

コラボレーションが始まる – Summer '10



💡 = IdeaExchange に寄せられたