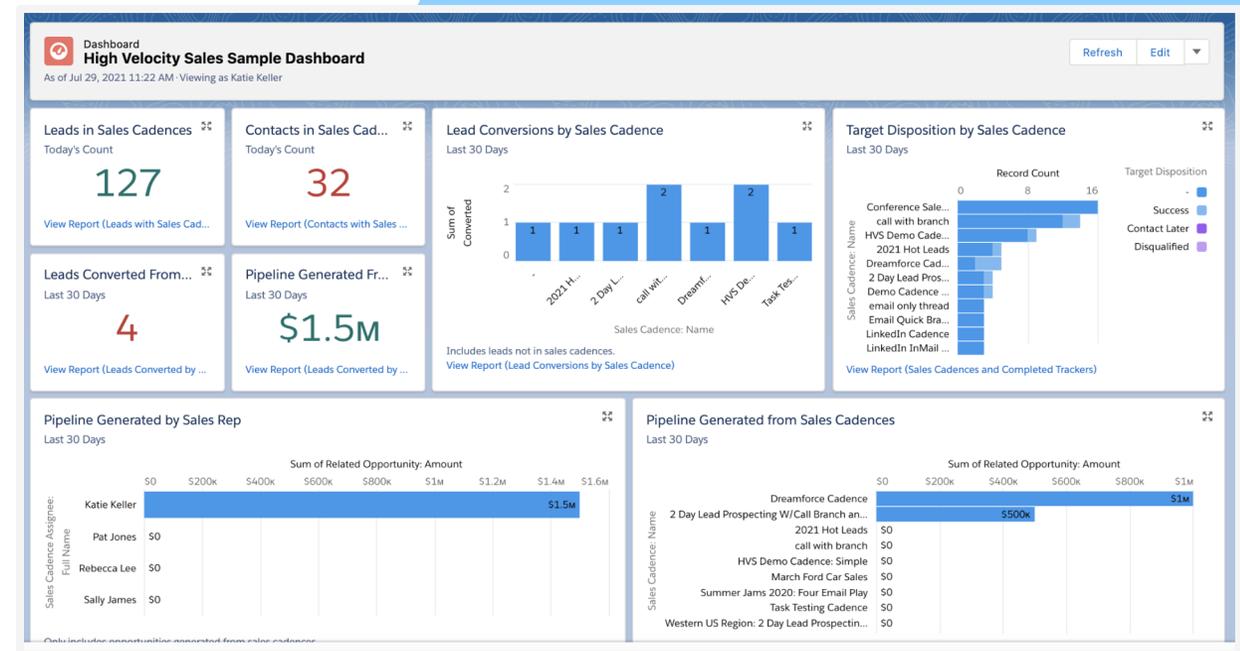
Current Sales Cadence Step: Error Code	Sales Cadence: Name	State	Sales Cadence Assignee: Full Name
Target Has Invalid Email (1)	Automated email	Running	Admin User
Subtotal			
Target Email Bounced (1)	testingobjectsettings	Running	Brendan Morri
Subtotal			
Target Has Do Not Contact On (1)	CUSTOM STEP > AUTO EMAIL STEP	Running	Admin User
Subtotal			
Unknown error (7)	Happy July Test	Running	Shabir Holnick
	bug #9603035	Running	Brooke U Deherrera
	bug #9603035	Running	Brooke U Deherrera
	udell struct	Running	Joanne L Udell
	udell struct	Running	Joanne L Udell
	no branch	Running	Alane Pease
	CadenceA	Running	Livleen Benting
Subtotal			
Maximum retries exceeded (6)	test error email fix	Running	Gemma Thornton Herb

分析とレポート

High Velocity Sales サンプルダッシュボード
HVS の採用状況、セールスケイデンスの成功、営業担当のパフォーマンスなどを測定します。このダッシュボードを標準設定のまま使用するか、独自のレポートニーズに合わせてコンポーネントをコピーして変更します。

レポートからセールスケイデンスの対象を追加、削除および一時停止

[ケイデンスに追加] および [ケイデンスから削除] アクションをリード、取引先責任者、および個人取引先レポートで使用できます。レポートで対象リストを作成し、ワンクリックで最大 200 個をケイデンスに配置します。



salesforce

Einstein 会話インサイト



Einstein 会話インサイト

隠されたインサイトを引き出し成功を繰り返す

音声通話とビデオ通話を適切な商談に自動的に関連付け、各通話参加者の重要な取引先責任者の役割を確認します。

商談のフェーズと金額、およびリード状況に基づいて通話を絞り込みます。たとえば、100万ドルを超える商談の交渉フェーズで、案件に関連するインサイトと会話のカスタムダッシュボードをすばやく作成できます。

The screenshot shows a video call in progress with a grid of participants. Overlaid on the call is the Einstein Insights dashboard. The dashboard is divided into several sections:

- Participants:** Lists Stark Industries (Roger Reese, Sadie Mendez, Frank Garcia, Ella Moss +2) and Bright Insurance (host) (Mira Clark, Anne Delgado, Jeanette Rhodes).
- Insights:** A section with expandable categories: Competitors (2) with Acme (2) and Grubhub (1); Products (1) with HVS (1); Automatic Insights (2) with Challenge and Pricing; and Custom Insights (7) with Contract (3), Interested (1), and Expensive (1).
- Insights & Comments:** A horizontal bar chart showing insights for various participants. The entry for Roger Reese (Stark Industries) is highlighted with a red box, showing a 17% insight level. Other entries include Mira Clark (Bright Insurance) at 63%, Ella Moss (Stark Industries) at 12%, Jeanette Rhodes (Bright Insurance) at 5%, and Sadie Mendez (Stark Industries) at 3%.

On the right side of the screenshot, a social media-style chat window is visible with a search bar, a 'Post' button, and a feed of posts from Sarah Jones - Uber Eats and Robert Lowe - Uber Eats.

生産性機能



salesforce

活動

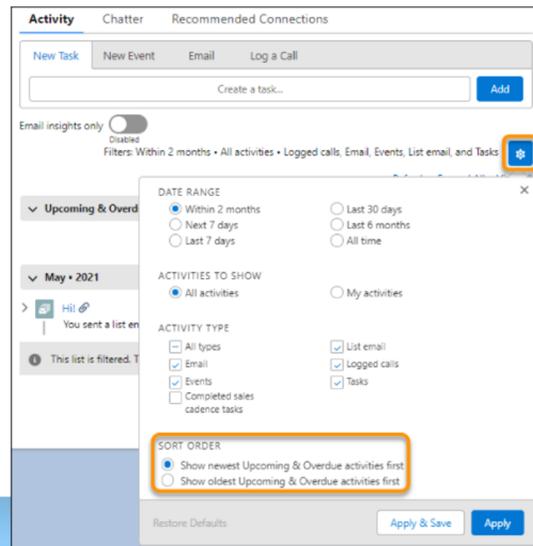


活動

新しい ToDo の並び替えおよびレポートオプション

今後の活動と期限切れの活動の並び替え

今後の ToDo と予定をわかりやすい順序で表示できるよう選択できます。カレンダーで次に実行する項目をリストの一番上にし、その他の活動が後に続くリストを表示できるようになりました。



完了した活動と ToDo の詳細を取得

新しい項目 CompletedDateTime を使用して、ToDo が完了した日時を表示します。[完了日]列をレポートに追加します。

Priority	Status	Task	Completed Date
Normal	Completed	<input checked="" type="checkbox"/>	02/09/2021, 09:32

salesforce

メールテンプレート ビルダー

ユーザがメールテンプレート/メールコンテンツビルダーを使用するには、「ドラッグアンドドロップコンテンツビルダーにアクセス」ユーザ権限が必要です。

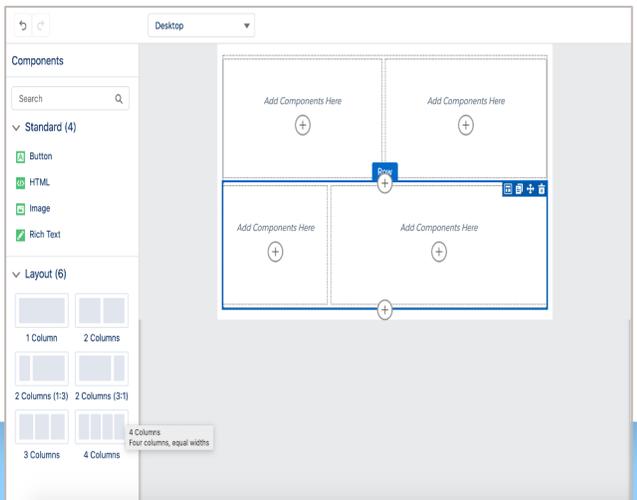


メールテンプレートビルダーの機能強化

ユーザの生産性が向上し、コンテンツをより柔軟に設計可能

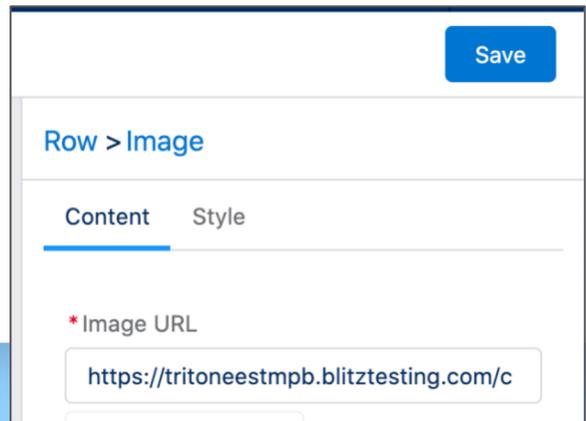
事前作成済みのレイアウト

事前作成済みのレイアウトにより、ユーザはレイアウトを作成する時間を節約し、コンテンツの作成をより迅速に開始できます。



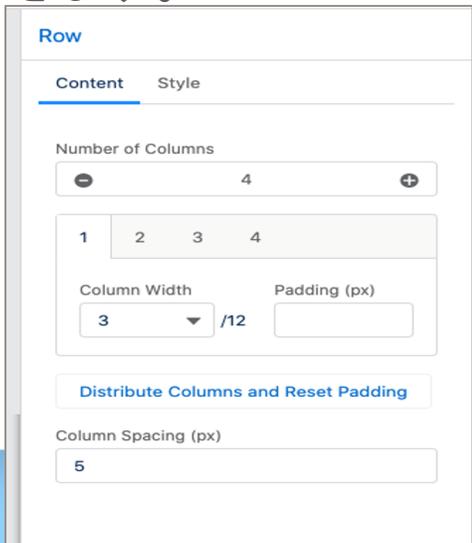
プロパティパネル内のブ レッドコラム

ブレッドコラムの [行] をクリックして、コンポーネントの背後にある基盤となる行に簡単に戻り、列数や列のスペーシングなどを調整できます。



カスタムスペーシング

列のスペーシングプロパティにより、ユーザはデスクトップビューとモバイルビューの両方でコンテンツをどのように表示するかをより細かく制御できます。





Lightning でのメール

セールスレコードのコンテキストから魅力的なメールを直接パーソナライズ

件名行の更新

制限が 230 文字から 1,000 文字に増えたため、ユーザはより魅力的な件名を記述できます。

これにより、件名に差し込み項目を使用する柔軟性が高まりました。また、これはメールコンテンツ、リストメール、およびメールメッセージエンティティの件名行の文字数制限と同じです。

Lightning メールテンプレートのパッケージ化の追加サポート

メールテンプレートビルダーのメールテンプレートに Salesforce ファイルおよび画像へのインライン参照を含めることができるようになりました。これらの参照はパッケージまたは変更セットに含まれ、パッケージのインストール時や変更セットの受信時に保持されます。

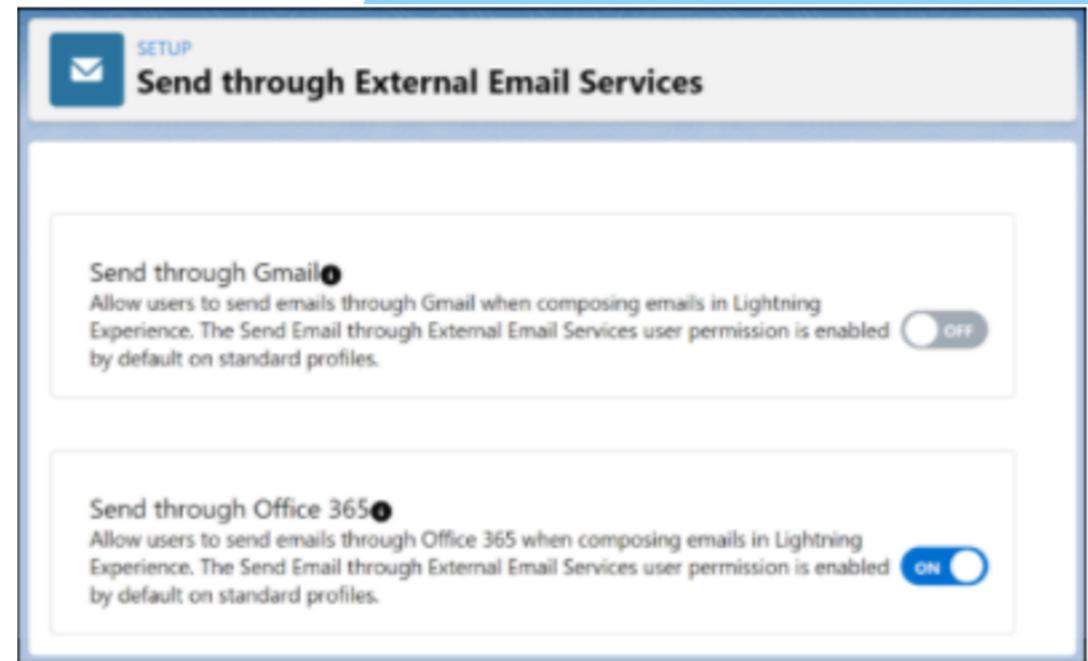
好みの方法でのリストメールの送信（パイロット）

リストメールの送信方法を営業担当が選択可能

今回、営業担当は Gmail、Office 365、または Microsoft Exchange を介してリストメールを送信できるようになりました。

受信者は、メールの自動化によって送信されたメールよりも、直接送信されたように見えるメールを開く傾向にあります。リストメールはユーザの送信済みフォルダに入るため、送信履歴が保持されます。

Gmail、Office 365、Microsoft Exchange のユーザが使用できます。



salesforce

メールインテグレーション



Einstein 活動キャプチャ

[コミットメントの実行あり] インサイトにより、フォローアップが容易になります。

推奨コネクション: ワンクリックでページレイアウトを簡単に設定します。

機密コンテンツを含むメールは、非公開として自動的に保護されます。

パイロット - EAC は、Sales、Service、Industries Unlimited Edition のすべてのユーザーが追加費用なしで使用できます。

The screenshot displays the Einstein activity capture interface. It features a vertical timeline of activity items:

- Price list available next week**: Includes a "Commitment Made" badge and a notification for "Ying Wang to Carole White" (marked as unopened).
- Easy SignUp Demo**: A notification for "Jordan Larson had an event".

Below the activity list is a "Recommended Connections" section with a header image of Einstein. It lists three contacts with their names, email addresses, and relationship strength indicators (represented by colored dots):

Name	Email	Relationship Strength
Michael Machado	michael.machado@acmehealthinc.com	High (3 green dots)
Richa Bansal	richa.bansal@acmehealthinc.com	Medium (2 green dots, 1 grey dot)
Sriram Iyer	sriram.iyer@acmehealthinc.com	Low (1 green dot, 2 grey dots)

Each contact entry includes the text "Because of emails and meetings they had together." and a "View All" link at the bottom.



Outlook および Gmail インテグレーション

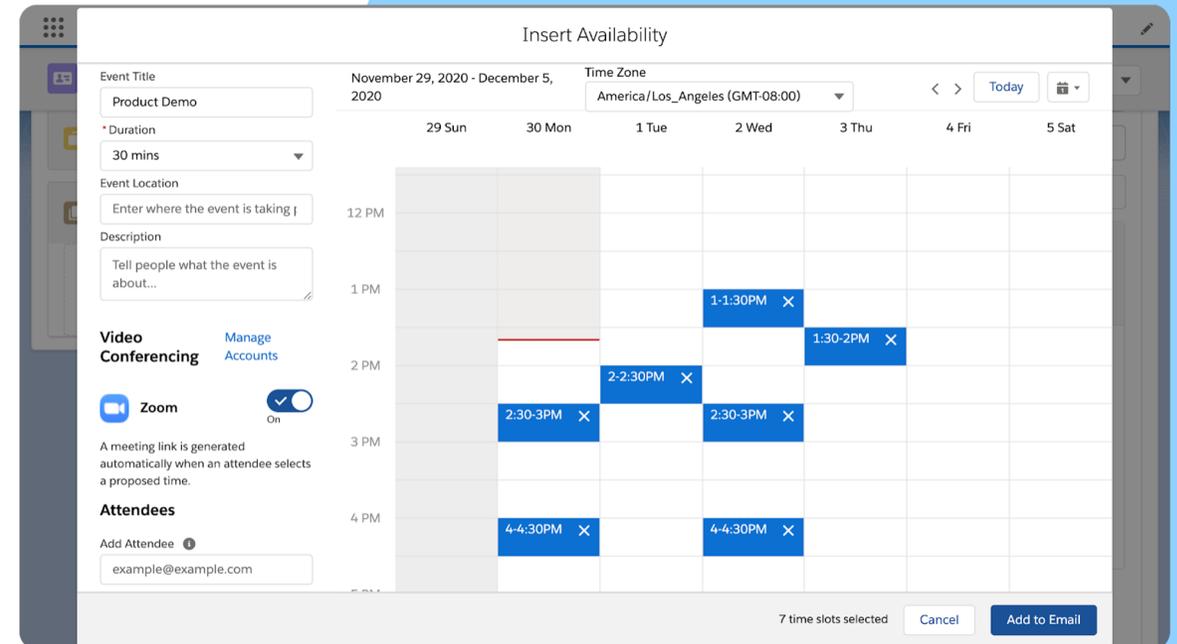
営業担当の作業場所 (Outlook および Gmail)
で Salesforce を使用

営業担当は、ミーティングのすべての出席者の
行動を記録できます。

Inbox ユーザは、メールを手動で記録し、EAC
を使用して行動と取引先責任者を同期できます。

簡略化された多要素認証

古いバージョンの Outlook および Windows
での Outlook インテグレーションのサポ
ート終了



salesforce

Salesforce Maps





テリトリー計画

拡張された最適化機能を使用して顧客がいる場所で顧客に会う

最適化の拡張

プランナーは、すべてのチーム種別とスキルセットをインテリジェントに計画できます。

不連続な領域を使用して、内部テリトリーと仮想テリトリーにレコードを分配します。

属性の拡張と視覚化

最も重要なデータを中心にテリトリーを計画します。

ヒートマップを作成し、さまざまな属性（目標、市場シェア、デモグラフィックデータなど）を分析します。

データエクスポートの機能強化

数回のクリックで計画全体を CSV で公開します。

Tableau CRM とデータを共有したり、Tableau でテリトリー割り当てデータを視覚化したり、サードパーティのシステムと統合したりします。

既存のテリトリー割り当てを使用し てすばやく開始

レポートを使用したり、複雑なクエリの記述方法を理解したり、プラットフォームの制限に達したりすることなく、ETM からデータセットをすばやく作成します。



地図

拡張された最適化機能を使用して顧客がいる場所で顧客に会う

割り当てを自動 化するテリトリ ーの増加

大規模な営業チームをサポートするために、最大 5,000 個の割り当てルールを作成します。

任意の Salesforce データをプロット

Salesforce Maps の関連オブジェクトの住所に依存するオブジェクトのレコードデータを視覚化します。

デモグラフィック コンテンツ (米国)

Salesforce Maps のデモグラフィックコンテキスト (米国) データソースを使用してデータレイヤをプロットすることで、潜在顧客を特定します。

デスクトップから 今日のスケジュール のギャップを埋 める

Salesforce Maps でデスクトップから今日の臨時の変更が含まれるスケジュールを最適化します。

Salesforce アプリケーションでのライブ追跡 - iOS

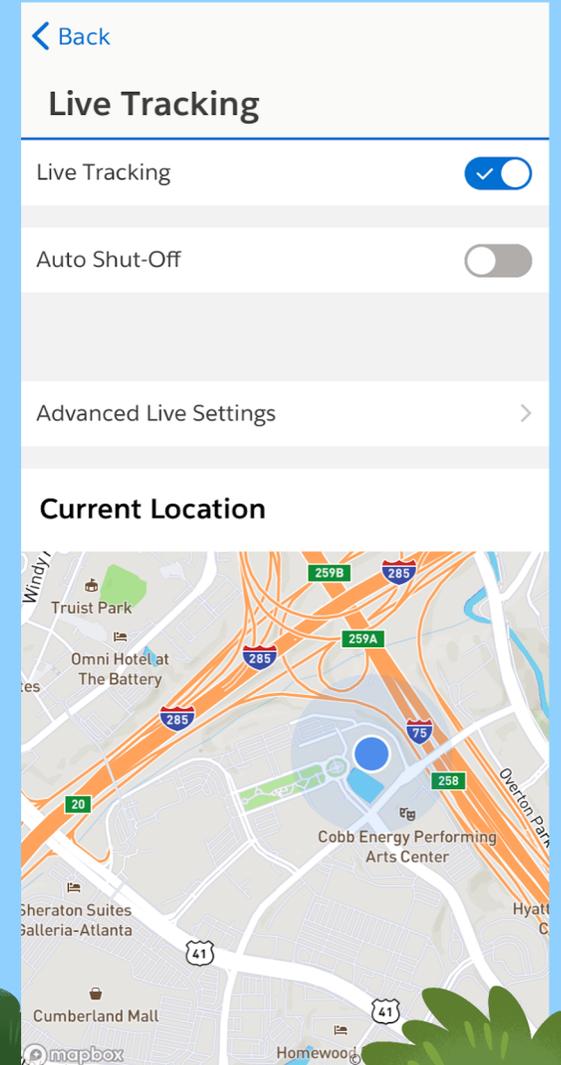
1つのアプリケーションからリソースを追跡

別のアプリケーションを必要としないリアルタイム追跡

- モバイルでの Lightning プラグインアーキテクチャを利用する Salesforce モバイルアプリケーション内のエントリポイント

追跡トリガのサポートを強化

- グローバルアクションボタンから追跡を起動または無効化
- 特定の時間に追跡を停止するように自動停止を設定



salesforce

Service Cloud



カスタマーサービスのイ ンシデント管理

Service Cloud ライセンスに付属



インシデント管理

ミッションクリティカルなサービス提供を加速

サービス業務を合理化

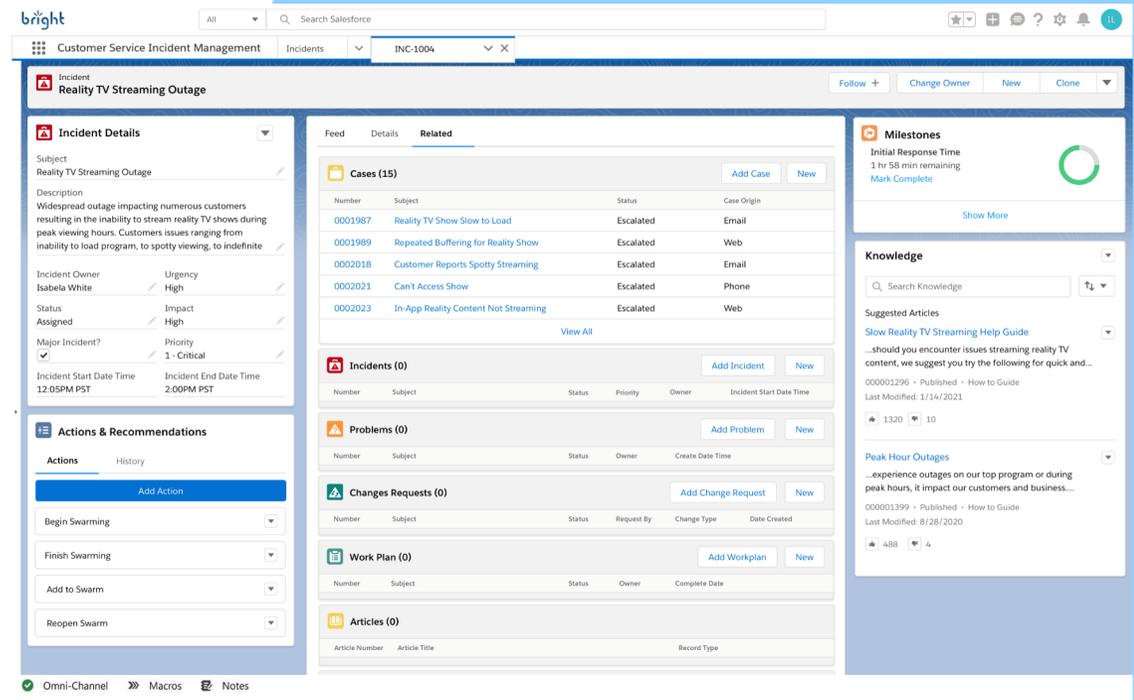
統合されたワークスペースで全員がインシデント、ケース、および顧客データを表示できる場合、サービスチームと営業担当チームが調和して作業できるようにします。

重大な中断に積極的に対処

外部システムを監視して、影響が拡大する前に問題を特定し、AIを使用してインシデント検出を高速化し、同様の問題からの解決策を明らかにします。

顧客に常に最新情報を提供

メール、メッセージング、ソーシャル、Webなどのデジタルチャネル全体でリアルタイムの状況更新または回避策を使用して、ケースを回避し、顧客の信頼を高めます。



組み込まれたベストプラクティスによるサービス復旧の迅速化

重要なサービスに影響するインシデント解決をサポートする拡張データモデル

インシデント

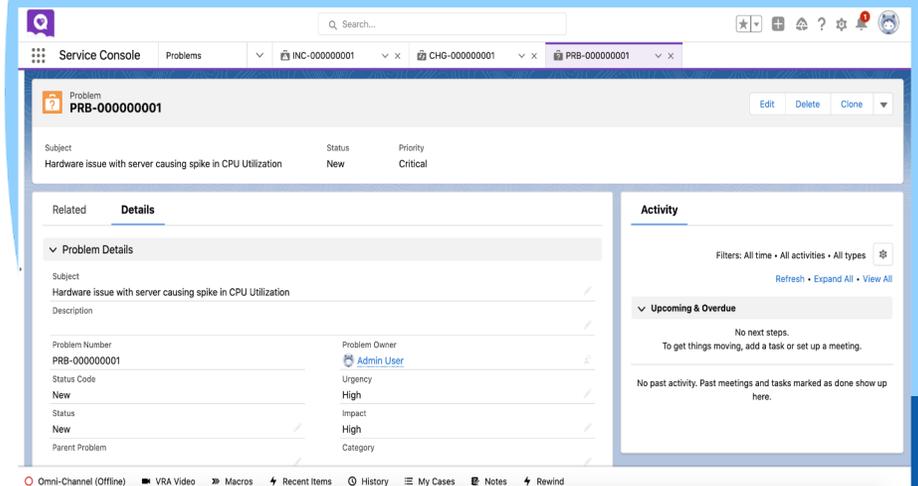
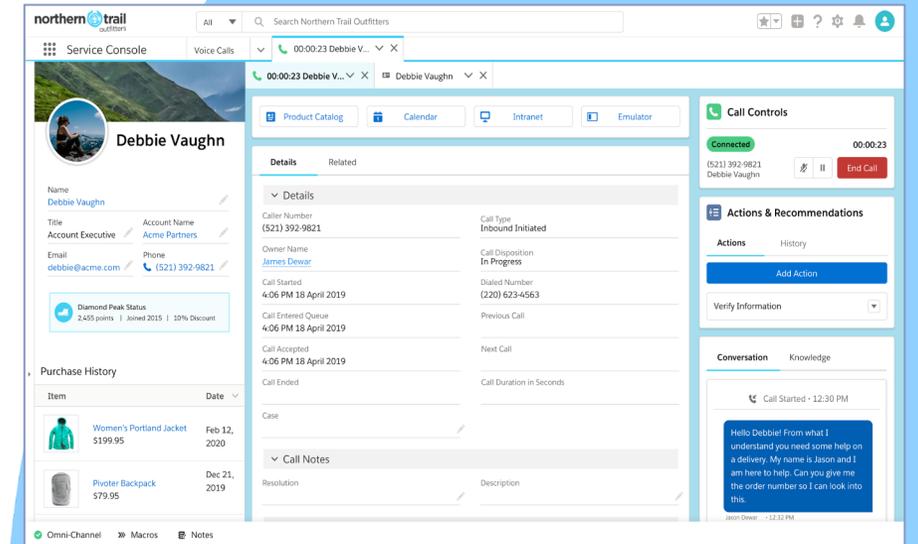
サービスに影響する問題のインシデントを作成および追跡します。Service Cloud 内から大規模で影響の大きいインシデントを解決するサービス業務戦略を設計および実装するための新しい標準オブジェクト。

問題

適切なチームメンバーと共に根本原因を調査および診断します。既知のエラーと回避策のナレッジ記事を作成します。

変更要求

エンドツーエンドの大規模で影響の大きいインシデント問題の解決作を証明する変更をすべて Service Cloud 内で承認、スケジュール、およびリリースします。



設定



重要なサービスに影響するインシデント解決をサポートする拡張データモデル

- ケース、ナレッジ記事、および ToDo へのリレーションが組み込まれた新しい標準オブジェクトと連結オブジェクト。
- Winter '22 以降の新規組織ではデフォルトで有効になっています。既存の組織は、オブジェクトの表示を有効化できるようにする必要があります。
- すぐに使用できる定義済み項目を使用して、簡単に設定およびカスタマイズできます。サービスコンソールアプリケーションのナビゲーション項目に新しいオブジェクトを追加します。

The screenshot shows the Salesforce Setup interface for Incident Management. At the top, there are tabs for 'Setup', 'Home', and 'Object Manager'. A search bar contains the text 'incid'. The left sidebar shows a navigation menu with 'Feature Settings' and 'Service' expanded, and 'Incident Management' selected. The main content area has a header 'SETUP Incident Management' and a 'Welcome to Incident Management' message. At the bottom right, there is a toggle switch for 'Incident Management' which is currently turned 'On'.



Service Cloud Voice



Voice 用のオムニチャネルフロー (ベータ)

複雑なルーティング要件を処理

ルーティングルール設定を統合

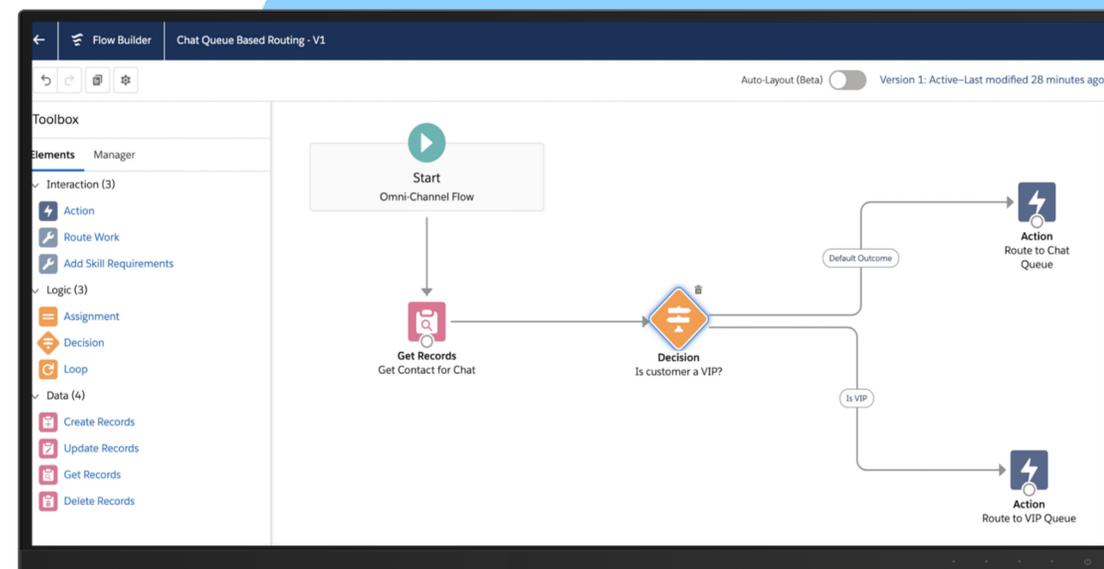
システム管理者が Lightning フローを使用して、すべてのチャネルのスキル、キュー、エージェントベースなどの複雑なルーティング要件を簡単に管理できるようにします。

会話の開始時にビジネスプロセスを定義

会話がエージェントに転送される前に発生するビジネスプロセスロジック (リンクするオブジェクトや開くオブジェクトなど) をシステム管理者が定義できるようにします。

データを使用して複雑なロジックをシームレスに構築

既存の CRM データ、会話の詳細、および外部情報を活用して、ビジネス要件を定義し、チャネル、ケースなどを動的に転送します。



オムニチャネルフローの画面ポップアクション エージェント用に開くレコードを定義

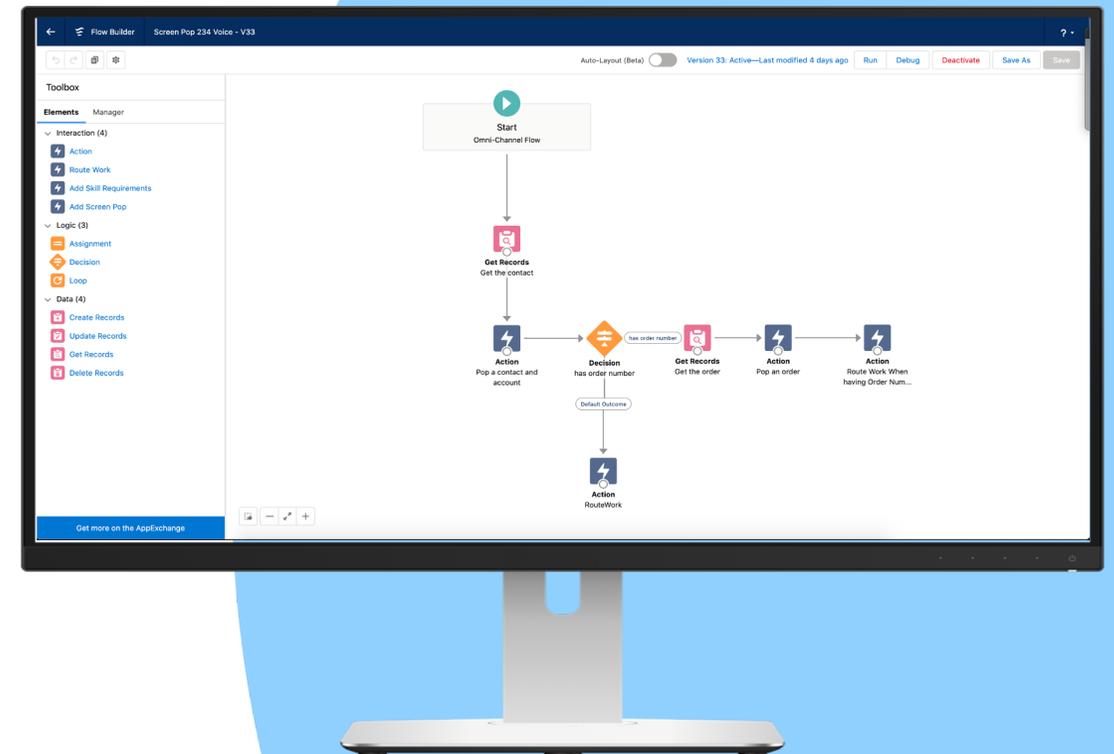
統合された画面ポップルール設定

システム管理者がフローを使用して、すべてのチャネルの作業項目でエージェントに対して自動的に開くレコードを簡単に定義および設定できるようにします。

シンプルかつ強力

ドラッグアンドドロップの Lightning Flow Builder の機能とシンプルさを活用します。

複数のレコードを開くロジックをシームレスに構築
Salesforce の標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトからレコードを開きます。





パートナーテレフォニー用の Service Cloud Voice の指示的設定

コンタクトセンターの設定とアカウントのリンク用の簡単なウィザード

ステップバイステップウィザード

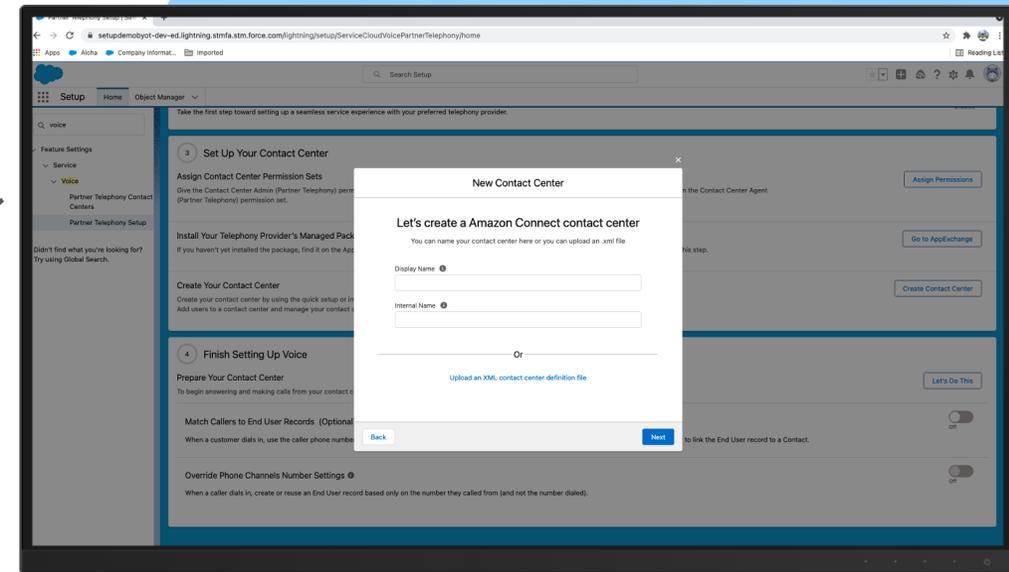
システム管理者がパートナーテレフォニー用の Service Cloud Voice のコンタクトセンターをすばやく簡単に作成および設定し、パートナーアカウントに接続できるようにします。

指定ログイン情報を介してパートナーアカウントを接続

指定ログイン情報を使用して Salesforce 組織をパートナーテレフォニーアカウントにリンクし、データを自動的に同期します。

自動設定とアカウント同期

エージェントのシングルサインオン (SSO) を自動的に設定し、Salesforce 組織とパートナーアカウント間でユーザとキューを同期します。



Einstein for Service



会話の記事レコメンデーション (パイロット)

リアルタイムの会話インテリジェンスで
関連するナレッジを表示

ナレッジをインテリジェントに推奨

機械学習を活用して、ケースの詳細と会話トランスクリプトを確認し、関連する記事を特定します。

会話と共に進化する回答

サポートのやりとりが展開するにつれて、新しいおすすめでその瞬間のコンテキストのナレッジを表示します。

価値実現までの時間を短縮

シンプルな設定環境により、システム管理者は入力項目をカスタマイズしておすすめをすばやく有効化できます。

The screenshot displays the Salesforce Service Console interface for a call. On the left, there are panels for 'Call Controls' (showing 'Connected' and '00:00:23'), 'Contact Details' (for Debbie Vaughn), and 'Call Summary' (with 'Get Einstein Recommendations' button). The main area shows 'Details' for the call, including caller and owner information, and a 'Call Notes' section. On the right, a 'Search Knowledge' panel is visible, showing a search bar and a recommendation for a knowledge article titled 'Business Policy Discounts' with a relevance score of 87%.

Search Knowledge

Updated 10:34 AM • 1 recommendations • relevance

87% relevant

[Business Policy Discounts](#)

000001271 •

Last Published Apr 28, 2020, 2:18 PM

This article provides an overview of policy discounts and steps to tr...

as with discounts.

現在パイロットの
参加者を募集中

フローのケース分類 (パイロット)

インテリジェントなノーコードの自動化

ケースを分類してトリアージとルーティングを自動化

フローで Einstein ケース分類を使用して、受信ケースを分析してトリアージし、理想的なキュー、エージェント、またはプロセスに転送します。

推奨記事でデフレクションを促進

フローで Einstein 記事レコメンデーションを使用して、Web-to-ケースの送信中に関連する記事を使用して顧客に自動応答するか、関連するナレッジを表示します。

すべてを総合

Einstein、オムニ、および Flow Builder を使用して、すべてのチャンネルに自動化を組み込む柔軟なソリューション。



現在パイロットの
参加者を募集中

Einstein 返信レコメンデーション



Winter '22 の特長

テンプレート生成の改善

システム管理者が確認してエージェントに公開する一連の返信候補テンプレートを生成するためのソリューションが更新されました。この更新は、多様性と関連性が高く、エージェントにロールアウトするために役立つ一連のテンプレートをシステム管理者に提供するのに役立ちます。

おすすめのしきい値

提案された返信をエージェントに提示するかどうかを決定するしきい値ロジックが強化されました。エージェントには、コンソールで推奨される返信の関連性が高まり、不要な情報が減るというメリットがあります。

オムニチャネルフロー



複雑なルーティング要件の処理

Winter '22 でオムニチャネルフローが正式リリース

ルーティングルール設定を統合

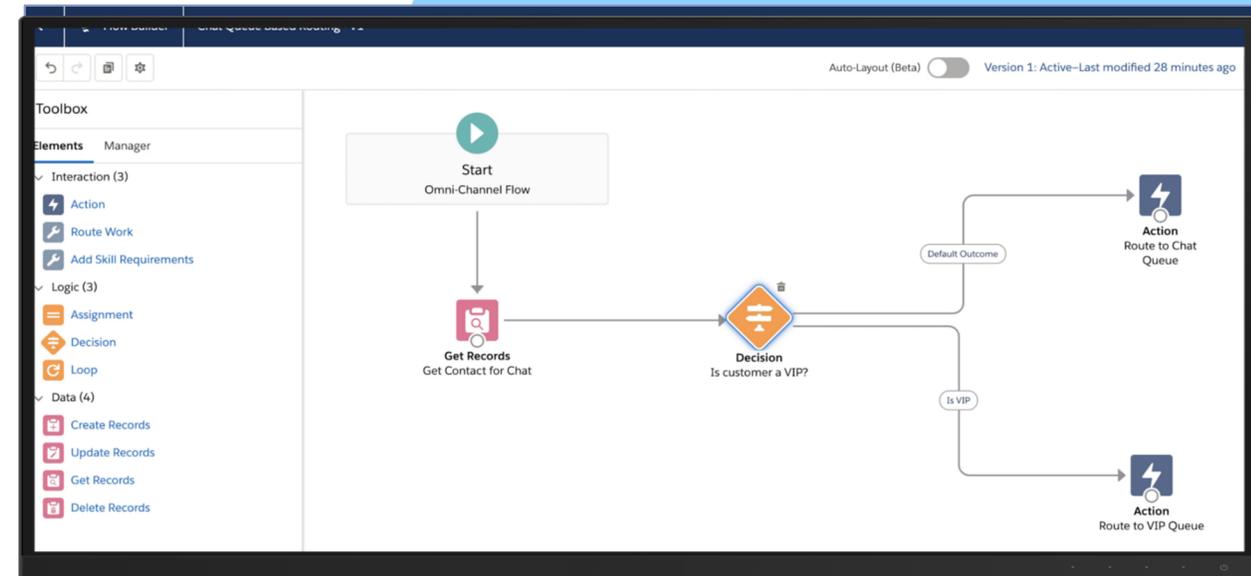
システム管理者が Lightning フローを使用して、すべてのチャネルのスキル、キュー、エージェントベースなどの複雑なルーティング要件を簡単に管理できるようにします。

会話の開始時にビジネスプロセスを定義

会話がエージェントに転送される前に発生するビジネスプロセスロジック（リンクするオブジェクトや開くオブジェクトなど）をシステム管理者が定義できるようにします。

データを使用して複雑なロジックをシームレスに構築

既存の CRM データ、会話の詳細、および外部情報を活用して、ビジネス要件を定義し、チャネル、ケースなどを動的に転送します。



Winter '22 の新機能

事前作成済みのテンプレートフロー

設定済みのサンプルフロー、および実行時間を短縮するために事前定義されたすべての入力変数が付属しています。

画面ポップルール

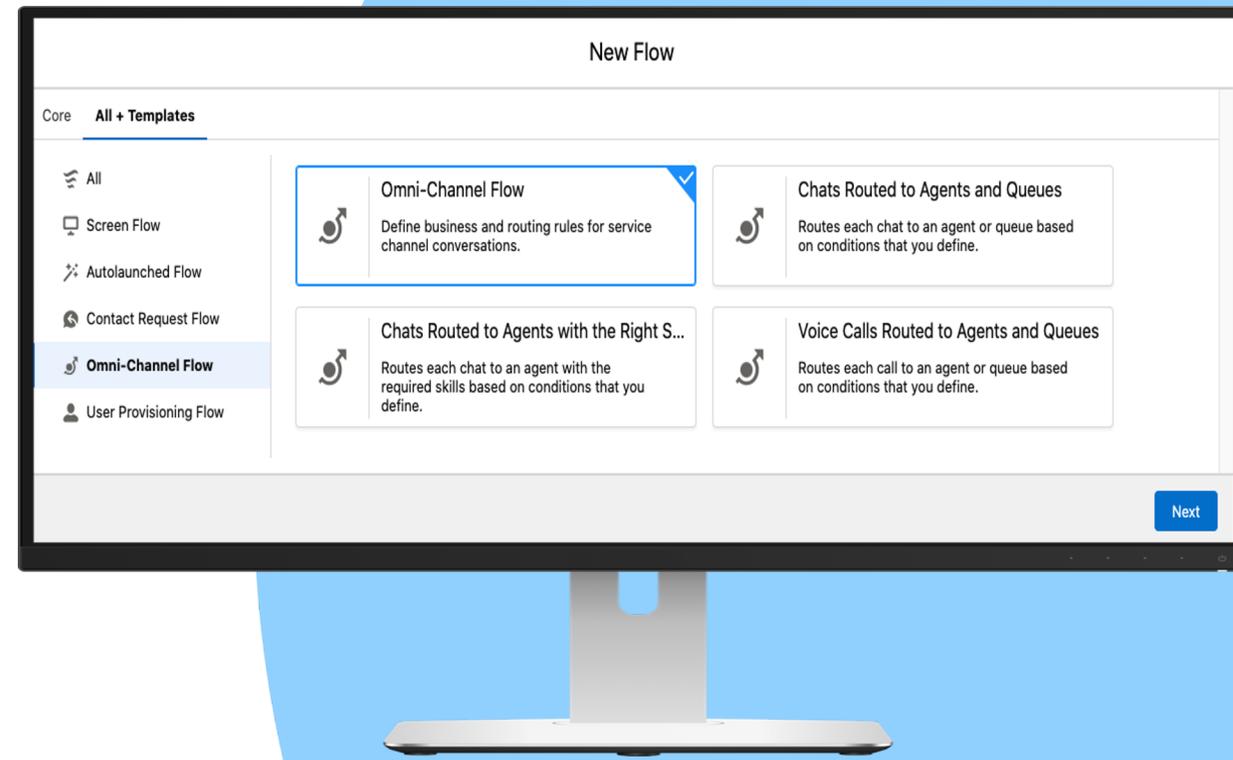
会話が受け入れられたときにエージェント画面で開くオブジェクトを定義します。

チャネルオブジェクトリンク

たとえば、電話をかけてきた顧客を自動的に識別するために使用します。

メッセージングチャネルと音声チャネルのサポート (ベータ)

チャット、ケース、リード、カスタムオブジェクトのオムニチャネルフローは正式リリースされています。メッセージングセッションと音声通話ルーティングのサポートはベータで利用できるようになりました。



salesforce

Salesforce Field Service



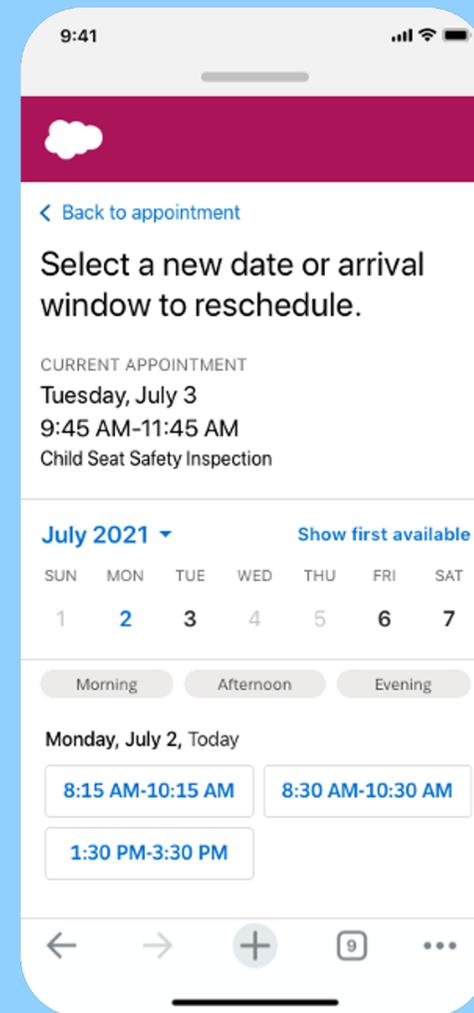
予定アシスタント

セルフサービススケジュール (正式リリース)

顧客が自分の予定を制御できるようにすることで、通話量を減らし、エージェントの作業負荷のバランスを取り、無断キャンセルを回避するのに役立ちます。

顧客は予定の再スケジュール、キャンセル、確認を実行できるようになりました。

フローを設定し、顧客にセルフサービススケジュール Web ページへのリンクを送信します。

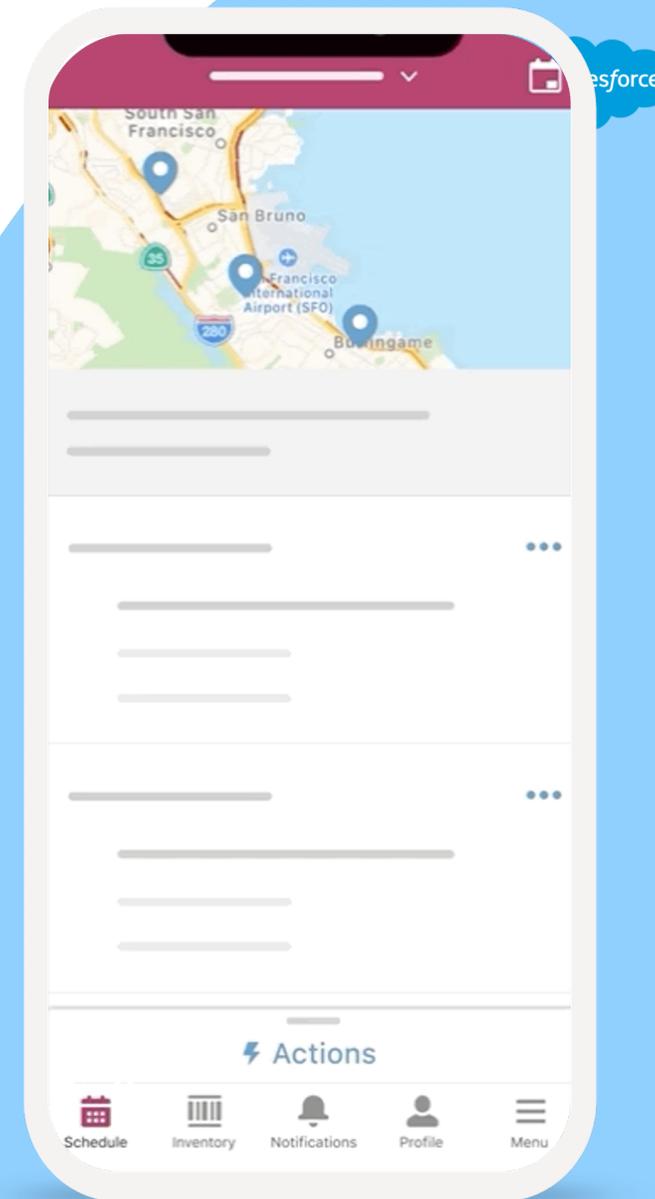


状況の自動変更（ベータ）

状況の変更操作を簡略化

派遣作業員は、状況を更新するために多くの手順を実行します。

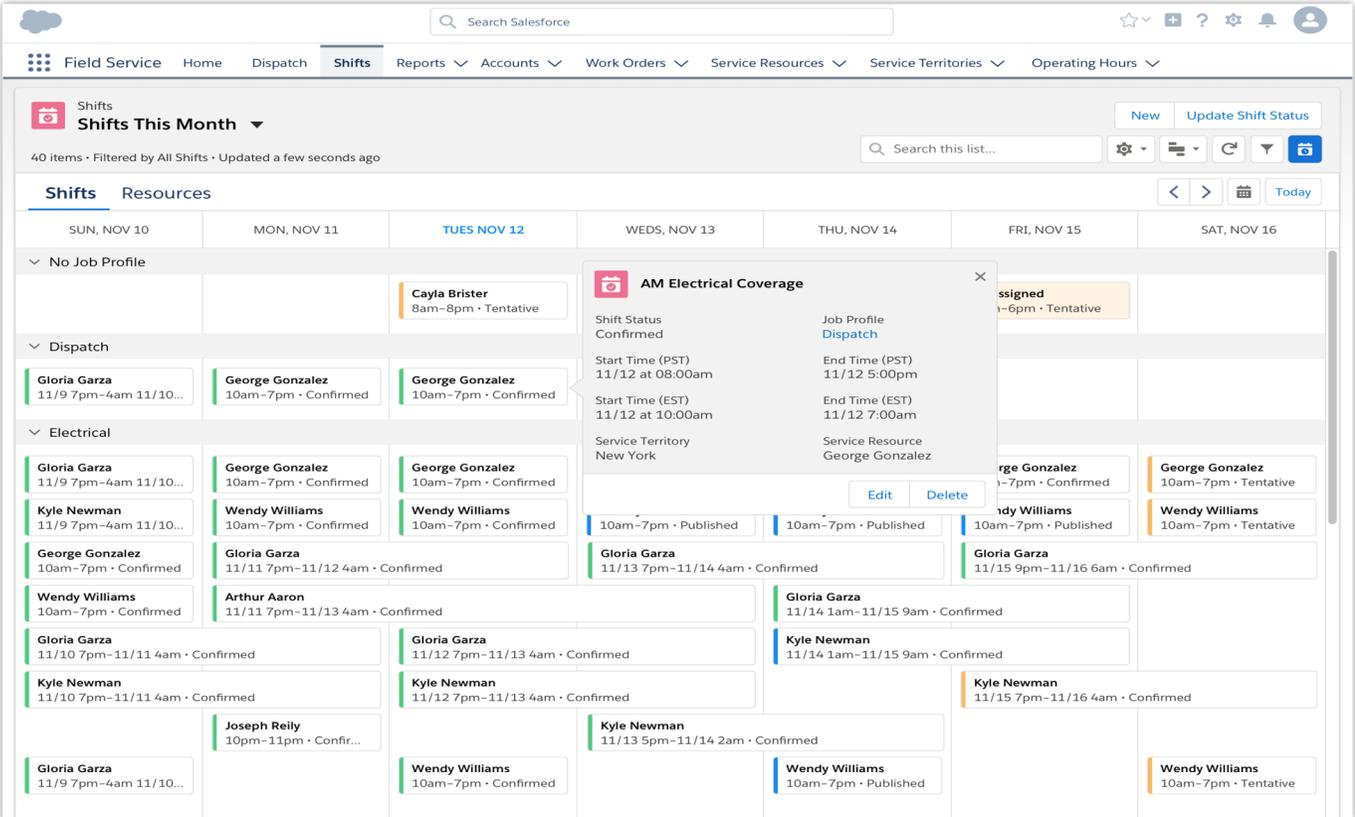
これを簡略化し、サービス予定のロケーションに到着したときに、状況を更新するようにアプリケーションでユーザに促します。



ユーザのタイムゾーンでのシフト

シフトマネージャがリソースのタイムゾーンでシフトを提示可能

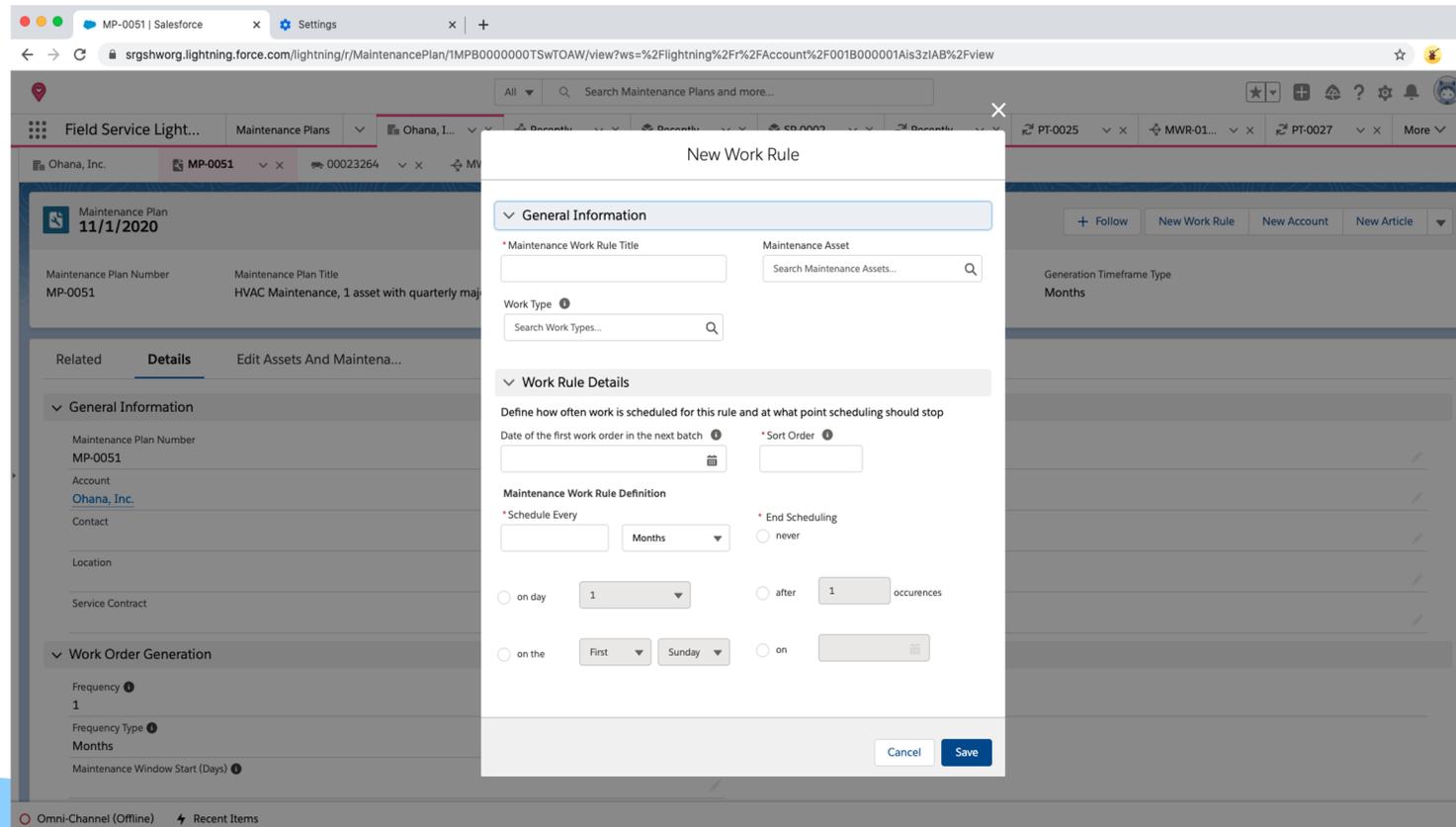
複数のタイムゾーンにわたって作業すると、マネージャが複数のロケーションでのリソースのシフト計画を作成するのに苦労する可能性があります。



メンテナンス計画の繰り返し UI

使い慣れた UI の簡単な方法で繰り返しを設定

RRULE 値を手動で入力する代わりに、繰り返しパターンを使用して、繰り返し作業ルールをスケジュールするときエラーが発生する可能性を減らすことができるようになりました。たとえば、毎月第 1 月曜日に作業指示を生成するルールを設定します。



条件ベースの予防メンテナンス（ベータ）

よりスマートなメンテナンスで顧客満足度を向上

カレンダーベースの作業に加えて、納入商品の利用状況と状態に基づいてメンテナンスを実行します。

たとえば、車が 10,000 マイルに達したとき、またはオイルの量が 80% 未満のときに、作業指示を作成します。

The screenshot shows the details of a Maintenance Work Rule (MWR-0003) in Salesforce. The page is organized into several sections:

- Header:** Maintenance Work Rule **MWR-0003**
- Summary:** Maintenance Plan, Maintenance Asset [MA-0004](#), Sort Order 1, Maintenance Work Rule Title Car Criteria Maintenance Work Rule, Maintenance Work Rule Type Criteria-based
- Related Details:**
 - Description:** Maintenance Work Rule Title Car Criteria Maintenance Work Rule, Maintenance Work Rule Type Criteria-based
 - General Information:** Maintenance Work Rule Name MWR-0003, Work Type, Maintenance Asset [MA-0004](#), Maintenance Plan
 - Work Order Generation:** Sort Order 1, Date of the first work order in the next batch 3/8/2021
 - Recurrence Pattern:** Recurrence Pattern
 - Criteria Definition:** Recordset Filter Criteria [RFC_Scenario 1 Car](#)
 - System Information:** Created By Admin User, 3/16/2021, 10:55 PM; Last Modified By Admin User, 3/16/2021, 10:55 PM



Field Service Starter Kitの機能強化

2021年12月に使用可能

SFSの使用を開始して重要なフローを構築するには、時間がかかる可能性があります。Field Service Starter Kitは、ユーザがインストールして有効化し、ニーズに合わせてカスタマイズできるフローが含まれたSalesforce Labsパッケージです。

The screenshot shows the Salesforce AppExchange page for the 'Salesforce Field Service Starter Kit'. The page layout includes a search bar at the top, navigation links, and a main content area with a large image of a computer monitor displaying the kit's settings. To the right of the image, there is a 'Get It Now' button, a 'Free' price tag, a 5-star rating, and a description of the kit's benefits.

appexchange Search AppExchange

Home Recommended for You Solutions by Type Product Collections Industry Collections Consultants Learn Latest Collections COVID-19

ALL APPS > CUSTOMER SERVICE > FIELD SERVICE

Salesforce Field Service Starter Kit By Salesforce Labs (Secondary)

Get It Now

Field Service Starter Kit

Accelerate your Implementation with best practice flow templates

- Reduce your implementation time and cost
- Tailor fit the features to meet your specific needs.
- Learn and Implement

RATING ★★★★★ (1)

CATEGORIES Field Service, Salesforce Labs

LATEST RELEASE 4/29/2021

Free

Accelerate your Field Service implementation with best practice flows

This package is focused on accelerating the implementation of your Salesforce Field Service project. The Starter Kit contains Templated Flows for common customized processes our customers often end up building in their implementation.

*Salesforce Labs are free, open source solutions built by Salesforce employees. All solutions are provided "as is." Please refer to the Terms and Conditions outlined in the listing.

1 of 1 : Accelerate your Field Service Implementation with best practice flow templates

salesforce

Tableau CRM



インテリジェントなテンプレート





顧客インサイト分析

Salesforce ユーザ向けの再利用可能な分析コンポーネント

顧客中心の組織になる

顧客に関するスマートなインサイト: 関係の履歴、現在の状態と見通し。

あらゆる場所からのインサイトを確認

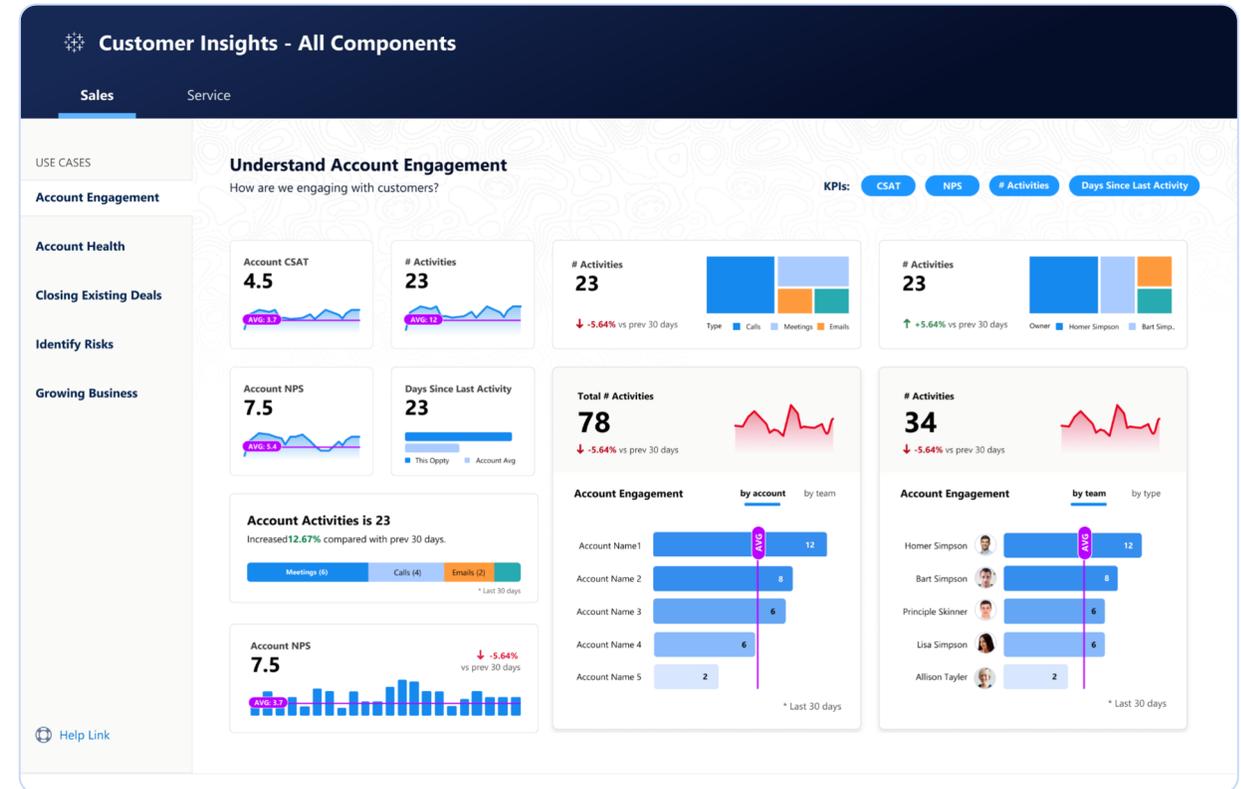
新たなリスクと機会を特定するために、外部データを含む全体像を把握します。

全員が同じ情報を共有する

データからインサイトを取得してアクションを実行します。組織内の全員を顧客の周りに配置します。

実行可能なインサイトを促進

透明性のあるノーコードのインテリジェントツールを使用して、予測やおすすめなどを取得します。



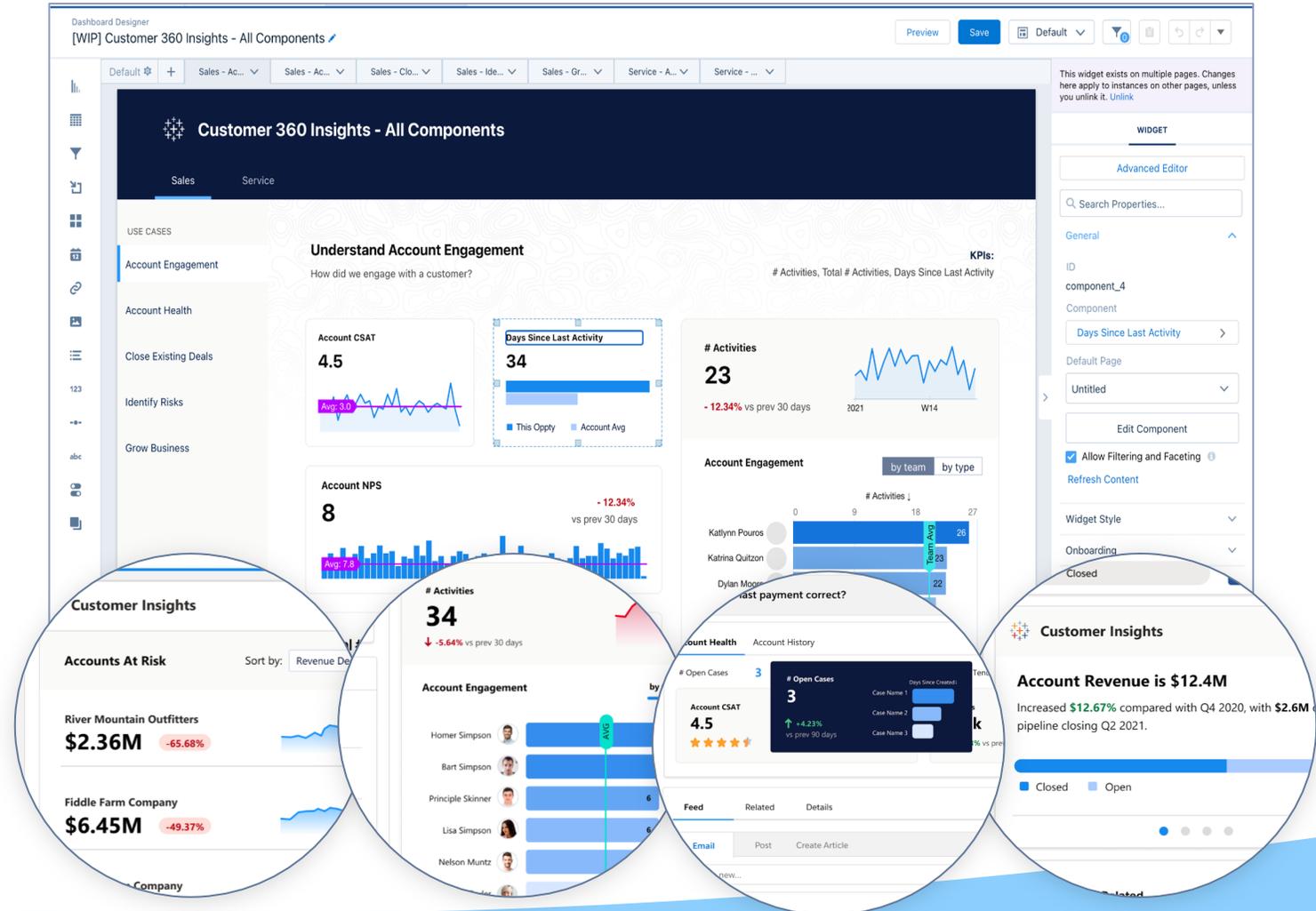
セールスおよびサービスのコンポーネントの簡単なカスタマイズ



ギャラリーからコンポーネントをコピーして貼り付ける

ビジネスユーザにシームレスで実行可能なインサイトを提供します。コンポーネントを組み合わせて、次のような最適なユーザエクスペリエンスを作成します。

- ホームページの組み込みインサイトで1日の優先順位を付ける
- 取引先エンゲージメントを理解する
 - リレーションの傾向を確認する
 - 部署間で調整し、サイロを解消する
 - エンゲージメント履歴、商品とサポートの利用状況、CSATと収益に関する予測を簡単に確認する



シンプルなダッシュボード作成

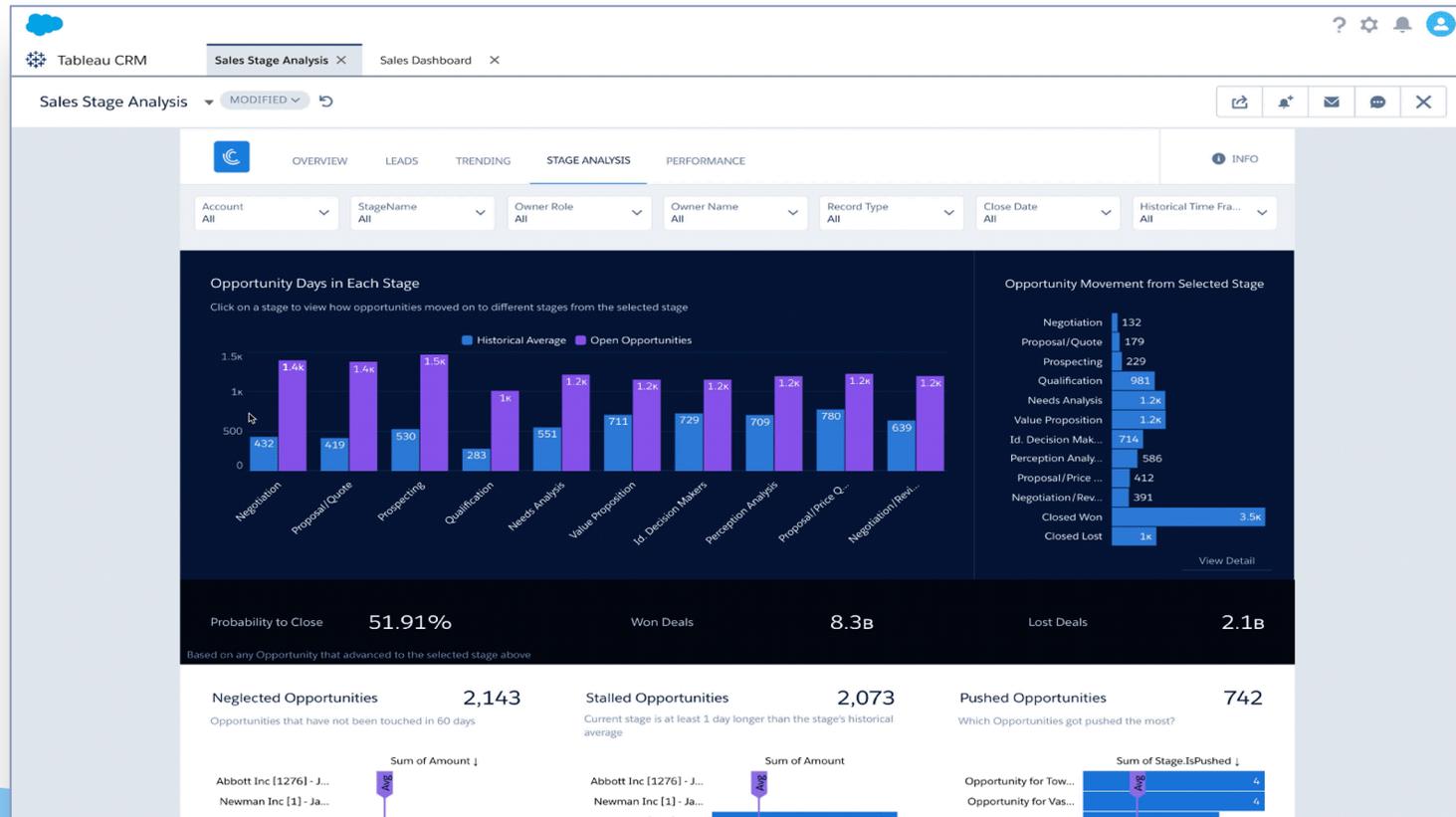


グラフの豊かなツールチップ



強力なインタラクティブインサイトを作成し、任意のデータポイントにドリルダウン

任意のグラフにカスタムツールチップとしてレンズを追加できるようになりました。これにより、ユーザが任意のデータポイントにマウスポインタを置くと、現在マウスポインタがある場所でレンズがコンテキストに応じて絞り込まれます。



ツールチップとしてのコンポーネントの使用

美しく鮮やかなインサイトカード

ダッシュボードコンポーネントをツールチップのコンテンツとして使用できるようになりました。これにより、ユーザに情報を提供してエンゲージするために必要な詳細を効率的に分類できる、美しく鮮やかで表現力豊かなカードを作成できます。

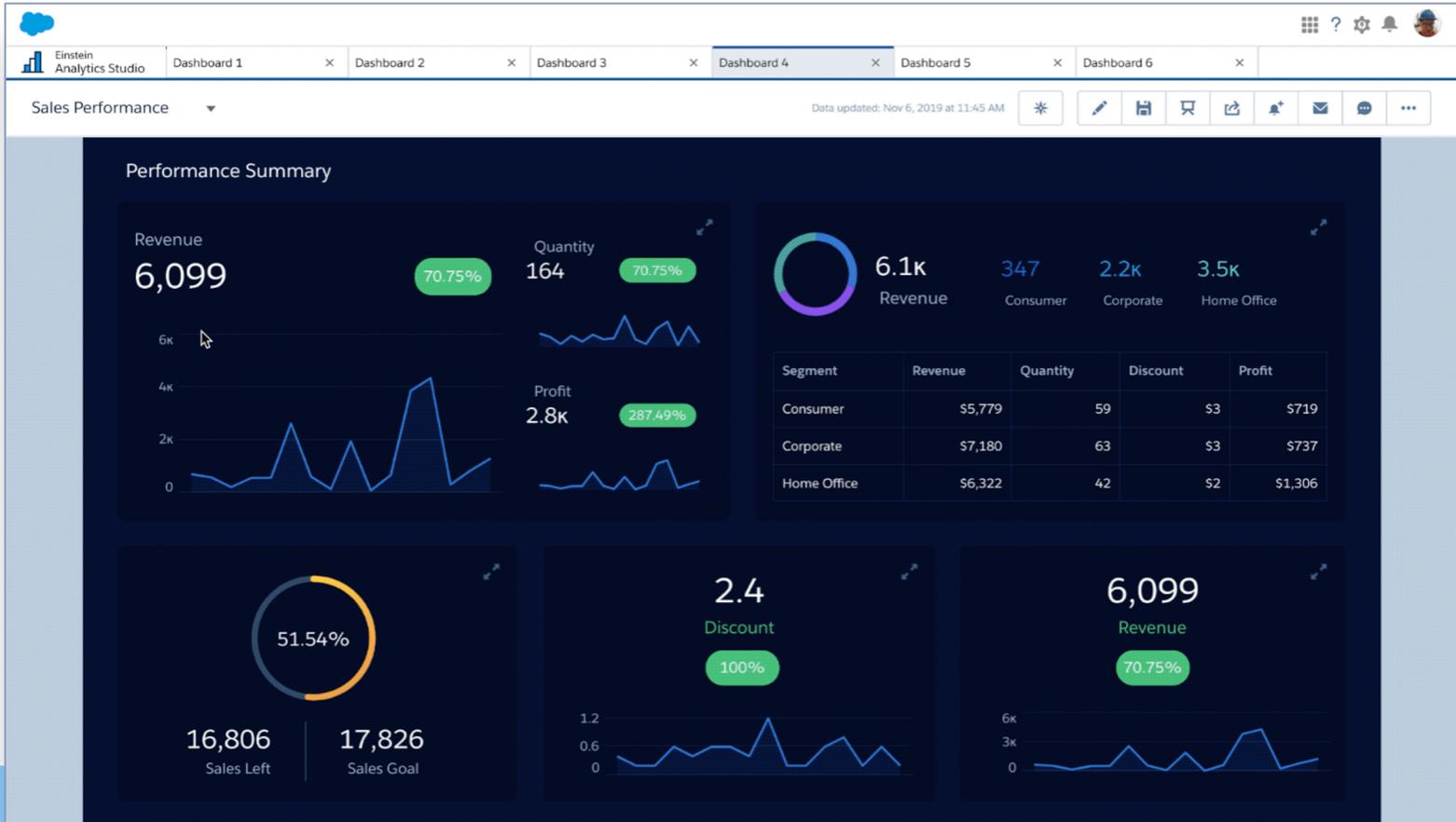
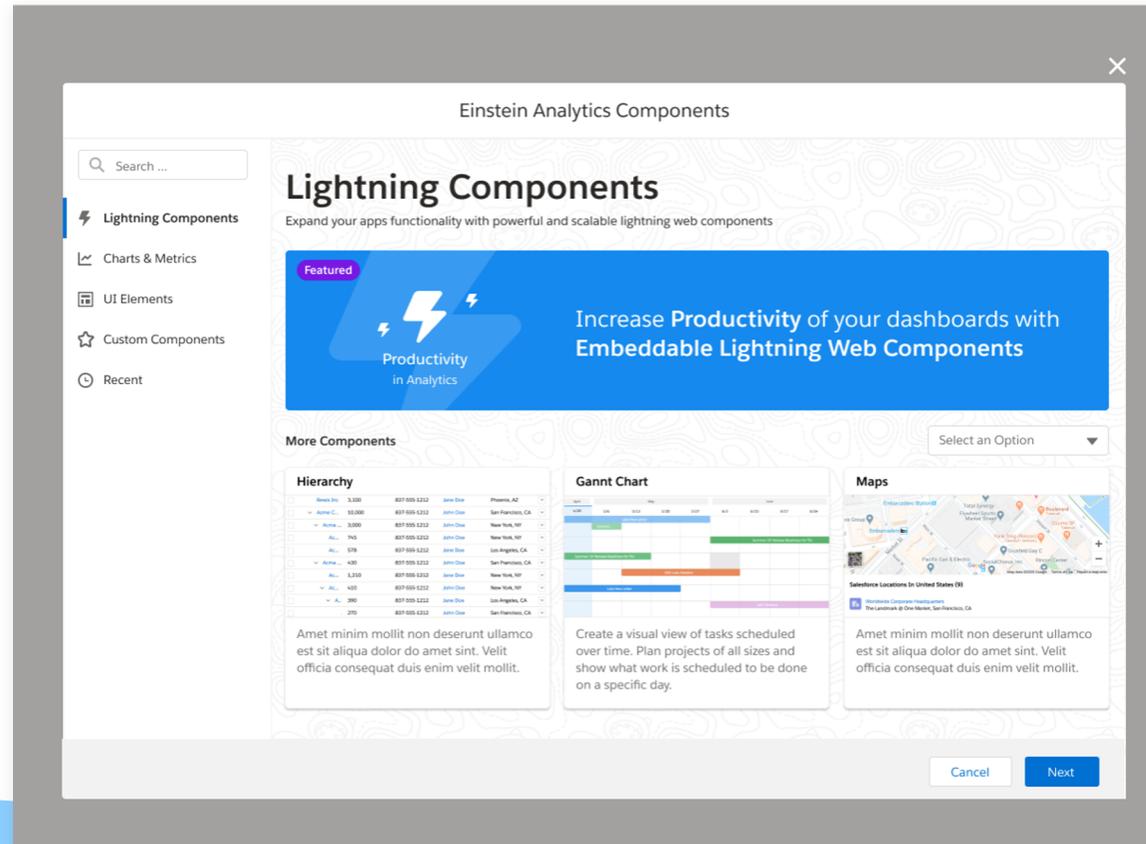


Tableau CRM ダッシュボードの拡張機能（ベータ）



LWC によるダッシュボードの拡張機能

階層ナビゲーション、ガントチャート、インライン編集を追加したり、Lightning Web コンポーネントフレームワークを使用して独自のカスタムウィジェットや動作を作成します。🎉



Ask Data for Salesforce (ベータ)



質問をして、ビジネスに合わせた回答をすぐに取得

Ask Data for Salesforce は、Salesforce ユーザーが自然言語とセマンティック検索を使用して Tableau CRM で質問をし、ビジネスのコンテキストに合わせたインサイト、即座に生成されたレポート、およびおすすめのダッシュボードの形式ですぐに回答を得ることができます。

Ask Data for Salesforce は Salesforce データとユーザーから直接自動的に学習するため、システム管理者が最小限の時間で設定でき、すべてのユーザーは意思決定のためにデータの使用を開始できます。

The screenshot displays the Ask Data for Salesforce interface. On the left is a navigation sidebar with sections: Analytics (Home, Browse, Favorites), Watchlist, Subscriptions, Notifications, and Collections (Sales, Leadership, Marketing, Performance, Service, Show More). The main content area is titled 'Search > Insights' and contains a search bar with the query 'show me my pipeline by stage'. Below the search bar is the 'Top Answer' section, which shows a horizontal bar chart titled 'Sum of Amount by Stage / Source: Sales_Data'. The chart displays the following data:

Stage	Amount
Qualification	\$878K
Value Prop	\$601K
Needs Analysis	\$463K
Prospecting	
Perception Analysis	
Neegotiation/Review	

Below the chart are buttons for 'Did we answer your question?' (Yes, No, Learn More). The 'Dive Deeper' section shows two additional groupings: 'Sum of Amount by Stage and Region' and 'Sum of Amount by Stage and Team', each with a small bar chart. On the right side, there is a 'Dataset Predictions' section listing datasets like 'Sales_Data' (High confidence), 'V2_Opportunities' (High), 'Oppty_Dataset' (Medium), 'Quarterly_Results' (Medium), and 'All_AMER' (Medium). Below this is a 'Pro Tip' box and a 'Dataset is Used In' section showing 'Sales Dashboard'.

アセット表示が正式にリリース

アセット表示を使用してアプリケーションで誰に何が表示されるかを制御

Analytics ホームでユーザに表示される項目を制御します。

たとえば、組み込みダッシュボードを非表示にして、コンテキスト外のインサイトは表示されないようにします。

アプリケーションマネージャと編集者は、Analytics アセットをビジネスユーザに表示する場所とその方法をより詳細に制御できます。

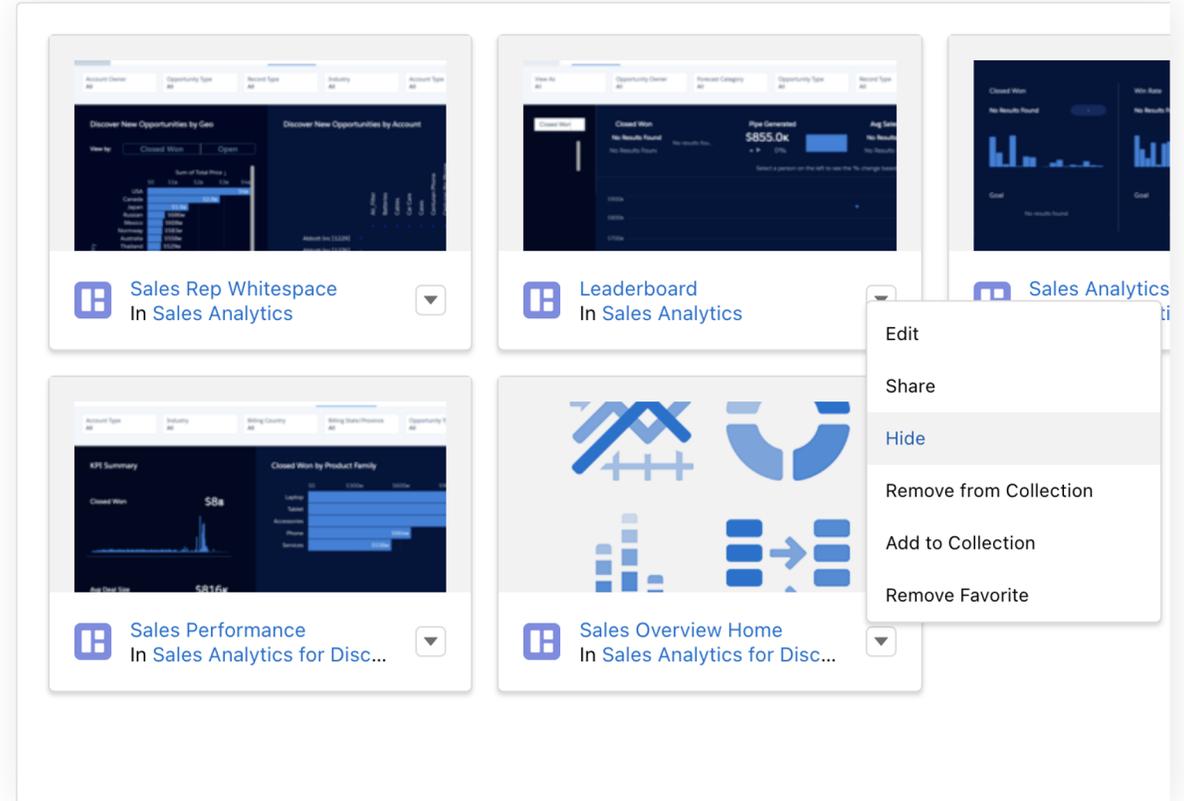


Tableau CRM データプラットフォーム



スマートな変換

隠されたリレーションを容易に特定

クラスタ化の機能強化

クラスタ化が次のように改善されています。

- 自動クラスタカウント
- 入力列数の増加
- 自動採番の拡張

階層集計

数回クリックするだけで、データを親レベルに積み上げ集計します。

次の積み上げ集計の計算があります。

- 営業パフォーマンスの積み上げ集計
- 取引先の積み上げ集計
- パイプラインの積み上げ集計

Cluster

Clustering intelligently segments data into distinct clusters with defining characteristics shared among the data in each cluster. [Learn More](#)

Number of Clusters

Detect Optimal Cluster Count ⓘ

* Columns Used to Determine Clusters ⓘ [Remove All](#)

Search columns...

- Account Lifetime Value ×
- Win Rate By Amount ×
- Average Deal Size ×
- Deal Count ×
- Win Rate By Row ×

▼ Advanced Configuration

Clustering Algorithm

Scale Measure ⓘ

Create columns from scaled measures ⓘ

* Show Results In

* Column Label

AGGREGATE

Aggregate 

Summarize large amounts of data with aggregates and groups. Add an aggregate to start. To get final column results, run the recipe.

Hierarchical Aggregation ⓘ

* Aggregates

- Hourly\$Account
Sum AnnualRevenue 
- Rows 
-

* Record ID Column

- A_a** Id ×

* Parent ID Column ⓘ

- A_a** Parent Account ID ×

Roll-Up Percentage Column ⓘ

Tableau CRM モバイル



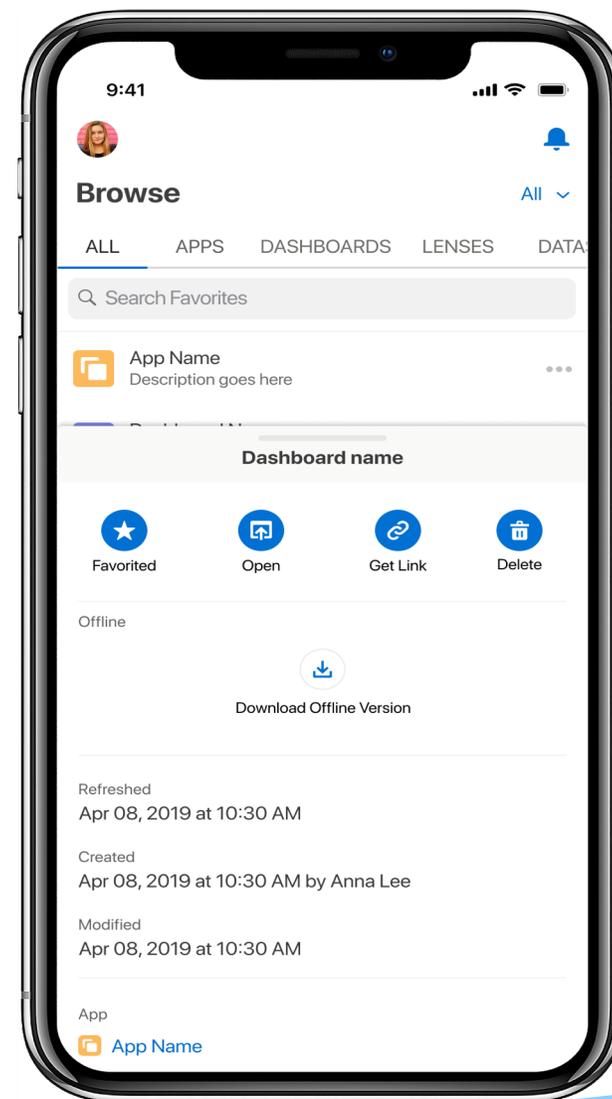
モバイルオフラインが正式にリリース

接続されていなくてもデータにフルアクセス

高速で信頼性の高い接続があるときに、データが安全にダウンロードされます。データへのアクセスが必要な場合は、わずかな遅延でデバイスが残りを処理します。

データは安全にダウンロードされ、完全に暗号化された状態でデバイスに保存されます。行レベルのセキュリティ述語は、データがデバイスにダウンロードされる前に適用されます（つまり、ユーザがアクセスできるデータの一部のみがデバイスにダウンロードされます）。

注意: オフラインはすべてのインスタンスで使用可能で、デフォルトで有効になっています。この機能をオフにするには、Analytics 設定で [モバイルオフライン] を無効にします。



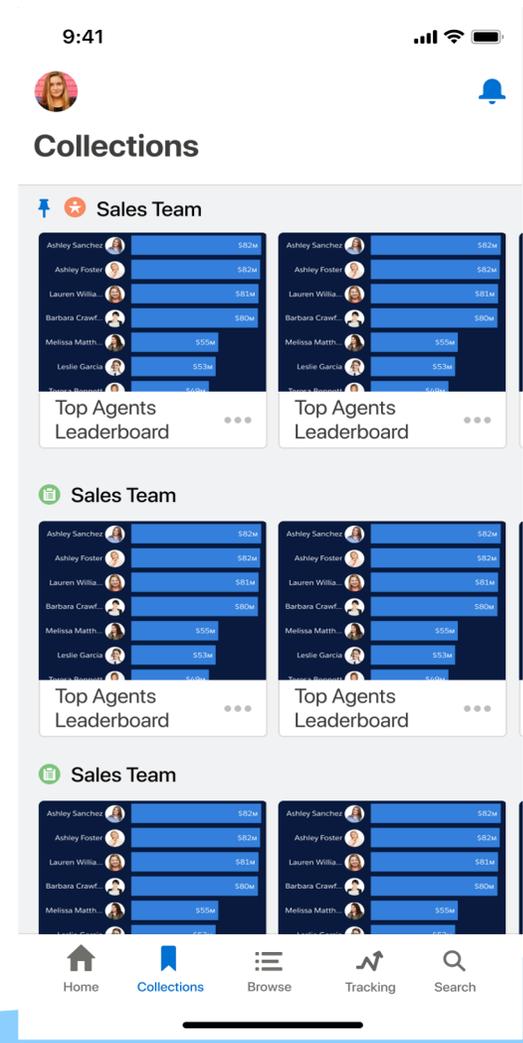
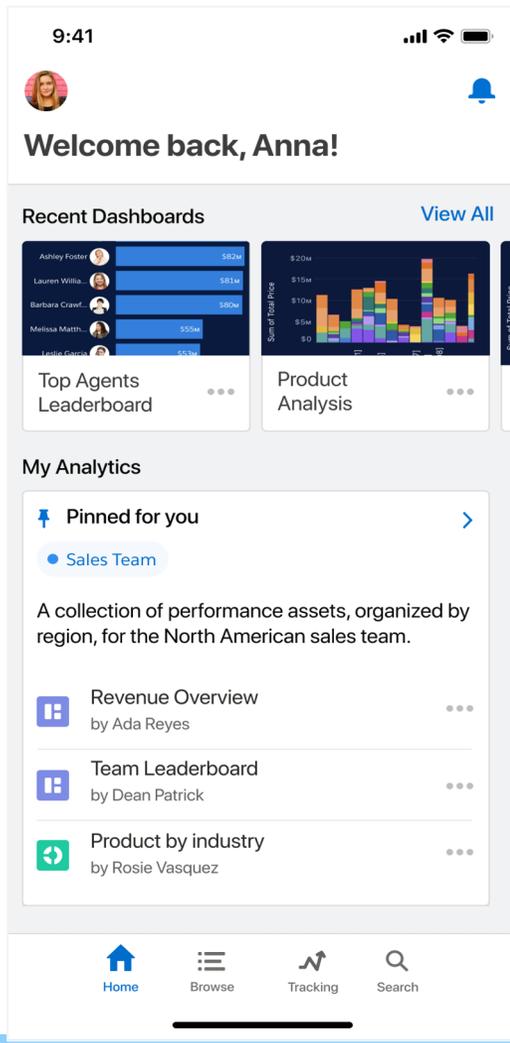
モバイルでのコレクション

信頼できるコンテンツを選定してビジネスユーザーにリリース。個人コンテンツを収集

- コレクションには、1つまたは複数のアプリケーションの資産の順序付きリストが含まれています。
- ビルダーはコレクションを利用して、ユーザに対して信頼できる分析コンテンツを選定し、ホームに固定することで対象ユーザーにリリースできます。
- ビジネスユーザは、独自のコレクションを選定したり、相互に共有することもできます。

注意:

- iOS: v13.2 では、ユーザはコレクションの表示、コレクションの作成、およびコレクションへの項目の追加を行うことができます。
- Android: v13.2 では、ユーザは自分のコレクションを表示できません。v14.1 では、コレクションを作成して項目を追加できるようになります。
- 項目の削除、並び替え、共有、コレクションへの登録は、現在モバイルではサポートされていません。



salesforce

Einstein 自動化



salesforce

Einstein ボット



複数言語ボット (ベータ)

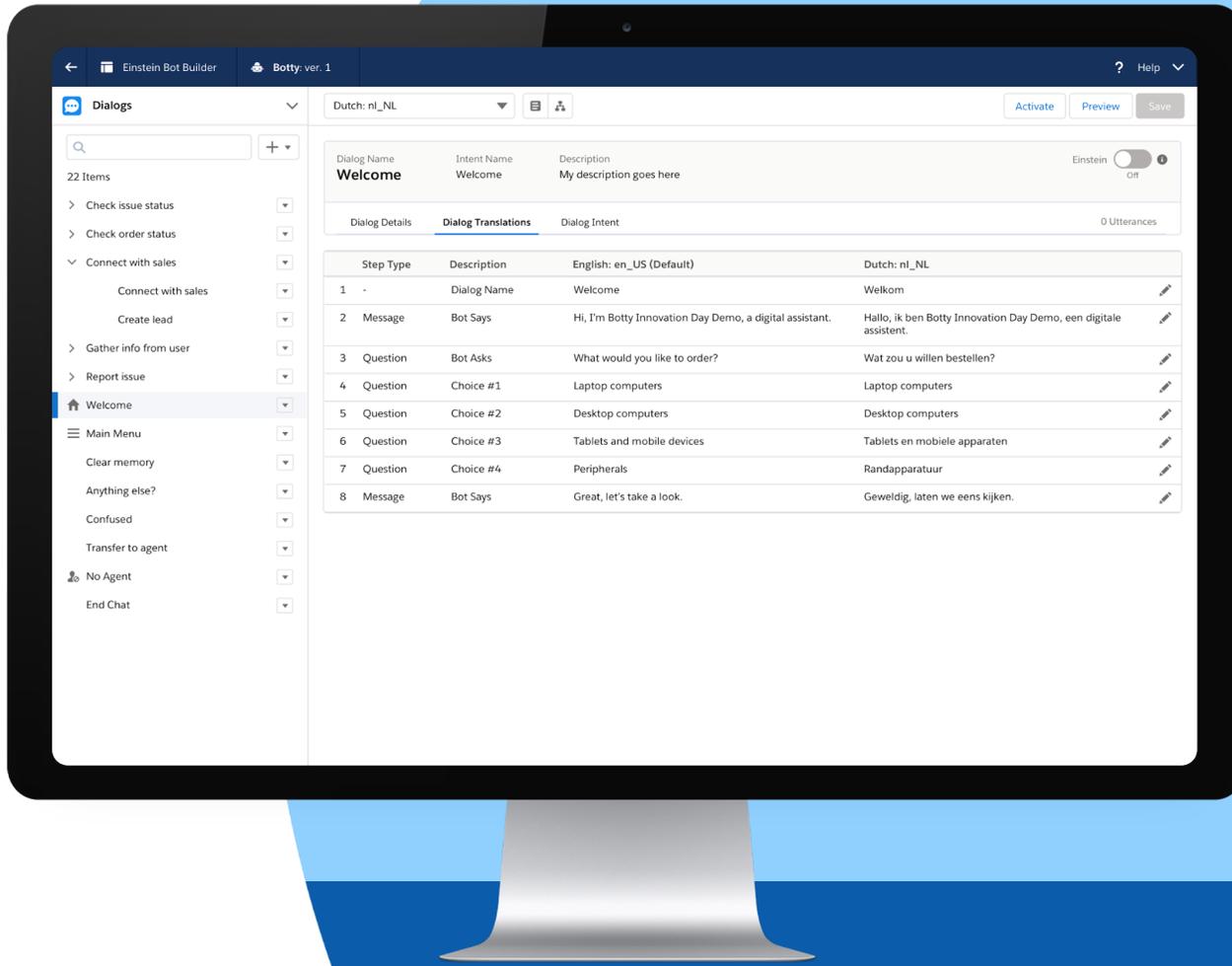
地域やビジネスユニット全体のボットのバリエーションを管理

1つのボットで多数の言語

ボット管理を簡略化し、ボット機能を再利用しながらさまざまな言語ダイアログをサポートできる1つのボットで一貫したカスタマーエクスペリエンスを提供します。

複数言語 NLP

1つのボットからすべての言語でモデルのバリエーションをトレーニングおよび更新します。言語レベルでのインテントモデルスコアリングは、言語のパフォーマンスを測定し、すべての顧客のボットエクスペリエンスを向上させるのに役立ちます。



Einstein 会話マイニング (パイロット)

チャットデータから自動化の新しい機会を特定



トピックの識別時間を短縮

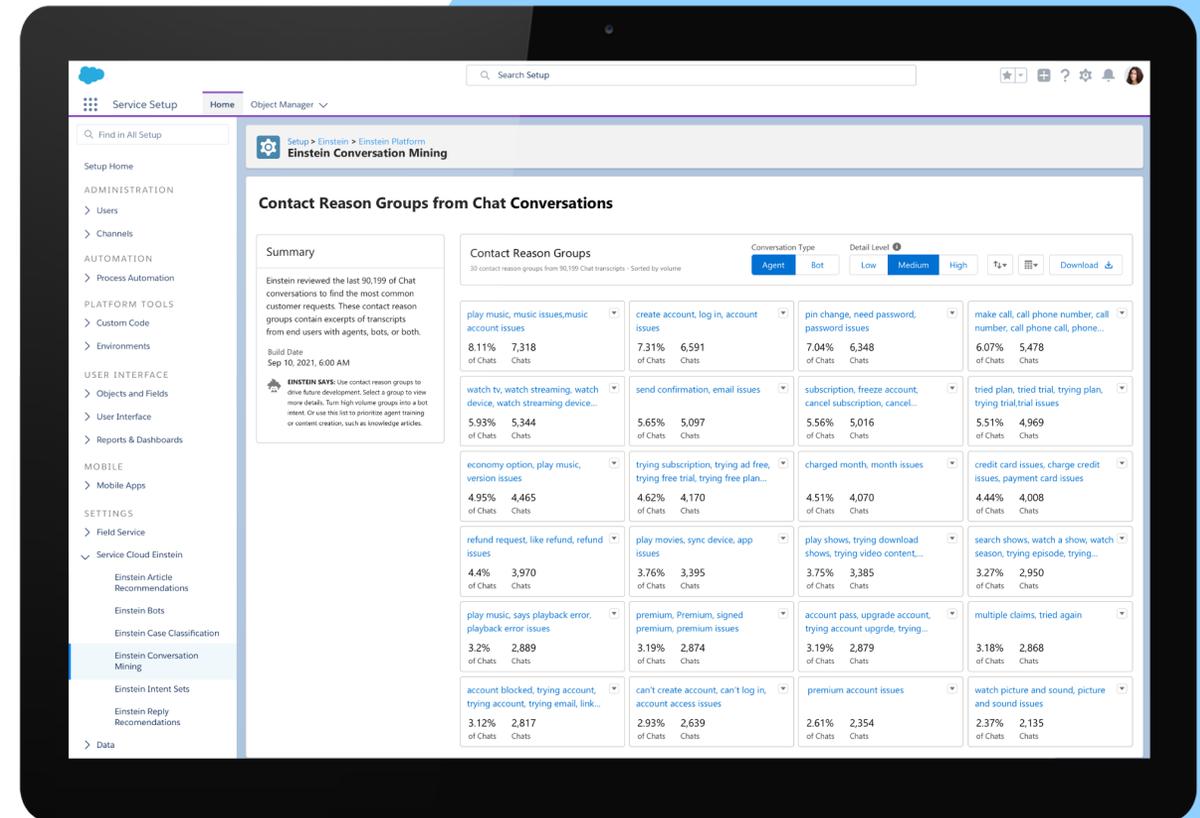
Einstein 会話マイニングは、過去のチャットトランスクリプトから一般的なユーザの発言を手動で検出する代わりに、顧客の会話から一般的なトピックを自動的に識別します。

インサイトを変換

過去の顧客の会話に基づいて、新しいインテントやヘルプトピックの変換と作成を支援します。

包括的なボットインテリジェンス

ボットの成熟度をすばやく改善して、最適なエキスパートのインテリジェンスを使用して有意義な会話を促進します。



外部サービスサポート

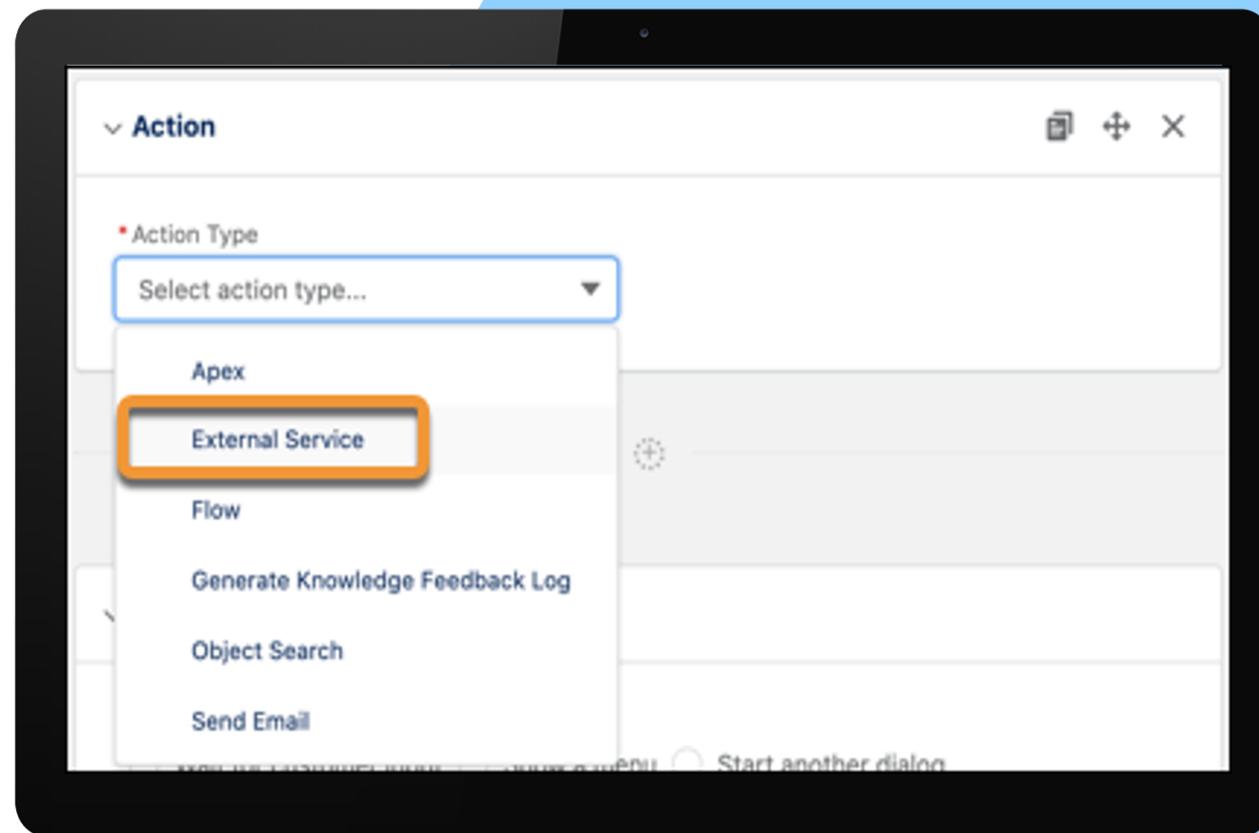
ボットビルダーで外部サービスの機能を活用

簡単でスムーズなインテグレーション

ボットが顧客の要求をパーソナライズするために必要なデータは、Salesforce の外部に保存されている場合があります。外部サービスを使用すると、コードを 1 行も記述することなく、ボットビルダーから直接これらの顧客の要求を自動化できます。

使用事例サンプル

銀行の顧客が 1 回のボットの会話でアカウントのパスワードと請求先住所を更新したいと考えています。



記事の回答の機能強化 (ベータ)

よくある質問への回答を自動化

トレーニング時間を短縮してナレッジ記事をよりすばやく追加

知識ベースの平均作成時間が最大 2 時間からわずか 15 分に短縮されます。

より多くの言語で返答

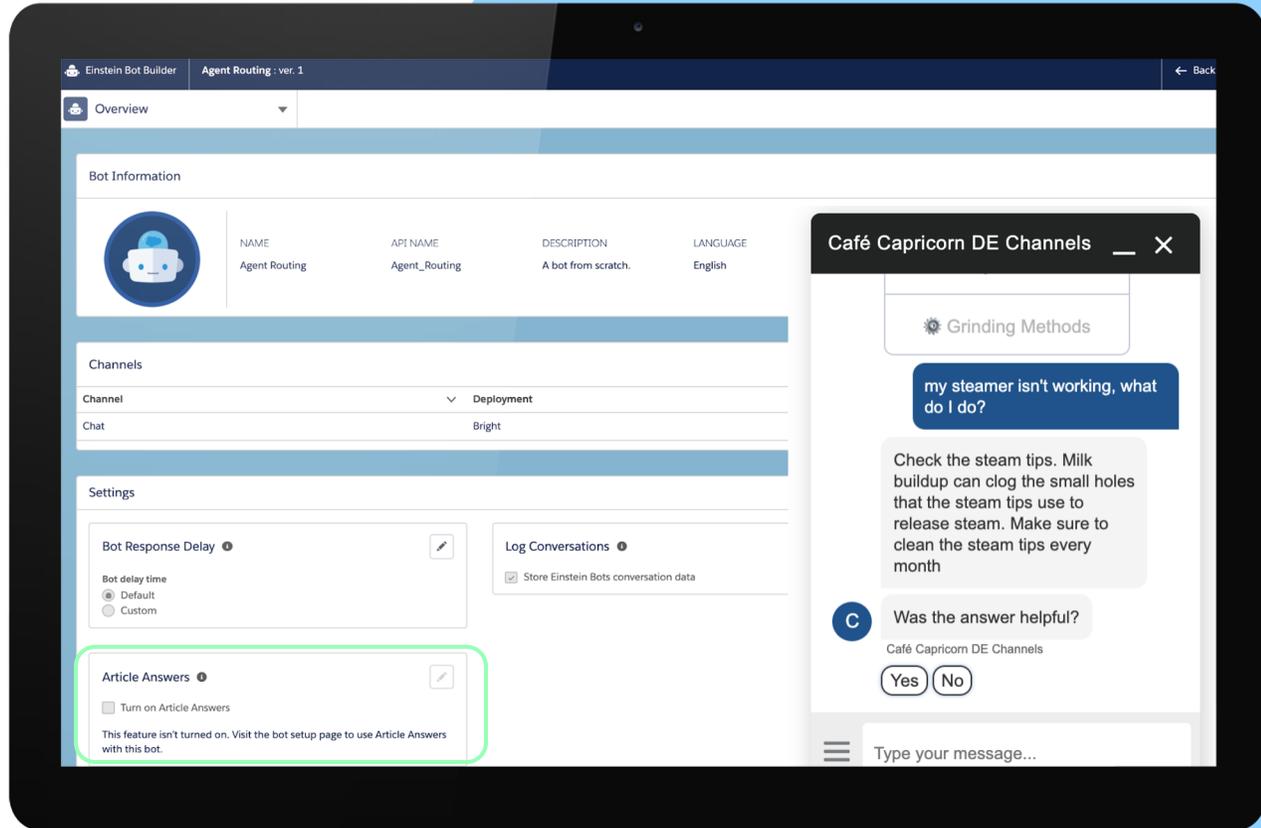
英語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語で会話の回答を自動的に返します。

返すナレッジ記事の数を選択

記事の回答で複数の関連記事を見つけた場合、最大 5 個のナレッジ記事を返します。

UI によるトラブルシューティングの強化

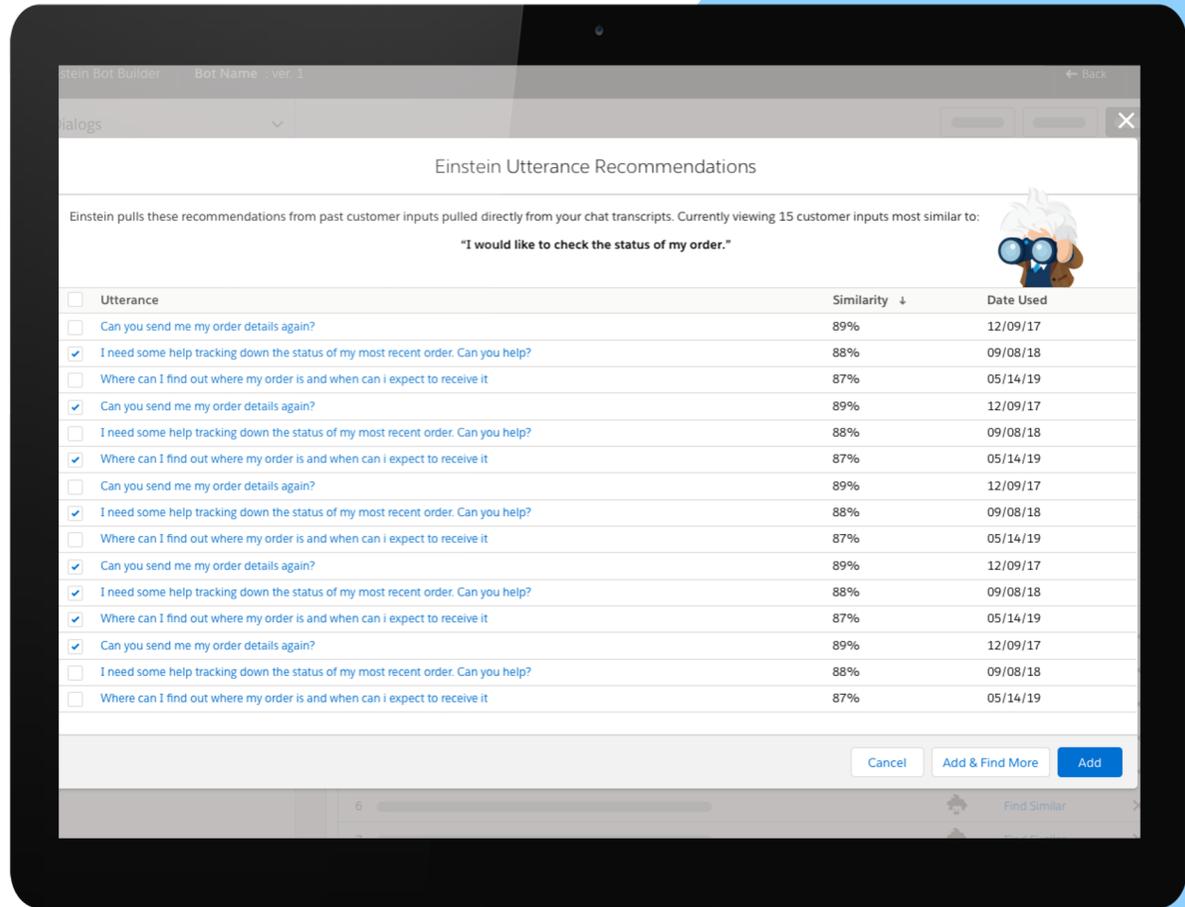
ジョブの失敗をトレーニングするための詳細なエラーメッセージにより、ナレッジから成功するビルドを簡単に作成できます。



テンプレートを使用したボット作成の迅速化 (正式リリース)

ボット作成を簡略化

対話形式のテキストと Salesforce フローが事前に作成されている Einstein ボットの最初のテンプレートを使用して、新しいボットを稼働させます。



改善された設定のホームページを使用したボットへの迅速なアクセス

ユーザエクスペリエンスの向上

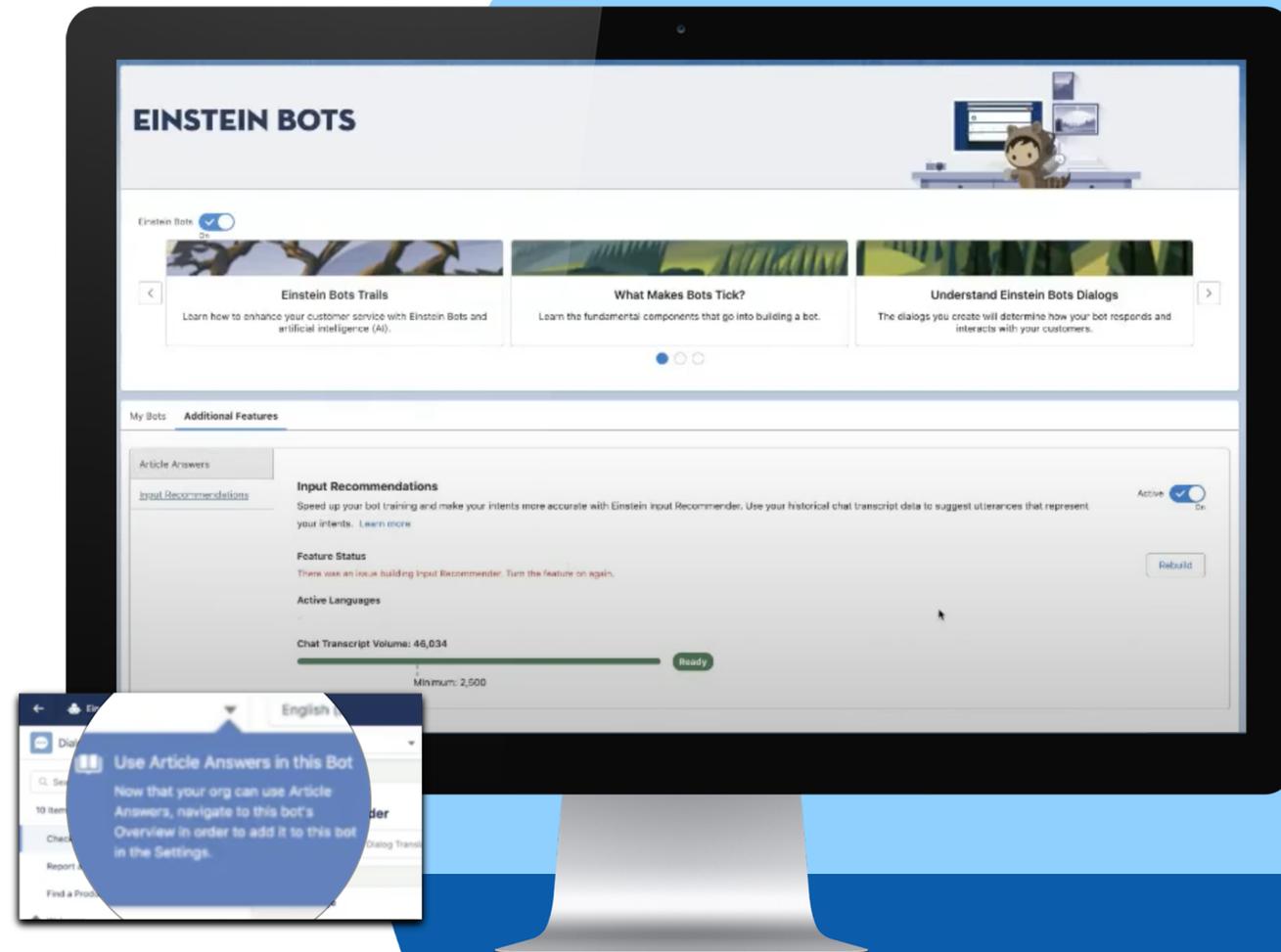
Einstein ボットの設定ページを簡単にナビゲートします。入力のおすすめや記事の回答などのスマート機能は、簡単にアクセスできる新しいタブで使用でき、注意が必要なときに通知されます。

ボットのすばやい読み込み

ボットのリストの読み込みが速くなり、検索バーでは必要なボットが数秒で提供されます。[ボットユーザ]が[作成日]列に置き換えられ、必要なボットをすばやく見つけることができます。

新規アプリケーション内ガイダンス

ガイド付きの組み込みアプリケーション内ガイダンスを介してスマート機能を見つけて実装します。



ビルダーの機能強化

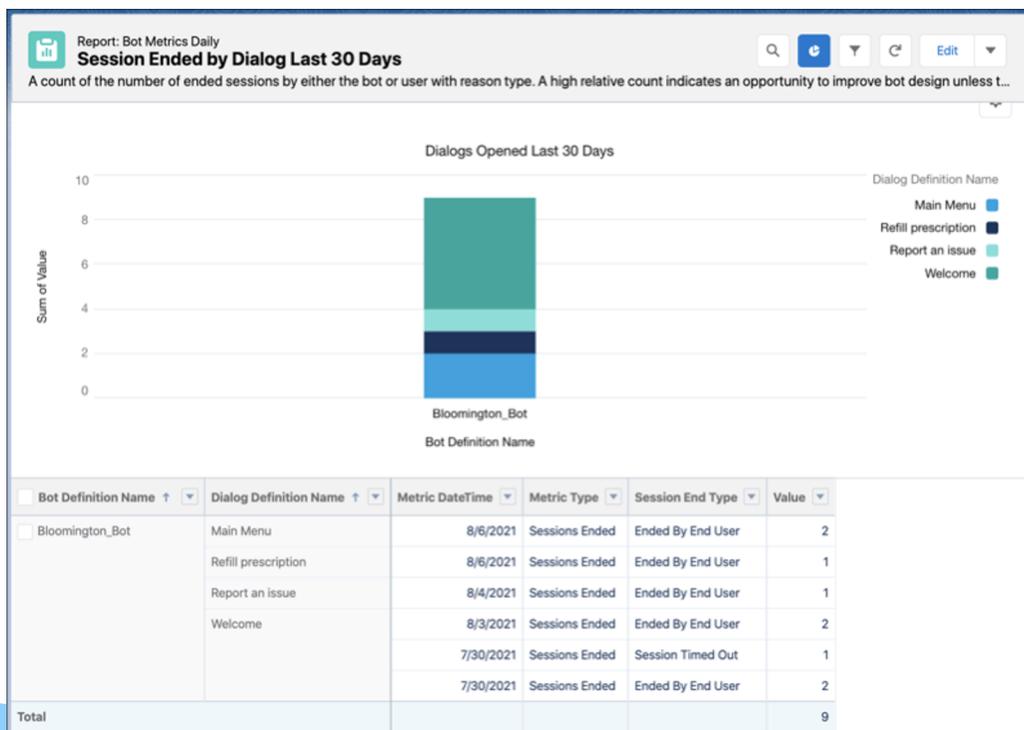
ボット作成エクスペリエンスの向上

改善されたボット分析によるエラー処理

製品で直接利用できるようになった時間ベースのボットレポートは、ダイアログごとのボットのパフォーマンスを評価するのに役立ちます。

新しいシステムエンティティを使用して顧客情報を収集および管理

新しい[メールアドレス]および[電話番号]システムエンティティにより、これらのデータ型を Einstein ボットで簡単に収集、保存、共有できます。正規表現は不要です。



Entity Name	API Name	Type	Data Type	Extraction Type	Regex Pattern	Last Modified
Boolean	._Boolean	System	Boolean			
	._Date	System	Date			
	._DateTime	System	DateTime			
Email Address	._Email	System	Text			
	._Location	System	Text			
	._Money	System	Currency			
Number	._Number	System	Number			
Object	._Object	System	Object			
OrderNumberString	OrderNumberString	Custom	Text	Pattern	*O_\d(5)\$	Apr 21, 2021
	._Organization	System	Text			
	._Percent	System	Number			
	._Person	System	Text			
Phone Number	._PhoneNumber	System	Text			
	._Text	System	Text			

salesforce

フローオーケストレータ ベータ



フローオーケストレータ (ベータ)

コードではなくクリックで複雑なビジネスプロセスをモデル化して実行

承認プロセスを簡略化

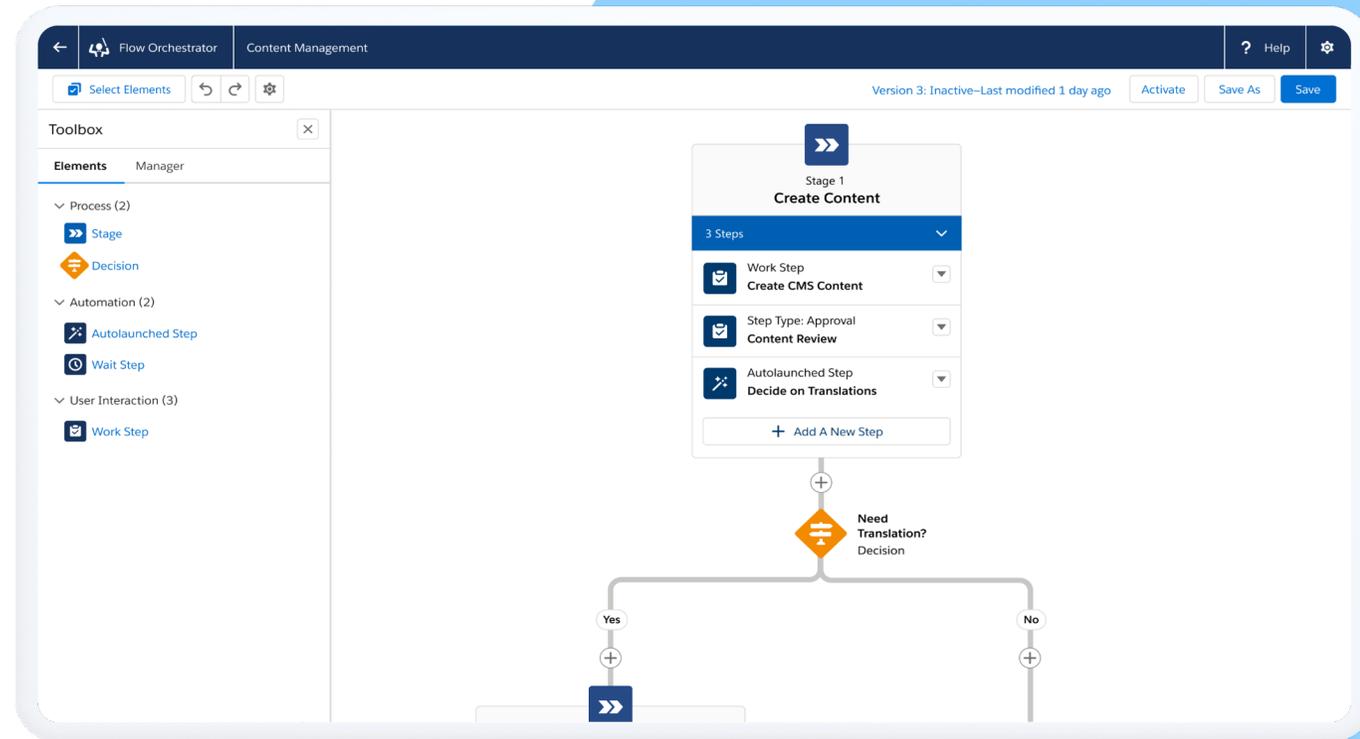
コードを1行も記述することなく、これまでになく簡単にさまざまなビジネスユニットに承認を割り当てることができます。関連するToDoを組み合わせて、特定のユーザとチームに割り当てます。

従業員の生産性の向上

チームは割り当てられたToDoを表示して作業を管理し、ToDoを完了した場所から進行できます。

ボトルネックと機会の特定

すべてのワークフローを監視して、障壁を早期に特定して取り除き、リソースの効率を高めます。

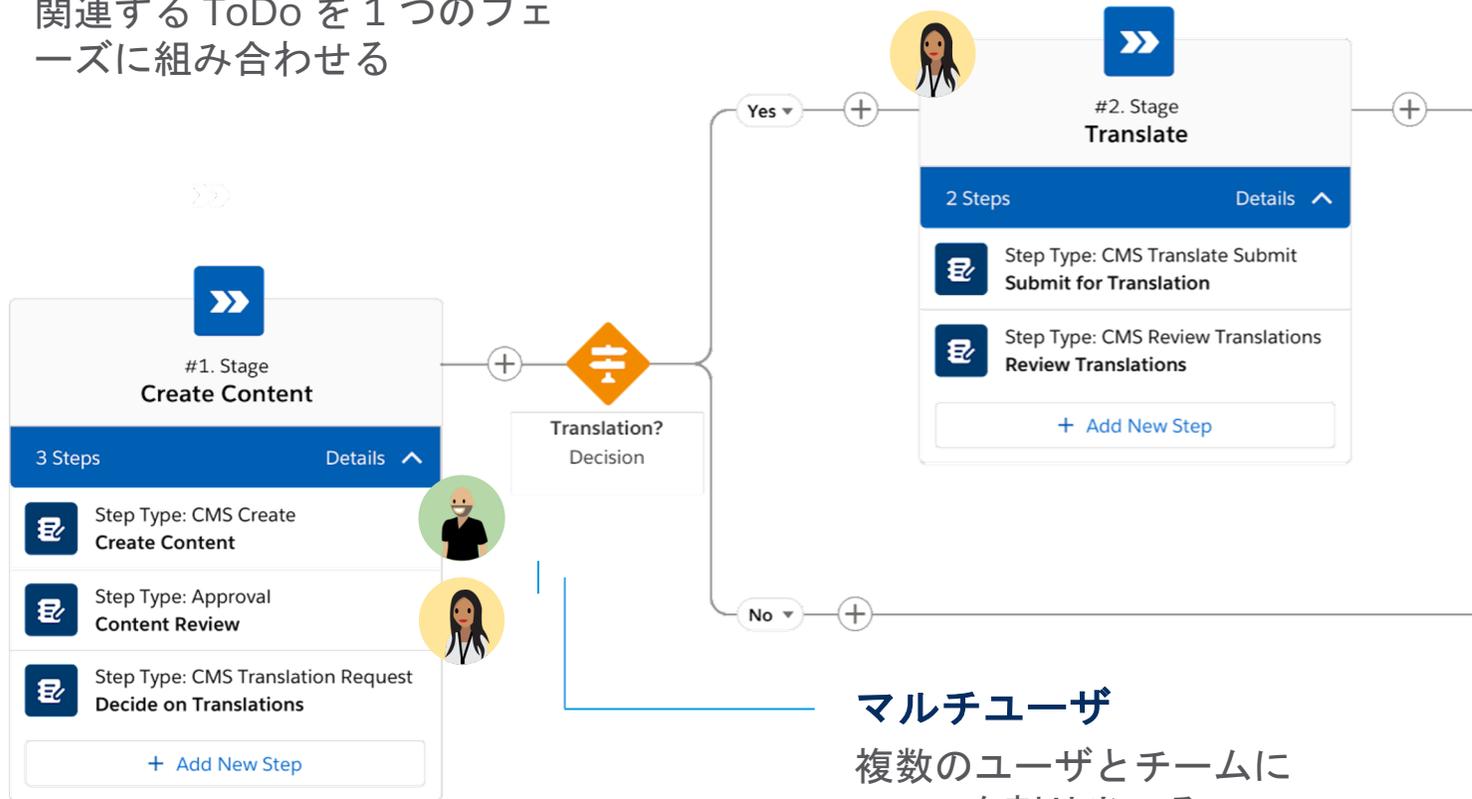


新しいキャンバス要素 - ステップとフェーズ



複数ステップ

関連する ToDo を 1 つのフェーズに組み合わせる

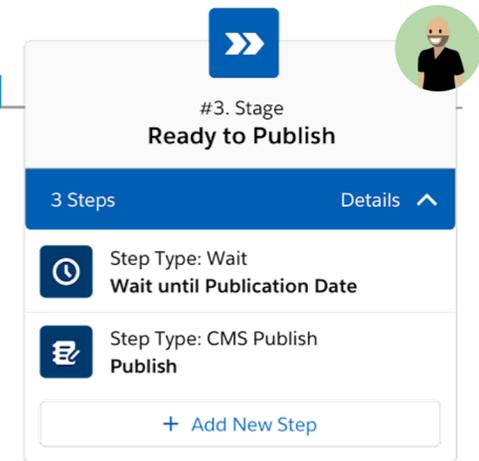


マルチユーザ

複数のユーザとチームにToDoを割り当てる

複数フェーズ

複雑なワークフローを時間とチーム全体で関連するフェーズのセットに分割する



従業員の生産性の向上

レコードページで直接、必要なときに個人に作業を割り当てます。

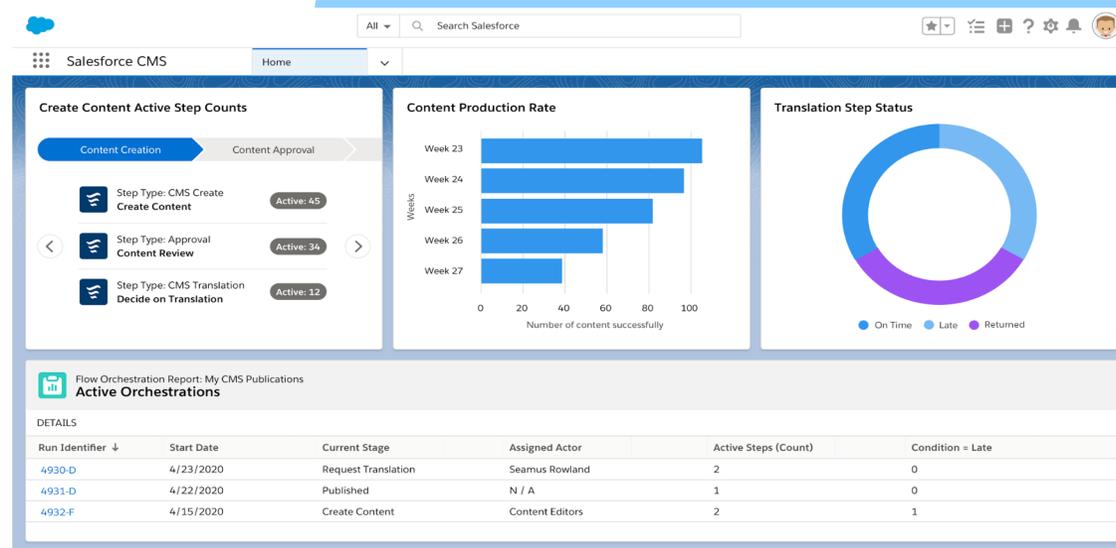
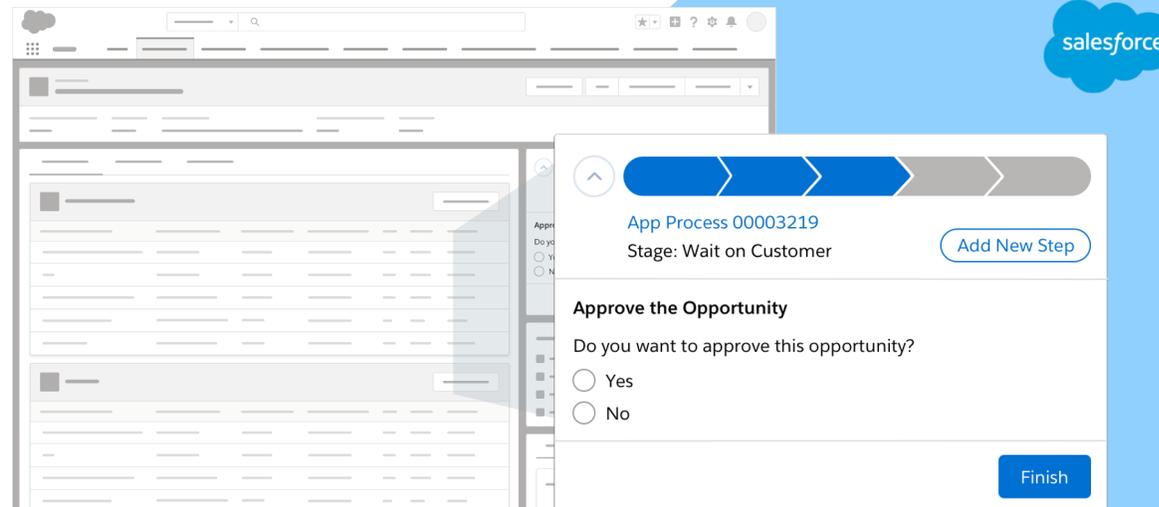
レコードページのコンテキスト内で作業の進行状況と履歴が表示されます。

ツールを切り替えることなく、特定の ToDo を完了するためのワークフローを介して従業員をガイドすることで、ToDo の完了を促進します。

ボトルネックと機会の特定

個々のインスタンスとステップを追跡し、複数の実行サイクルにわたる潜在的な障壁と非効率性を見つけて取り除きます。

レポートを使用してビジネスプロセスの実行を監視し、継続的な改善を推進します。



salesforce

Salesforce フォー





Flow Builder

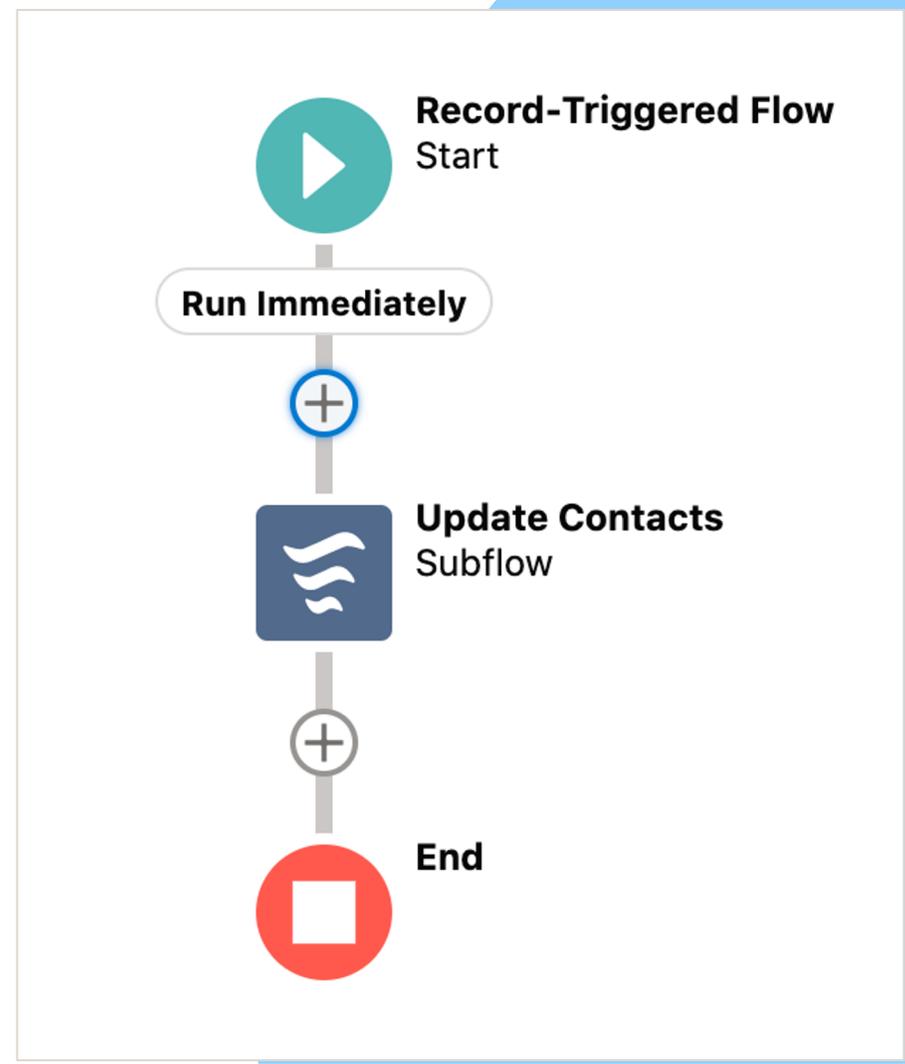


レコードトリガーフローでのサブフローのサポート

大量のロジックをより小さい再利用可能な部分に分割

お客様のご要望により実現した機能です。トリガーから自動起動フローをコールできるようになりました。サブフロー要素を使用して、すべての自動起動フローから選択するだけです。

これにより、最後の大きなギャップの1つが解消され、自動起動フローをプロセスビルダーからフローに移行できるようになりました。



レコードトリガフローからのアウトバウンドメッセージの送信

アウトバウンドメッセージを FlowBuilder のコアアクションとして使用できるようになりました。

これは、ワークフロールールで長年サポートされている機能であり、ついにレコードトリガフローで使用できるようになりました。

この機能を使用すると、SOAP メッセージをレコードトリガフローから指定されたエンドポイントに送信できます。

トリガレコードは自動的に渡され、追加の設定は必要ありません。

New Action

Filter By

Category ▼

- Event
- Lead
- Note
- Opportunity
- Messaging
- Routing
- Notifications
- Email
- Outbound Message**
- Approvals
- Uncategorized

Action

Sample Outbound Message

Use values from earlier in the flow to set the inputs for the "SOAP Call to HR Tool" core action. To use its outputs later in the flow, store them in variables.

* Label * API Name

Description



Nothing to set or store here

This action has no inputs or outputs.

スケジュール済みパスの強化

お客様からのフィードバックに基づき、スケジュール済みパスにいくつかの改善が加えられました。

- 分のオフセット（期日の 15 分前）をサポートするようになりました。
- コールアウトまたはカスタムアクションを実行したい高度なユーザは、バッチサイズ設定を使用できます。
- 非同期ガバナ制限を使用して、より柔軟に設定できるようになりました。

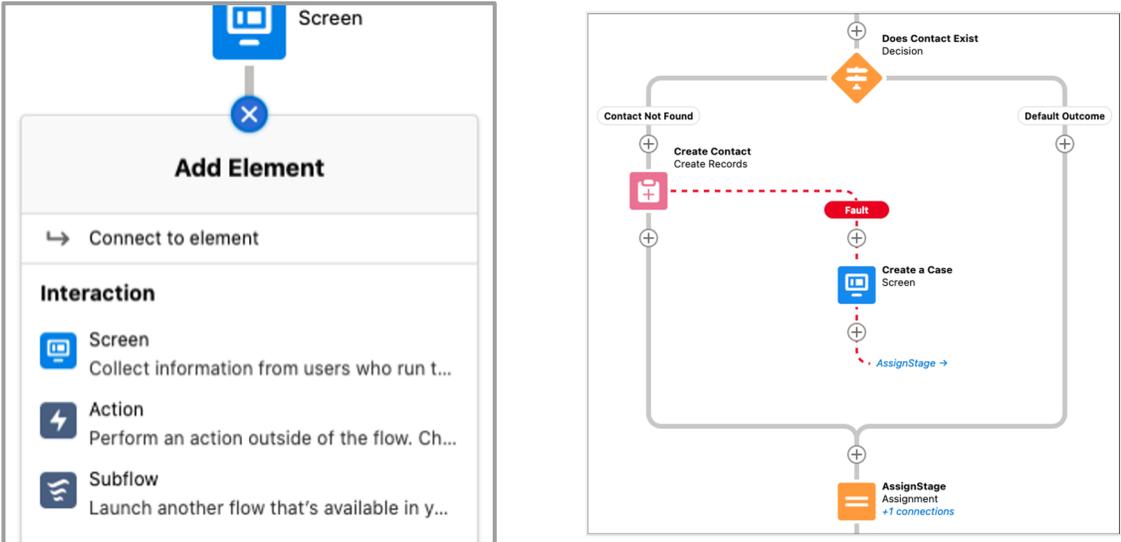
SCHEDULED PATH DETAILS

Delete Path

* Path Label	* API Name
<input type="text" value="15 Minutes Early"/>	<input type="text" value="X15_Minutes_Early"/>
* Time Source	
<input type="text" value="Account: SLA Expiration Date"/>	
* Offset Number	* Offset Options ⓘ
<input type="text" value="15"/>	<input type="text" value="Minutes Before"/>
Advanced Options	
Batch Size ⓘ	
<input type="text" value="Enter a number..."/>	

自動レイアウトキャンバス全体でより多くの要素に接続 (ベータ)

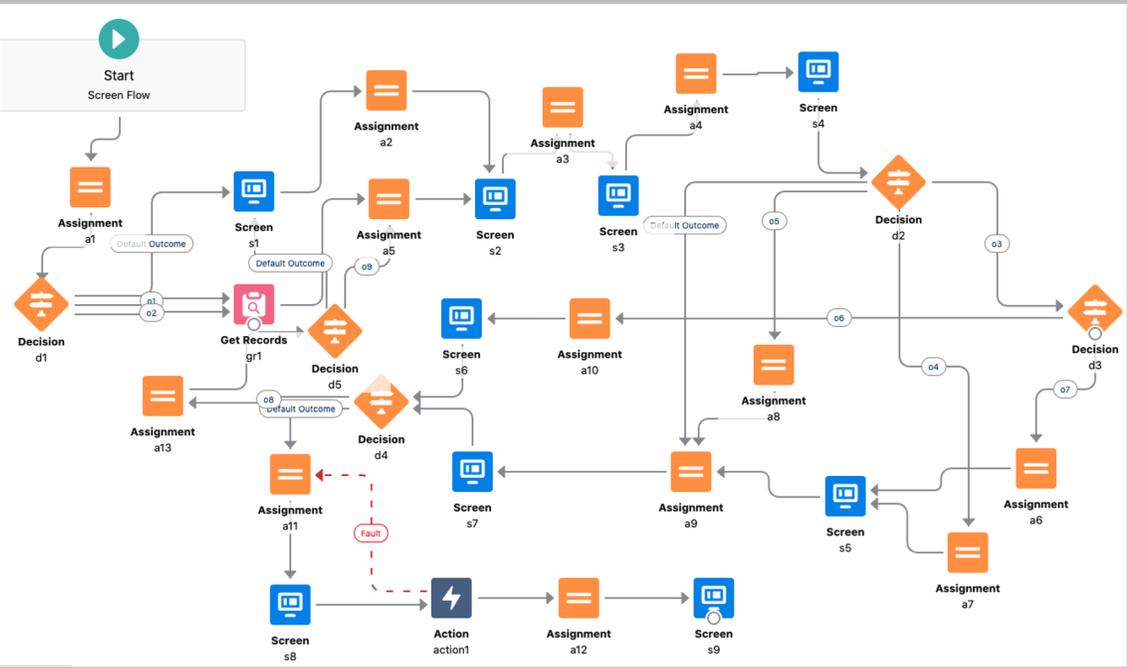
自動レイアウトを使用すると、自動レイアウトパスの隣にない要素に接続できます。
[別のパスとマージ] オプションから置き換えられたこのメニューオプションは改善されており、いくつかの要素を接続するとパスが自動的にマージされます。
特に、フローの上流の要素 (予定のスケジュールやエラー処理画面など) に接続する場合、フローのルーティングがより柔軟になります。



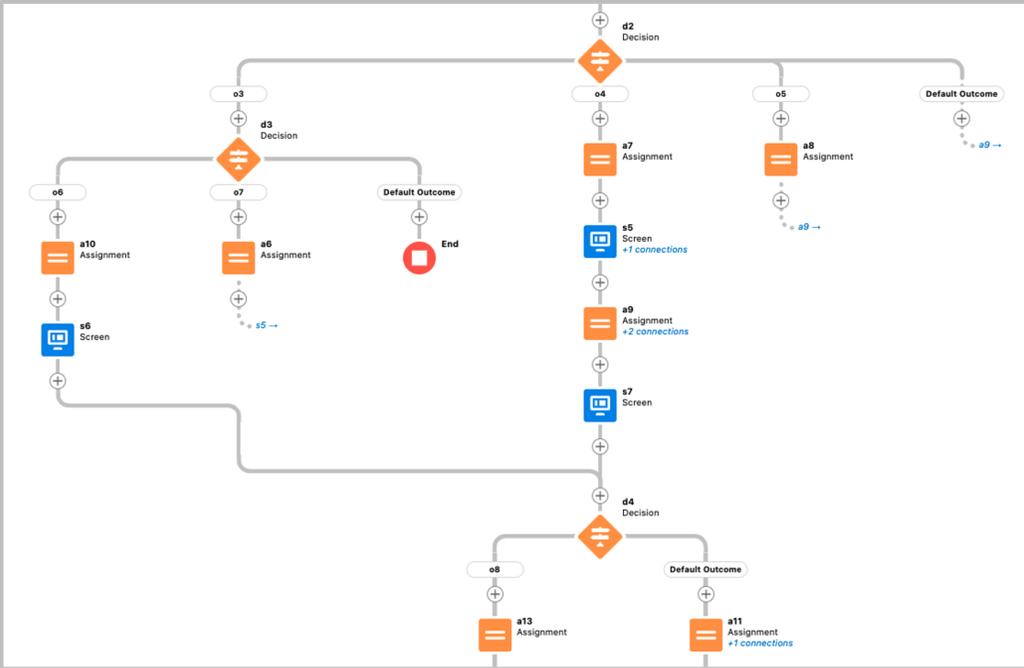
自動レイアウトの変換例

より多くの自由形式フローを自動レイアウトに変換できます。

以前の自由形式:
複雑でフォローすることが困難



自動レイアウトへの変換後:
要素は均一でフォローしやすいグリッドに表示される





レコードトリガフロー



刷新されたレコードトリガの開始環境

システム管理者向けの新しい直感的なトリガ設定環境

ユーザが実際にトリガを設計および作成する方法をより厳密に反映するように、レコードトリガを設定する環境が再設計されました。すべてが1つの画面に表示されるようになりました。この画面は、新しいトリガを作成した直後に表示され、各オプションが説明されています。

The screenshot shows the 'Configure Start' dialog in Salesforce. It is divided into three main sections:

- Select Object:** A section with the instruction 'Select the object whose records trigger the flow when they're created, updated, or deleted.' It features a search bar labeled 'Object' with the placeholder text 'Search objects...' and a magnifying glass icon.
- Configure Trigger:** A section titled 'Trigger the Flow When:' with four radio button options:
 - A record is created
 - A record is updated
 - A record is created or updated
 - A record is deleted
- Set Entry Conditions:** A section with the instruction 'Specify entry conditions to reduce the number of records that trigger the flow and the number of times the flow is executed. Minimizing unnecessary flow executions helps to conserve your org's resources.' Below this, it states: 'If you create a flow that's triggered when a record is updated, we recommend first defining entry conditions. Then select the **Only when a record is updated to meet the condition requirements** option for When to Run the Flow for Updated Records.' At the bottom of this section is a 'Condition Requirements' dropdown menu currently set to 'None'.

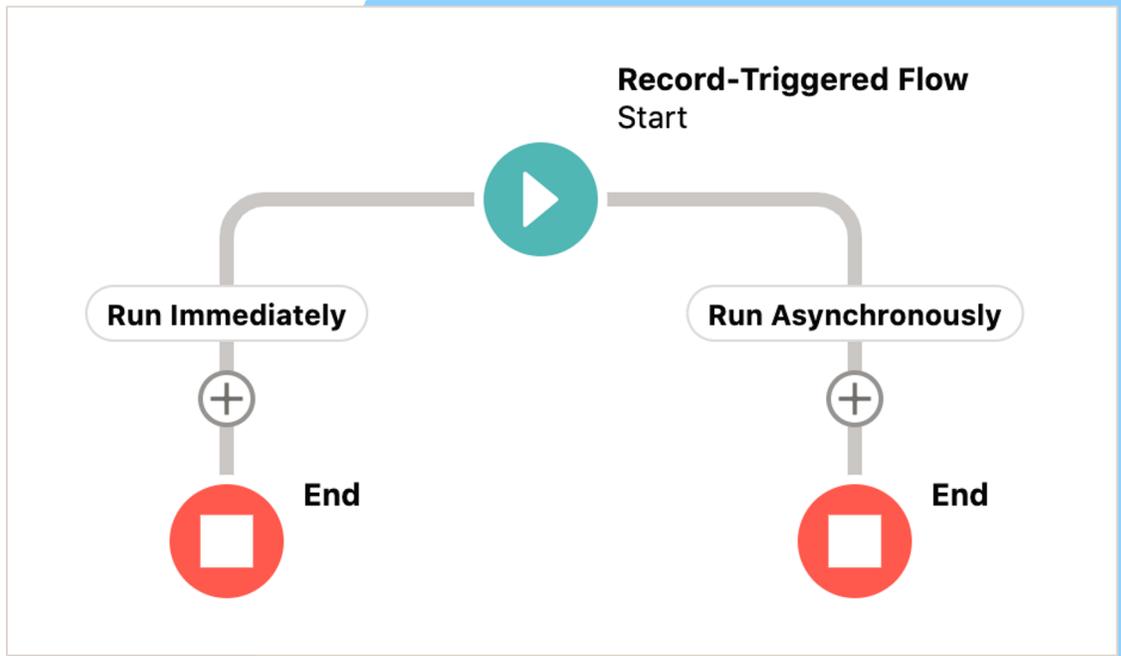
At the bottom right of the dialog, there are two buttons: 'Cancel' and 'Done'.

レコードトリガフローでの非同期的実行

コードを使用せずに、Salesforce オブジェクトレコードの変更を外部システムの自動化と組み合わせます。

フローは、外部コールアウトの作成、外部オブジェクトに対する CRUD 操作の実行、および「混合 DML」(ユーザや取引先責任者などの設定オブジェクトと非設定オブジェクト)に対する CRUD 操作の実行を可能にする「非同期的実行」パスを使用できるようになりました。

これは、トランザクションがコミットされた直後に実行されます。





トリガフローのフローリストビュー

トリガフロー専用のリストビューが導入されました。リストビューで直接、このフローのトリガオブジェクトまたはプラットフォームイベントが何であるかがわかります。これには、レコードトリガフローとプラットフォームイベントトリガフローの両方が含まれます。

SETUP **Flows** New Flow

Flow Definitions **Triggered Flows** ★

LIST VIEWS

- All Flows (Pinned list)
- ✓ Triggered Flows

Flow Label	Triggering Object or Platform Event ...	Trigger
Update Records	Account	Record—Run After Save
ScheduledPathAccount	Account	Record—Run After Save
ScheduledPathReupdated	Account	Record—Run After Save
EventFieldFlow	CE	Platform Event
CustomObjectScheduledPath	CO	Record—Run After Save
Send Email	My Platform Event	Platform Event

Flow Definitions **Triggered Flows** ★

22 items • Sorted by Flow Label • Filtered by All flow definitions - Trigger, Process Type • Updated 3 minutes ago

Flow Label ↑	Triggering Object or Platform Event ...	Trigger
Applicant Update Notification	Employee	Record—Run After Save
Case Closed Send Survey	Case	Record—Run After Save
Case Priority Updates	Case	Record—Run Before Save
Clone Oppty Tasks	Opportunity	Record—Run After Save
Create Order Summary Flow	Order	Record—Run After Save
Create Process Exception Flow	Process Exception Event	Platform Event

フローのデバッグの改善

レコードトリガフローのすべてをデバッグ

レコードのデバッグ - インラインで更新

レコードの更新をデバッグするときに、[フローをデバッグ] ウィンドウで項目値を更新できるようになりました。

レコードに戻ってそこで更新する必要はありません。[変更済み] 演算子を使用して、レコードの特定の項目値が変更されたときにフローを実行するかどうかを決定するエントリ条件と決定結果をデバッグすることもできます。

スケジュール済みパスのデバッグ

フローのデバッグは、スケジュール済みパス、および新しい[非同期に実行]パスの選択をサポートするようになりました。

表示ラベルのみの代わりに API 参照名を表示

より複雑なフローのトラブルシューティングを行うときに、あいまいさを取り除きます。

Update the Triggering Record

To debug for specific scenarios, update fields on the triggering record. Any changes are rolled back and not permanently saved in your org.

Account ID: Express Logistics and Transport

Last Modified Date: Jun 8, 2020 9:14 PM

Case Number: 00001004

Case Origin: Phone

Closed Date

Select Path

You can debug only one path at a time in a record-triggered flow.

Path for Debug Run: Run Immediately

- Run Immediately
- Run Asynchronously
- Scheduled Path

Run flow in rollback mode

Debug Details

Expand All 3 Filters Applied

How the In

Start Conc

Debug Panel Preferences

- Show API Names
- Show Governor Limit Consumption
- Show Transaction Boundaries

画面フロー



フローナビゲーションボタンのカスタム表示ラベル（ベータ）



画面フローフッターをカスタマイズ

ボタンの表示ラベルを変更したり、ボタンを完全に非表示にしたりできます。

ユーザが先に進んだときに何が起きるかを完全に明確化できるようになりました。「次へ」よりも「ケースを作成」や「利用規約を確認」の方がより明確です。

表現を企業文化に合わせます。たとえば、「一時停止」よりも「今後のために保存する」の方が好まれる可能性があります。

注意:

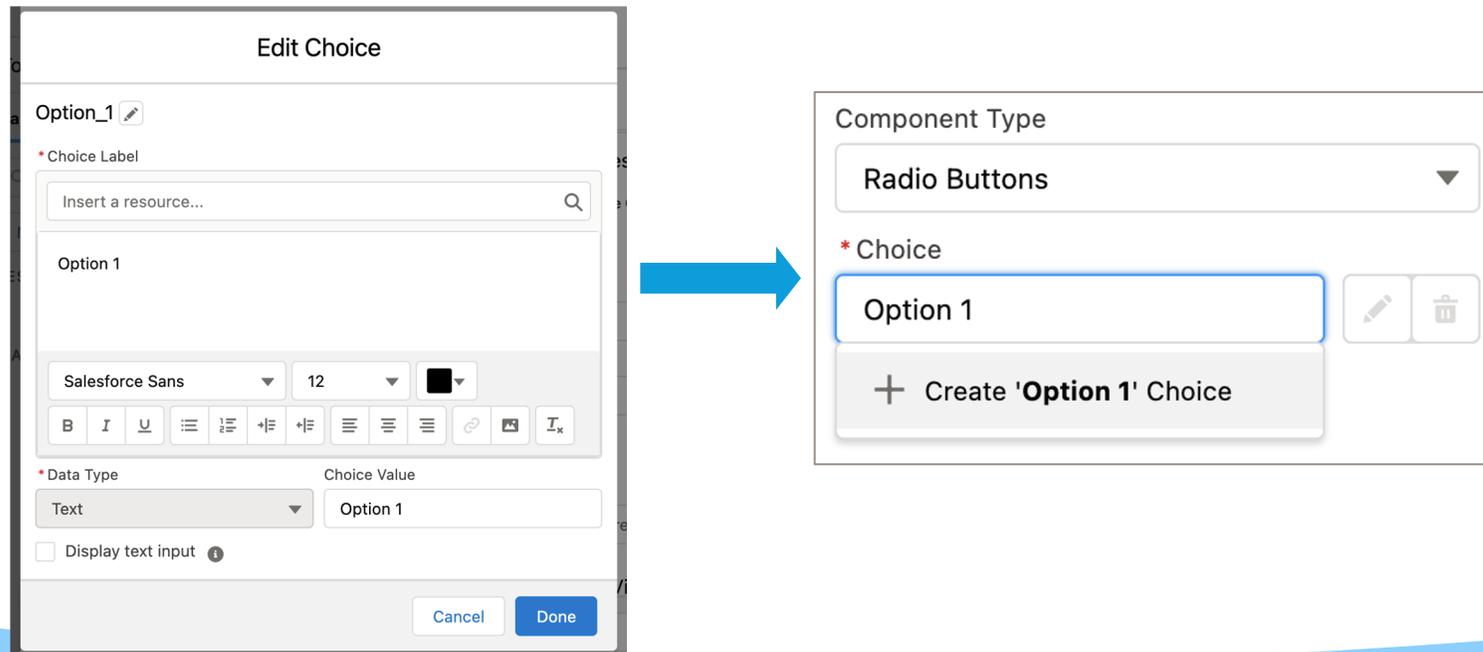
カスタムフッター表示ラベルは、トランスレーションワークベンチではサポートされていません。また、カスタムフッター表示ラベルは差し込み項目をサポートしていません。

より少ないクリック数でフロー画面の選択肢オプションを設定



入力するだけで選択肢を作成

以前は7回のクリックが必要で、新しいシステム管理者にとってわかりにくくなっていました。これをワンクリックで実行できるようになりました。Flow Builderは、単にコンボボックスに入力された内容を使用して、スタンドアロンの選択肢を自動的に作成します。ラジオボタンや選択リストなどの選択肢ベースの画面コンポーネントに適用されます。

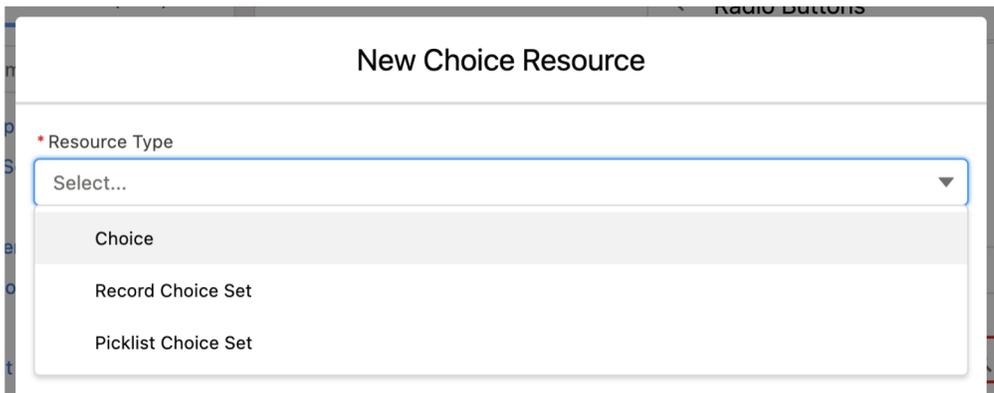


選択肢作成の強化

選択肢コンポーネントからの互換性のないリソース作成を回避

選択肢コンポーネントのオプションとして有効なフローリソースを覚えておく必要がなくなりました。これにより、互換性のないリソースを誤って作成することがなくなります。

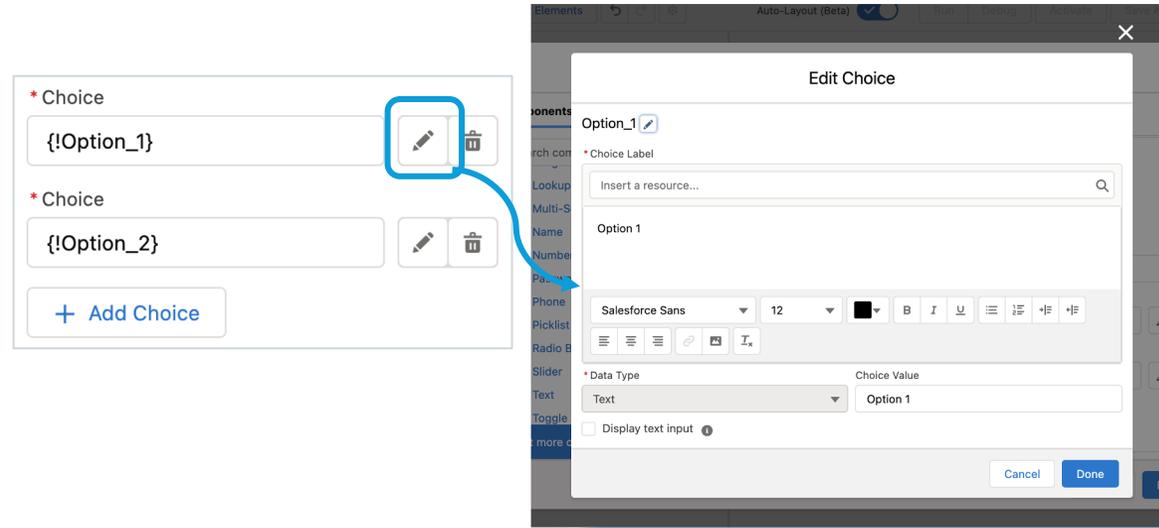
たとえば、データ型が数値のラジオボタンコンポーネントがあるとします。インラインで選択肢を作成するときに、そのデータ型は自動的に数値に設定されます。



フロー画面エディタから直接選択肢リソースを編集

以前は、画面を離れてリソースマネージャに移動し、選択肢リソースを見つけてクリックしてから、[編集]をクリックして変更を加える必要がありました。

作業中の画面のコンテキストを失うことなく、タイプミスの修正などの必要な変更を加えることができるようになりました。



リアクティブな画面コンポーネント (パイロット)

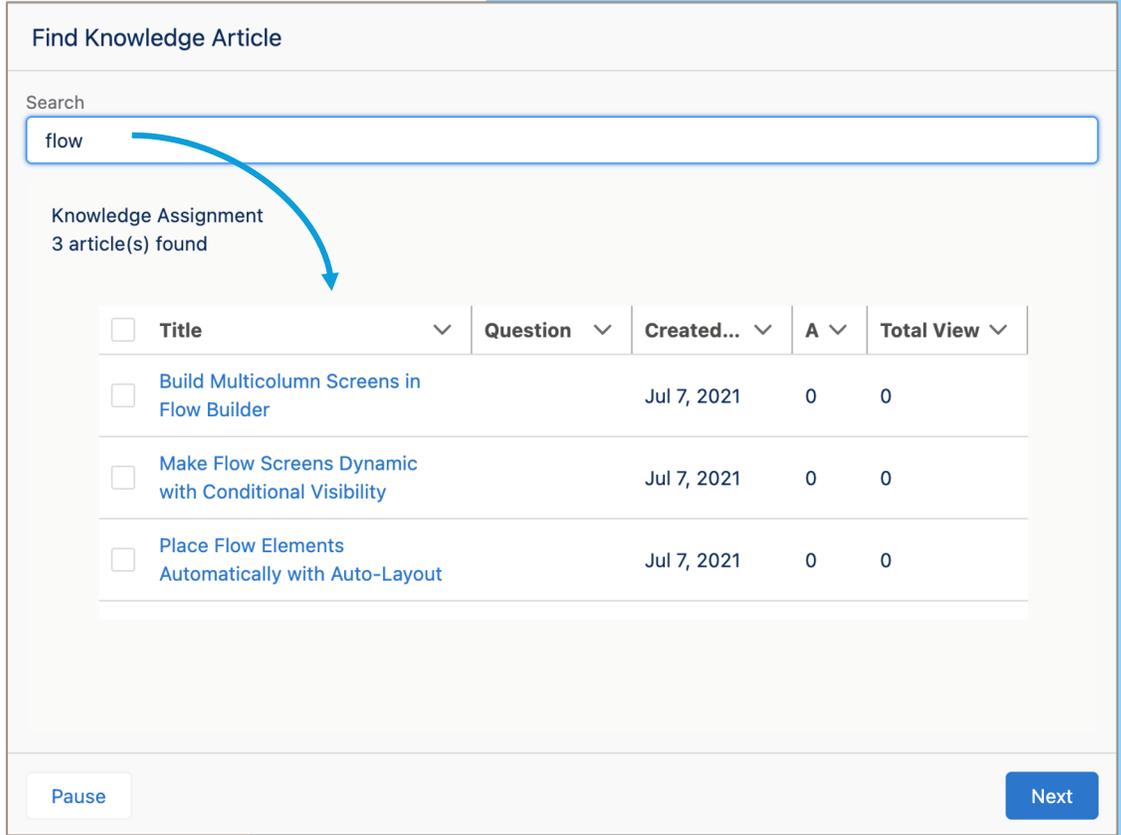
ユーザにとってより動的な環境を作成し、不要なクリック数を削減

同じ画面の連動関係に反応するようにカスタムコンポーネントを設定します。

以前は、コンポーネントを別のコンポーネントの変更に対応させるには、それらを別々の画面に配置する必要がありました。

詳細は、Trailblazer Community の「Flow Reactive Screens Pilot」グループに参加してください。

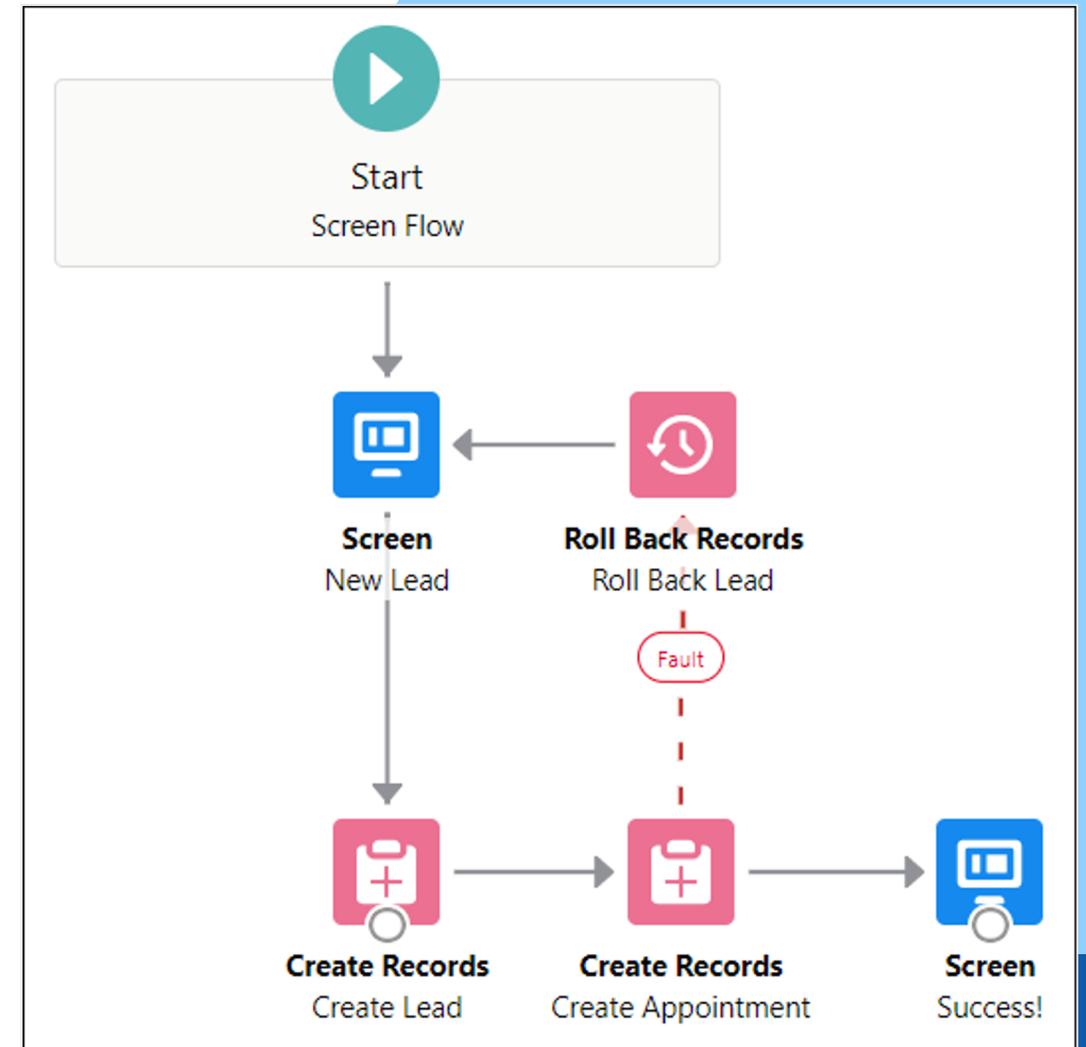
テキストコンポーネントに入力された値は、カスタムナレッジ検索コンポーネントの検索クエリとして使用されます。



ロールバック要素

トランザクションで何が起きるかをより詳細に制御

- 新しい画面フロー要素は、コミットされたすべての変更をロールバックします。
- フローを失敗させることなく、同じトランザクションですべてのデータベースのコミットをロールバックします。
- ベストプラクティスは、障害コネクタの後にロールバック要素を追加することです。
- ロールバックは一括使用事例をサポートしていないため、画面フローでのみ使用できます。



salesforce

Experience Cloud



マイクロサイト

視覚的に豊かなマイクロサイトを迅速かつ宣言的に作成

カスタマイズ可能な LWR アプリケーション

標準コンポーネントは、コンテンツに焦点を当てた小さいサイトを作成し、訪問者データをキャプチャするための開始点となります。

← Back to Setup Help & Training

Choose the Experience You Love

BROWSE BY:
All Marketing Sales Service

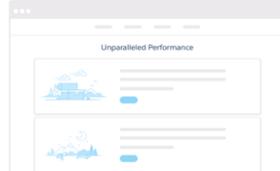
Microsite (LWR) New
by Salesforce



Simplified Lead Capture •
Lightning-Fast Experience •

Available with Salesforce CMS, deliver content-rich microsites that capture leads. Powered by the new...

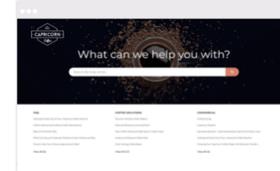
Build Your Own (LWR) New
by Salesforce



Unparalleled Performance •
Standards-Based Customization •

Develop blazing fast digital experiences, such as websites, microsites, and portals, using the Lightning.

Help Center New
by Salesforce



Self-Service • Curated Knowledge •
Case Deflection • Guest Case Creation

Give your customers the answers they're looking for. Customers can search for and read articles and contact...

リードフォームコンポーネント

フォームをすばやく作成し、そのデータを Salesforce リードとして保存します。キャプチャする項目およびフォームの全体的なデザインを設定します。

Learn More

Learn more about the latest developments in health and wellness technology. Be one of the first to visitations to our popular events and workshops.

Lead Form

Enter your first name Enter your last name

Enter your phone number

Enter your email address

Lead Form

- > First Name
- > Last Name
- > Phone Number
- > Email Address
- > Company
- > Custom Field
- > Custom Field 2
- > Custom Field 3
- > Custom Field 4

Lightning Web ランタイムの機能強化



Lightning Web ランタイム (LWR) の新しいコンポーネントとデータバインド

新しい LWC コンポーネント

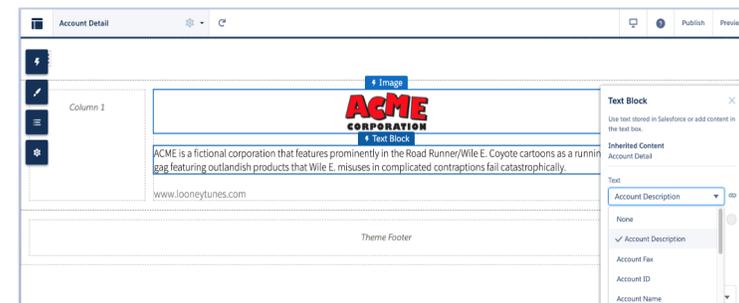
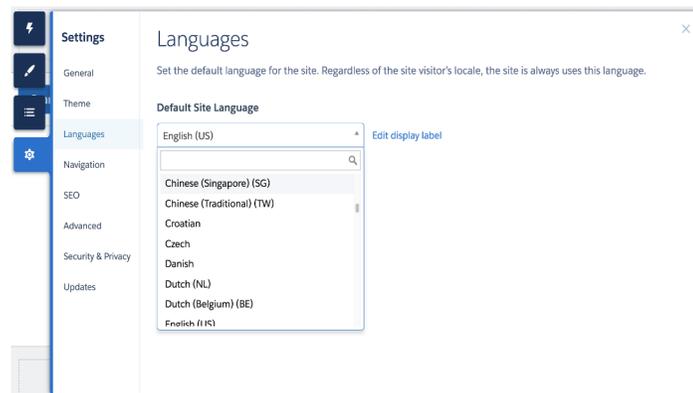
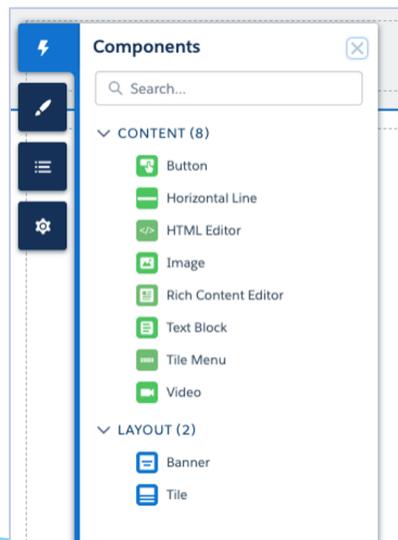
ピクセル単位まで完璧なデザインを作成するのに役立つ、画像、動画、バナーなどの新しい宣言型ドラッグアンドドロップコンポーネント。

任意の言語またはロケールを使用

LWR サイトのデフォルト言語を Experience Cloud がサポートする任意の言語に設定できるようになりました。以前は、LWR サイトは英語 (US) のみをサポートしていました。

データバインド

データバインドを使用してコンテンツをすばやく選択し、LWR サイトに動的に取り込みます。コンテンツを一度保存したら、あらゆる場所で使用できます。

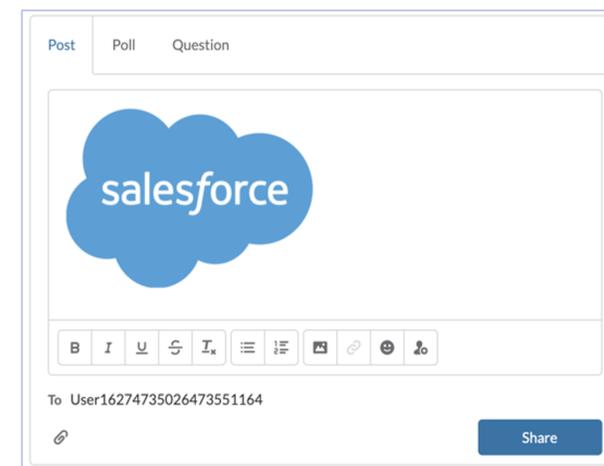
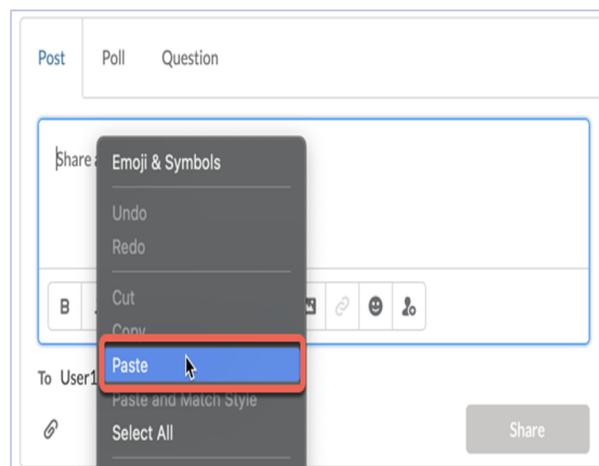
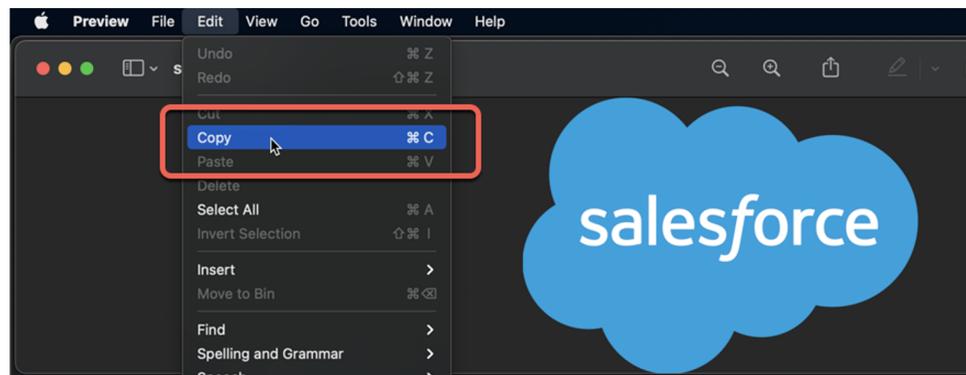


フォーラムの機能強化

投稿とコメントに画像を貼り付ける

画像をファイルに保存してアップロードするのではなく、コピーして貼り付けることで、それらを Chatter の投稿やコメントにすばやく追加します。

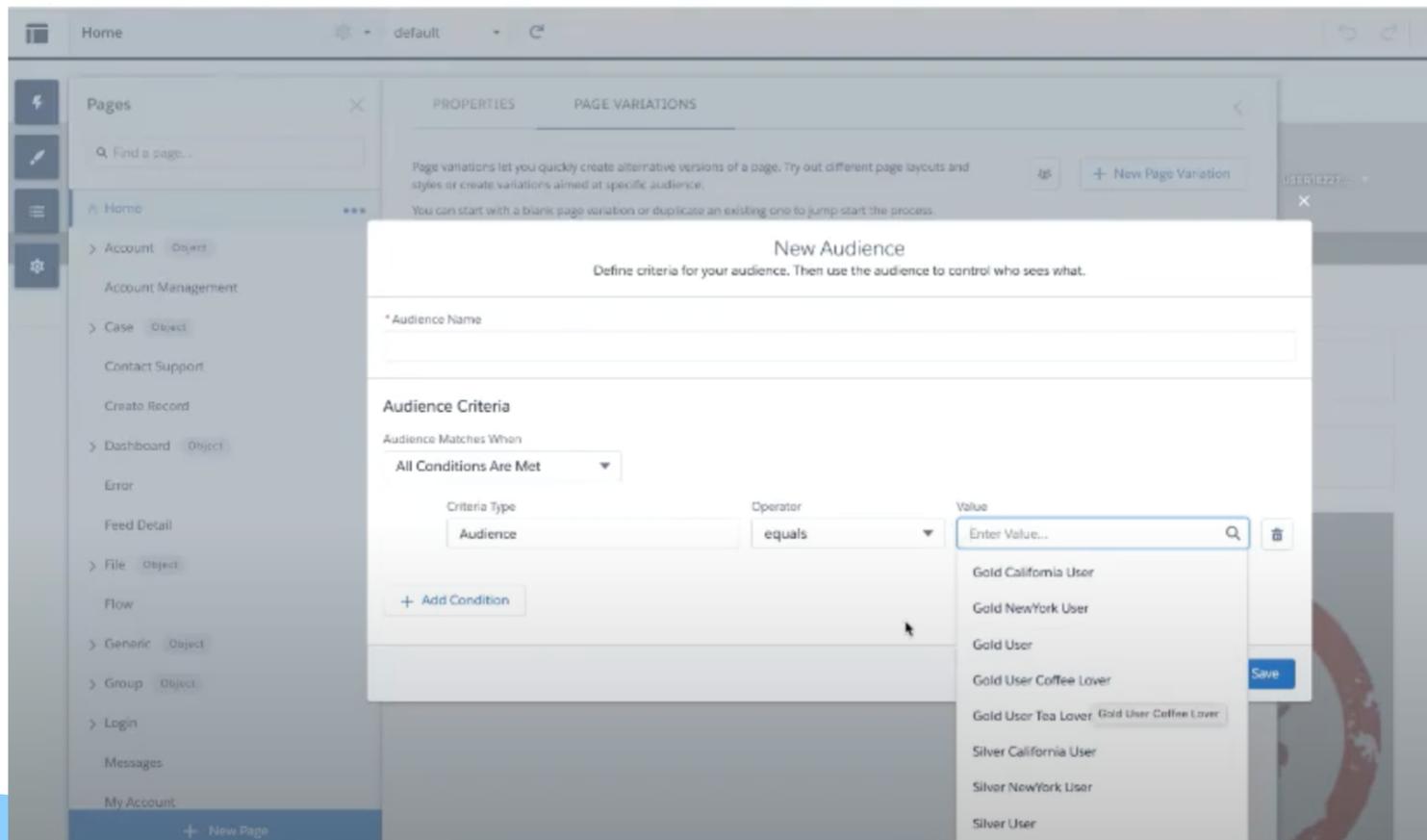
お気に入りの画面キャプチャ/画像編集/画像表示プログラムから画像をコピーし、最初にローカルドライブに保存することなく、フィードパブリッシャーに直接貼り付けるだけです。



利用者作成の簡略化

既存の利用者を別の利用者の条件として再利用

追加利用者ごとに同じ条件を再作成する代わりに、既存の利用者を参照する新しい利用者を作成し、条件を追加するだけです。



サイトのアーカイブ (ベータ)

すべてのサイトのリストを整理し、すべてのユーザにより優れたユーザエクスペリエンスを提供

役に立たなくなったサイトをアーカイブし、必要なサイトを作成するスペースを解放します。サイトがアーカイブされると、そのサイトは別のアーカイブ済みサイトリストに追加され、100サイトの制限にカウントされなくなります。

The screenshot shows the Salesforce Experience Cloud Site Detail page for a site named "Customer Service". The page includes a table with columns for Name, Template, Status, Last Published, and Last Published By. Below the table, there is a "Details" section with a "Template Preview" and a "Description". A blue circle highlights the "Archive" button in the top right corner of the page. A second blue circle highlights the "Archive" button in a modal dialog box that is open in the foreground. The dialog box contains the following text:

BETA Archive site?

You can always unarchive a site in the future if you need to.

When you archive a site,

- The site's URL is unavailable to all users, including admins
- Instead of the site, users see a **Site under maintenance** page
- You can't access the site's Experience Builder or Workspaces
- The site doesn't count against your org's maximum 15 unarchived site limit

At the bottom of the dialog box, there are "Cancel" and "Archive" buttons.

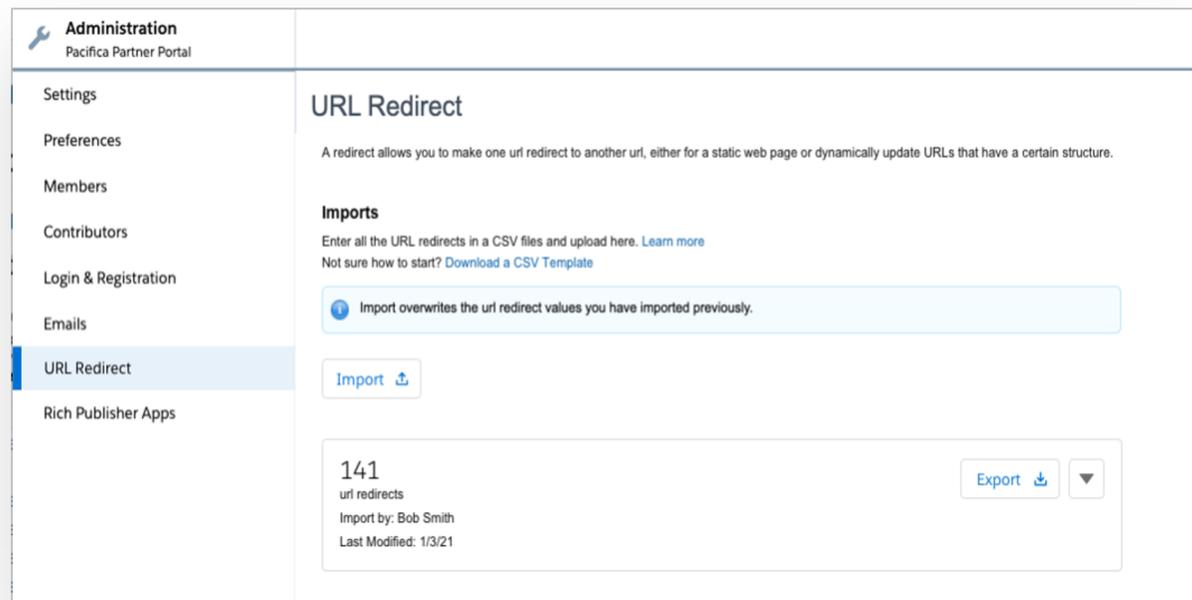
URL リダイレクト (内部)

同じ Experience Cloud サイト内にユーザをリダイレクト

アーカイブ済み記事、商品/カテゴリの URL の変更、コンテンツの再配置などのシナリオで、ユーザを簡単にリダイレクトします。

301 (永続) および 302 (一時) リダイレクトがサポートされています。一時 (302 Found) リダイレクトサポートを追加すると、プロモーションや季節的な変更が発生した場合など、一時的な URL の変更が可能になり、将来、古い URL を再利用できます。

URL リダイレクトを設定するには、サイトのエクスペリエンスワークスペースにアップロードする CSV ファイルにリダイレクト元 URL とリダイレクト先 URL を追加します。



The screenshot shows the Salesforce Administration console for the 'Pacifica Partner Portal'. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Administration (Pacifica Partner Portal), Settings, Preferences, Members, Contributors, Login & Registration, Emails, URL Redirect (highlighted), and Rich Publisher Apps. The main content area is titled 'URL Redirect' and includes the following information:

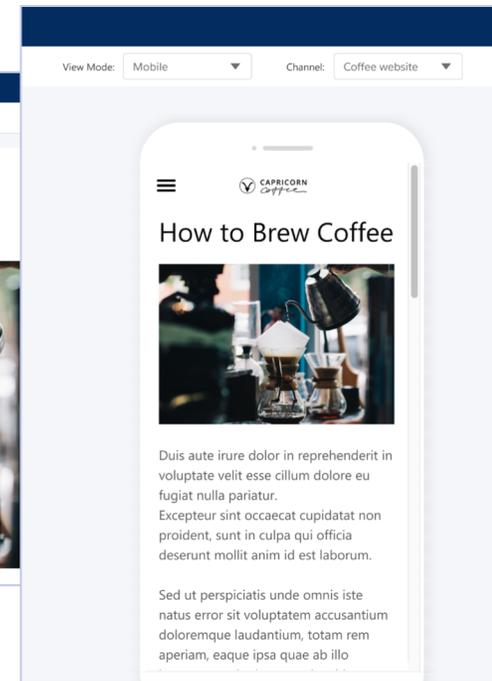
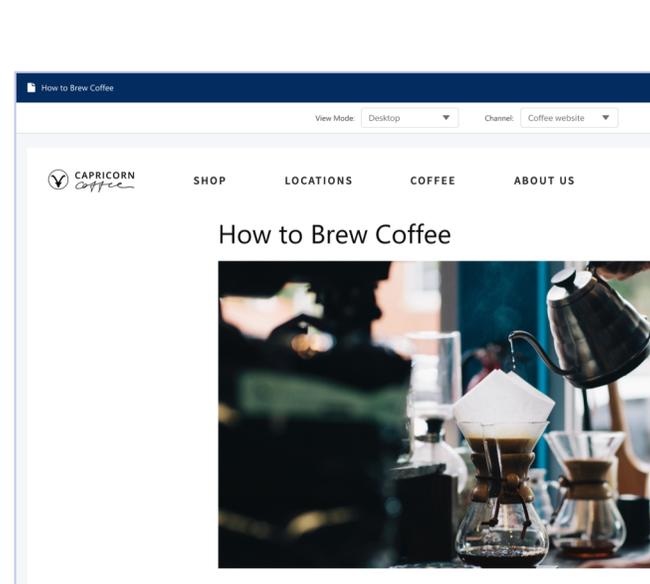
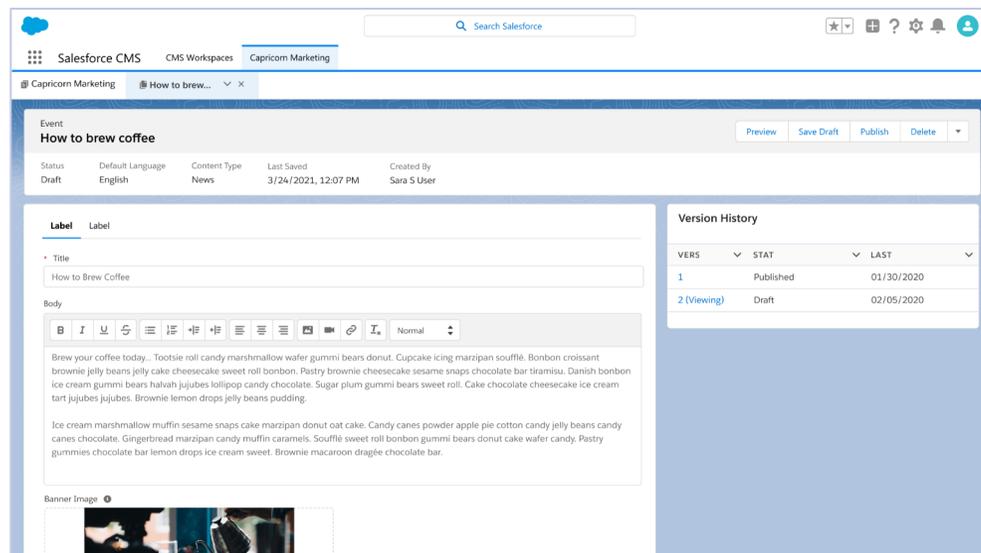
- A description: 'A redirect allows you to make one url redirect to another url, either for a static web page or dynamically update URLs that have a certain structure.'
- An 'Imports' section with instructions: 'Enter all the URL redirects in a CSV files and upload here. [Learn more](#). Not sure how to start? [Download a CSV Template](#)'.
- An information box: 'Import overwrites the url redirect values you have imported previously.'
- An 'Import' button with a download icon.
- A summary box showing '141 uri redirects', 'Import by: Bob Smith', and 'Last Modified: 1/3/21'. It also includes an 'Export' button with a download icon and a dropdown arrow.

Salesforce CMS



コンテンツプレビューを使用してドラフトコンテンツをプレビュー

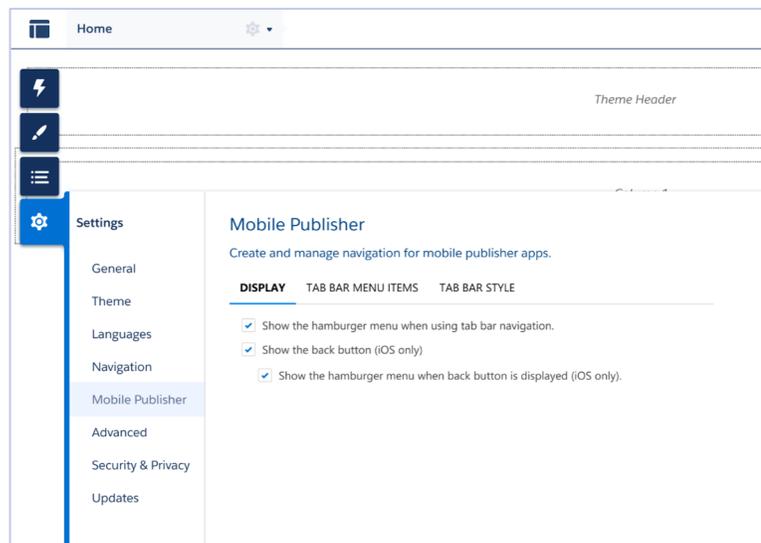
コンテンツ作成者は、Web サイトのコンテキストでドラフトコンテンツをプレビューできるようになりました。公開する前に、コンテンツがどのデバイスでも正しく表示されることを確認できます。変更が必要な場合、ドラフトのままそのバージョンを変更できます。



Mobile Publisher の機能強化

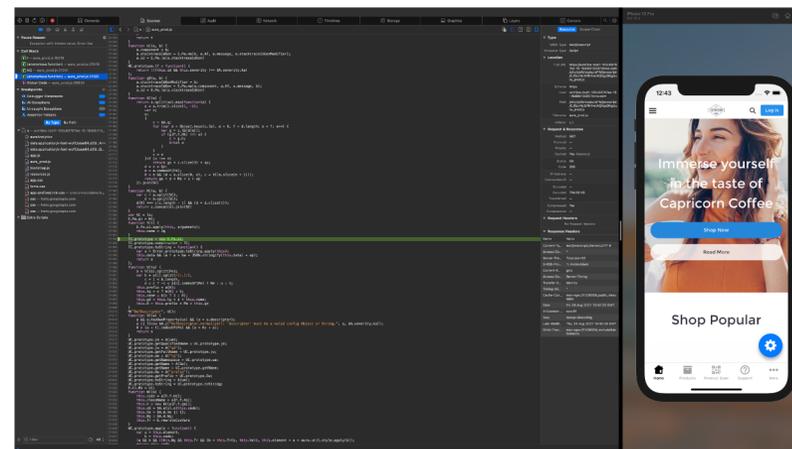
iOS Mobile Publisher アプリケーションでのナビゲーションの簡易化

ビルダーユーザは、iOS MobilePublisher アプリケーションの上部ナビゲーションバーで、[戻る] ボタンと共にハンバーガーメニューを表示することを選択できるようになりました。



開発者の生産性

エクスペリエンスバンドルを介して、プログラムで Mobile Publisher のネイティブ下部タブバーナビゲーションを設定します。新しい MobilePublisher Playground アプリケーションのシミュレータビルドを使用すると、開発者は Javascript コードをデバッグし、Mobile Publisher アプリケーションで表示される HTML ページの本文を検査できるようになりました。



パフォーマンス、スケール、可用性



顧客にとって可用性が高く、拡張性があり、パフォーマンスが高く、安全なサイトを作成

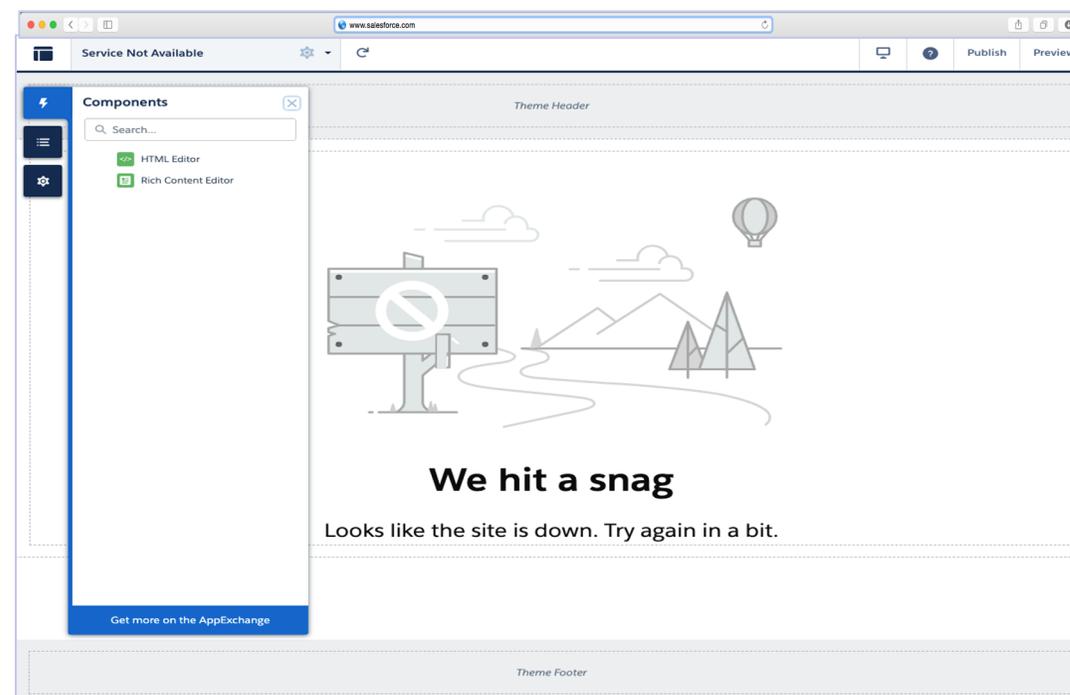
含まれるコンテンツ配信ネットワーク (CDN)

拡張ドメインを使用 (force.com ドメインの代わりに my.site.com ドメインを使用) する組織の新しいサイトは、Salesforce に含まれる CDN をデフォルトで使用できるようになりました。

CDN が提供する広範囲に分散されたネットワークを使用して、デジタルエクスペリエンスをユーザーに迅速、確実、かつ安全に提供します。このネットワークにより、ユーザーがどこにいても Salesforce データセンターに戻ることなく、最も近い CDN ノードからコンテンツを提供することでサイトを拡張できます。

ポイント & クリックの [サービスは利用できません] ページ

使用しているテンプレートに関係なく、すべての LWR サイトと Aura サイトで使用およびカスタマイズできるようになりました。



salesforce

Pardot



新しいランディングページビルダー

簡略化されたコンテンツ作成と 新しい公開環境

コンポーネントを簡単にドラッグアンドドロップして、ランディングページを作成します。

Pardot の新しいメールビルダーと同じ環境を使用して、画像、ボタン、Pardot フォームなどをランディングページにドラッグし、どのデバイスでも見栄えがよくなるようにすることができます。

ランディングページが Web に公開されるタイミングと、Web での公開から削除されるタイミングを制御します。

The screenshot displays the Pardot Landing Page Builder interface. At the top, the navigation bar includes 'Pardot', 'Pardot Dashboard', 'Prospects', 'Campaigns', 'Automations', 'Pardot Email', 'Content', 'Pardot Reports', 'Reports', 'Landing Pages', and 'More'. The main content area shows a landing page titled 'Quarterly Promotion' with a 'Connected Campaign' link. Below the title, there are statistics for 'Total Views' (1,214) and 'Unique Views' (997). The page content features a cartoon illustration of a house, a tent, and various animals (a dog, a cat, a rabbit, and a bear) in a backyard setting. Below the illustration, there is a text block and a form with fields for 'First Name', 'Last Name', 'Email', and 'Company', along with a 'Submit' button.

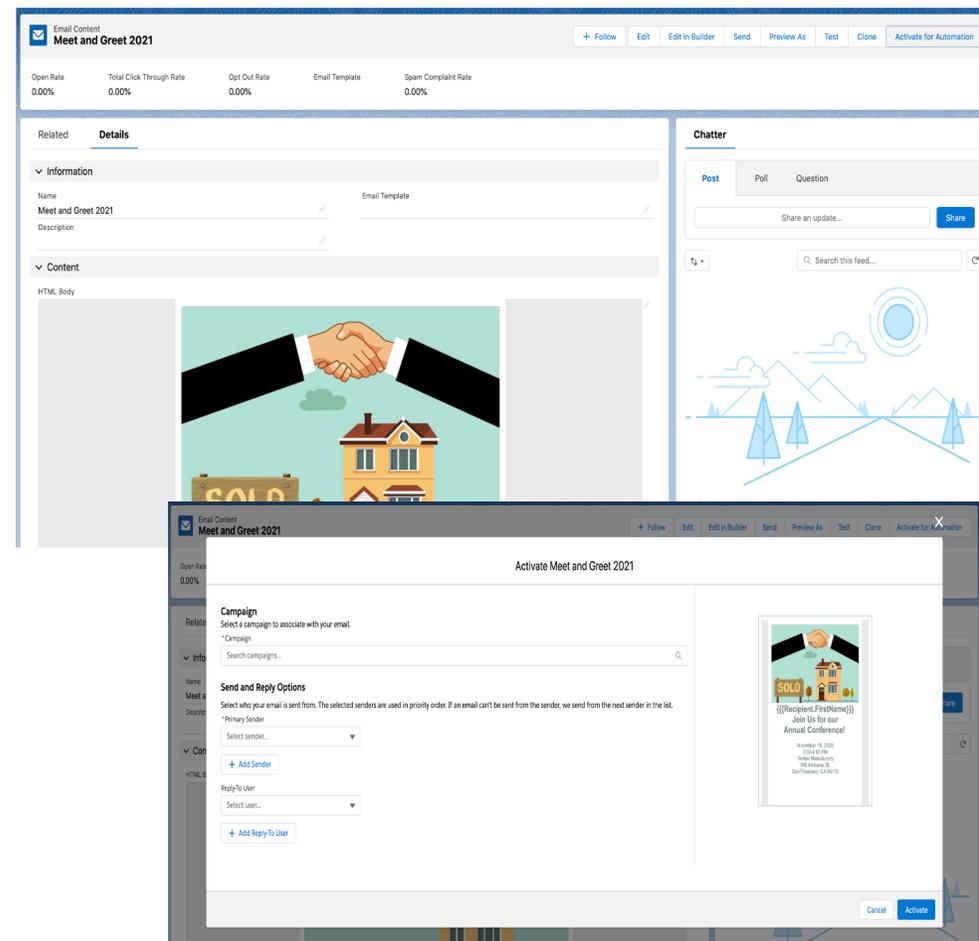
Engagement Studio の Pardot Lightning メールコンテンツ

Pardot で異なるビルダー間を移動することなく、メールコンテンツをすばやく簡単に作成

Engagement Studio プログラムで Lightning メールコンテンツレコード (ECR) を使用できるようになりました。

メールコンテンツレコードで、新しい [自動化のために有効化] アクションを使用できます。このボタンにより、メールコンテンツを有効化して Pardot Engagement Studio プログラムで使用できるようにする簡単な設定プロセスが起動します。

一度作成したら、リストおよび Engagement プログラムメールで同じコンテンツを再利用できます。





Email Content Builder のカスタムコンポーネント

AppExchange からダウンロードできるコンポーネントを使用して、
カスタムコンテンツを簡単に統合

メールに必要な情報を取得するために、さまざまなアプリケーション間を行ったり来たりする必要はもうありません。Pardot Email Content Builder 内からすべてに直接アクセスします。ドラッグアンドドロップの作成環境から、Web セミナーや動画の詳細をテンプレートまたはメールコンテンツに直接ドロップできることを想像してみてください。



外部アクティビティ

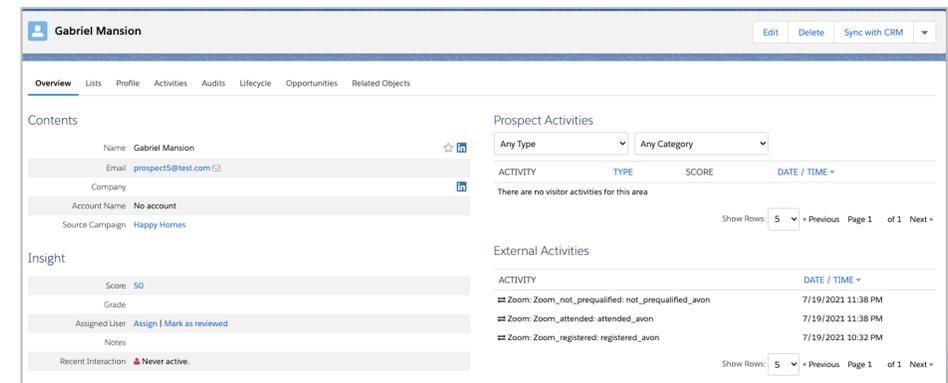
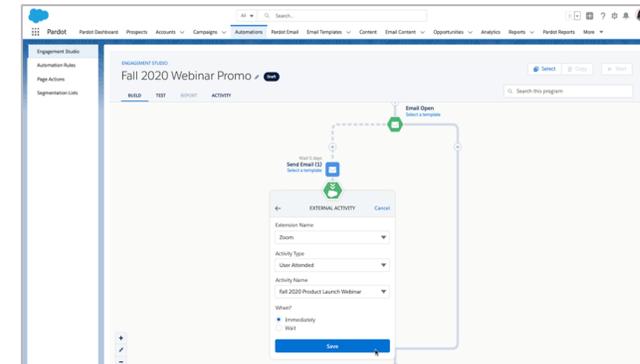
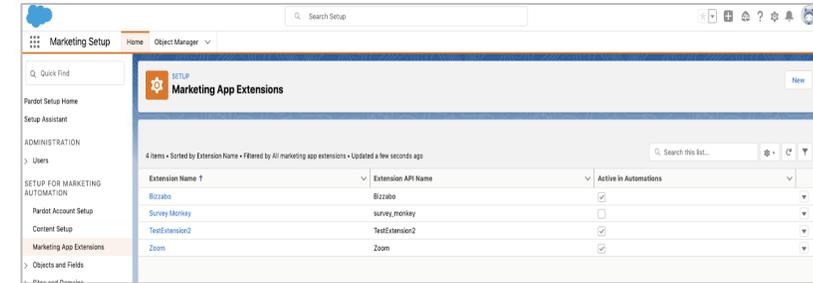
2021年10月に使用可能

外部アクティビティは、Pardotの外部で発生するプロスペクトのアクティビティです。おそらく、アンケートアプリケーションを使用しているか、別のサービスプロバイダーを使用してWebセミナーを実行しているかと思います。

Pardotの外部のプロスペクトデータをキャプチャするために使用するサードパーティアプリケーションごとに、マーケティングアプリケーションの拡張機能を設定します。

拡張機能が割り当てられ、自動化のために有効化されると、Pardotに表示されてオートメーションとEngagement Studioで使用できます。

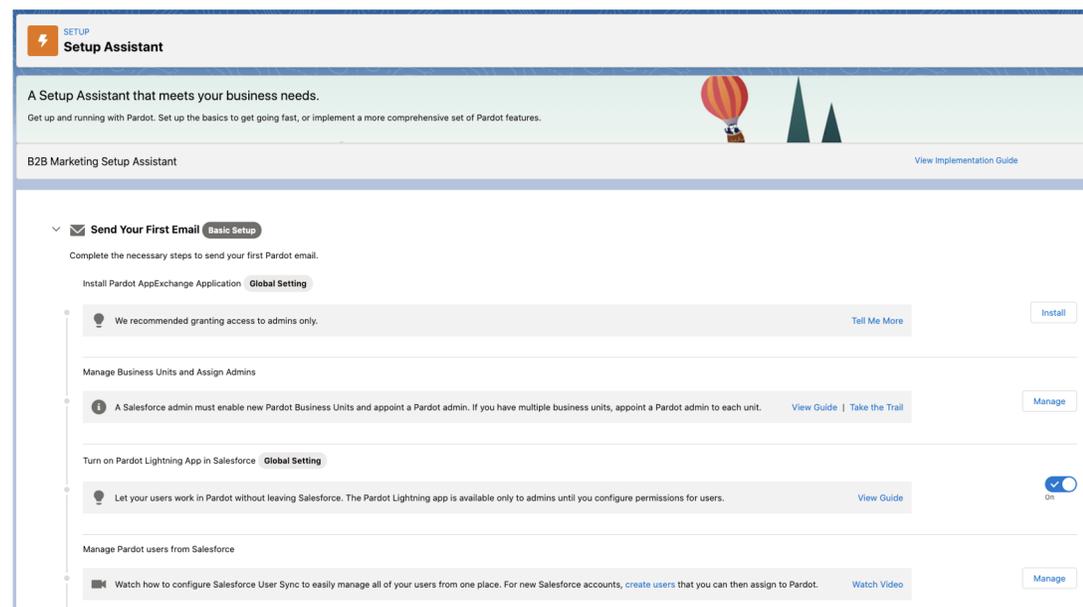
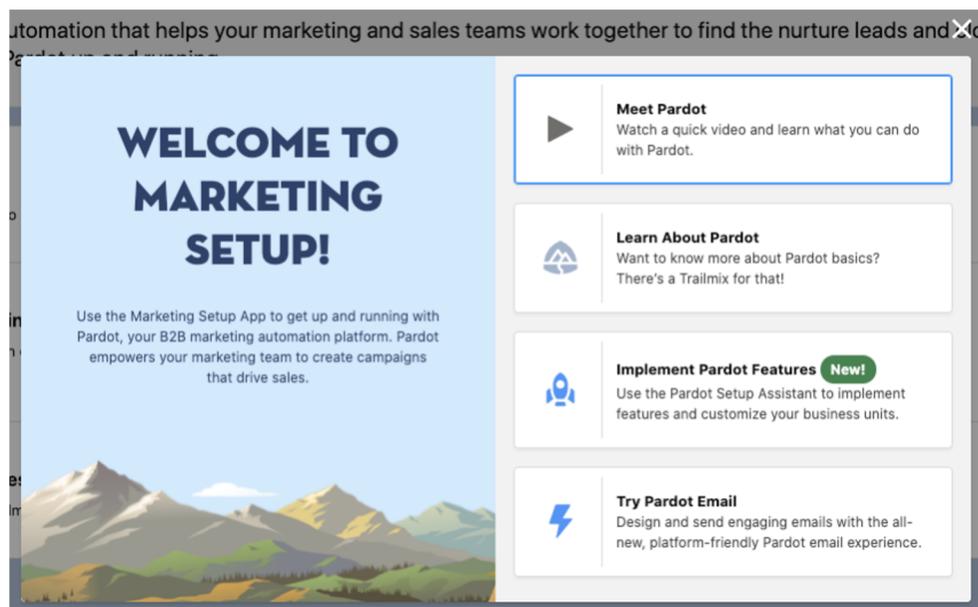
外部アクティビティデータは、新しいV5 API エンドポイントを介してPardotに渡され、後でプロスペクトレコードにも直接表示されます。



マーケティング設定アシスタント

重要な設定作業を順を追って説明する新しいガイド付き環境

Pardot の初期設定のアプリケーション内ガイダンスに従って、Salesforce Pardot をすばやく稼働させます。完全な実装ガイドは、トレイル、動画、ヒント、おすすすめなどの関連リソースと共に引き続き簡単にアクセスできます。

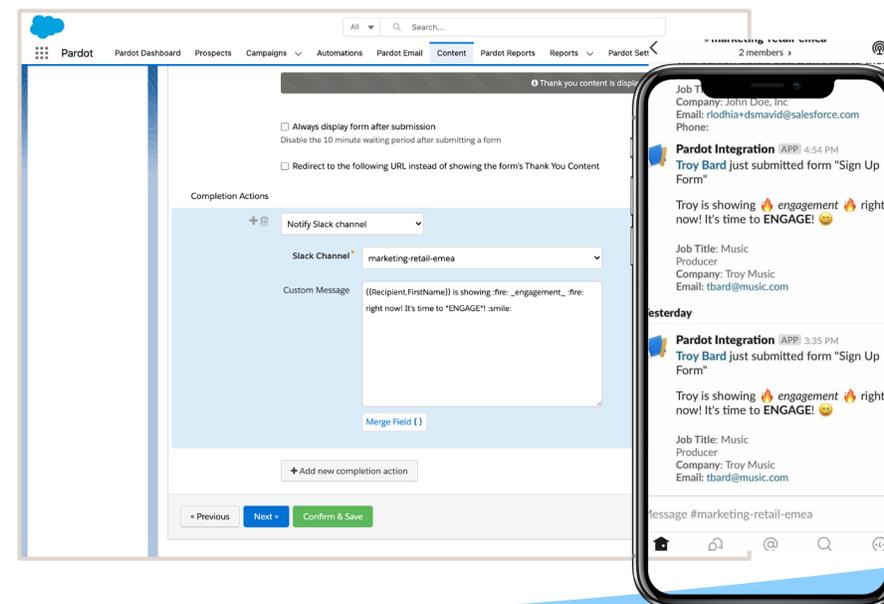
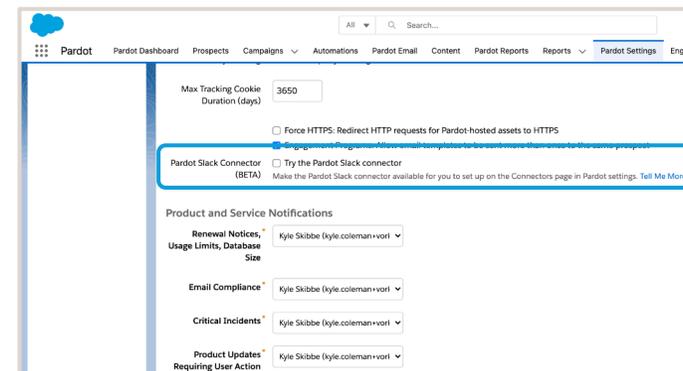


Pardot Slack インテグレーション (ベータ)

Pardot Slack コネクタオプション (ベータ)

このインテグレーションにより、プロスペクトがいずれかのマーケティングアセットにエンゲージした瞬間に、チームの Slack チャンネルにリアルタイムで通知できます。

リアルタイムで通知できることは素晴らしいことですが、適切な指示がないと、通知を見た人は次に何をすべきかわからない可能性があります。新しい [Slack チャンネルを通知] アクションでは、パーソナライズされ書式設定されたメッセージをユーザが提供し、受信者がこのプロスペクトとやりとりする方法を完全に理解できるようにする方法が用意されています。



Einstein 主要取引先 ID

最も重要な取引先にエンゲージ

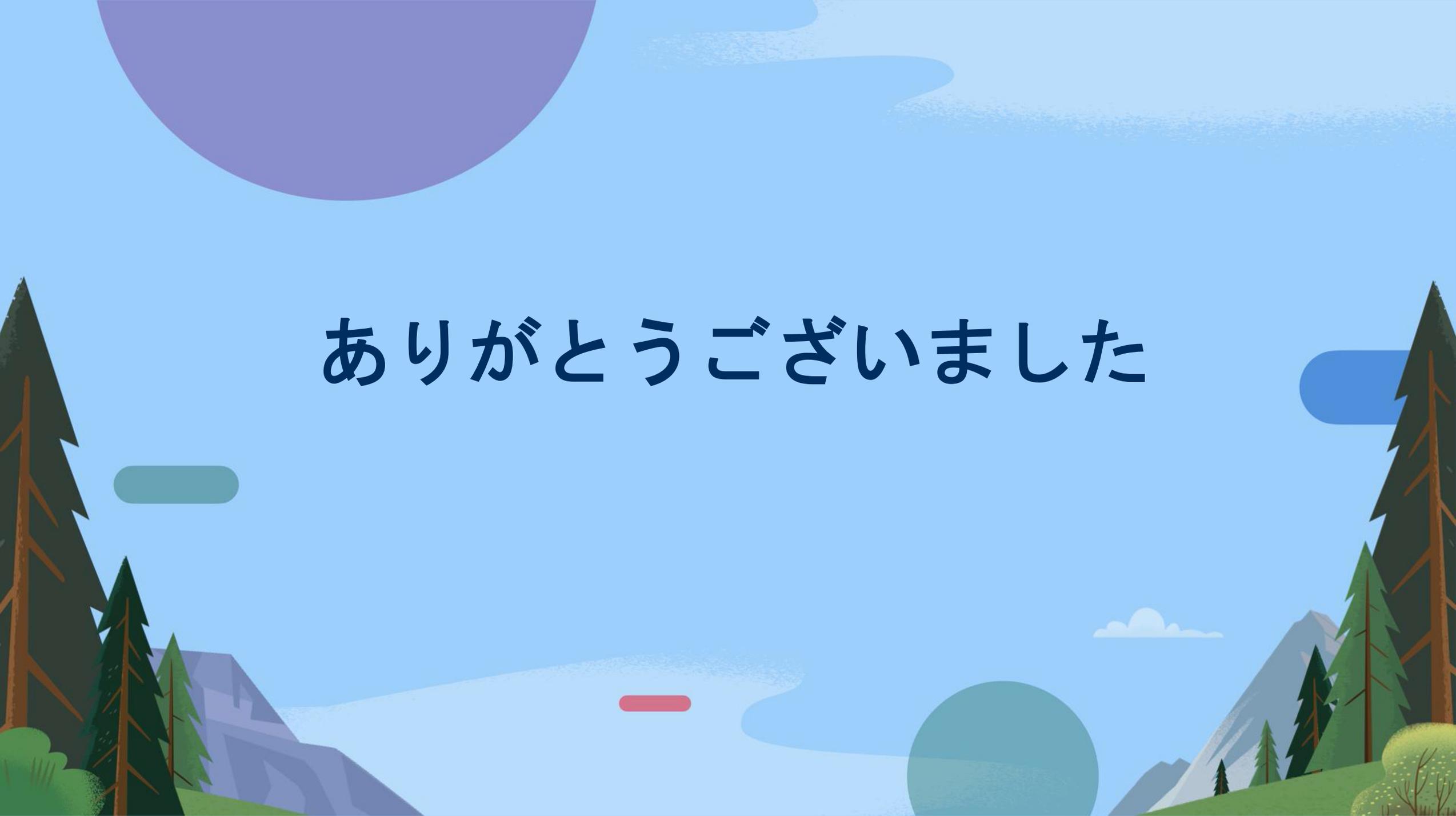
Einstein 主要取引先 ID が正式リリースされました。

- Lightning アプリケーションビルダーを使用して、Einstein 主要取引先コンポーネントを取引先ページレイアウトに追加します。
- [Einstein 取引先階層] 項目を [取引先] リストビューに追加して、取引先の選択と計画を一目で行うことができます。

The screenshot shows the Salesforce Lightning interface for an account named "Ohana, Inc.". The account details include: Account Number A43836686, Type Enterprise, Industry Technology, Total Sales \$85,876.67, Employees 14,800, and Days Since Activity 26. The "Leads" tab is active, showing two matched leads: Ron Abelin (VP of Operations) and Lauren Bailey (SVP, Technology). The Einstein section highlights "Einstein Key Accounts" with a Tier A badge and a 1.13X increase in conversion likelihood. It also lists top contribution factors: Total email engagement activities are 10 and Total form engagement activities are 3. A campaign history entry for "Regional Field Marketing" is also visible.

The screenshot shows the Pardot Accounts list view. The table displays 12 items, sorted by Account Name. The columns are Account Name, Einstein Account Tier, Industry, and Type. A tooltip for "Ohana Insurance" is shown, highlighting its Einstein Key Account status and top contribution factors: Total email engagement activities are 10 and Total form engagement activities are 3.

Account Name	Einstein Account Tier	Industry	Type
Advanced Communications	A	Communications	Enterprise
Advocate Inc	A	Healthcare & Life Sciences	Enterprise
Assurity Corporation	A		Mid-Market
Cumulus Health System	B-		Enterprise
Haven Enterprises	B+		Mid-Market
Integrity Systems	A		Corporate
Momentum Design	A		Mid-Market
Ohana Insurance	A		Mid-Market
Red Studio Designs	B-		Mid-Market
Silodyne Company	B+	Healthcare & Life Sciences	Mid-Market
Tech Labs	A	Technology	Enterprise
Wellspring, Inc.	B	Healthcare & Life Sciences	Mid-Market



ありがとうございました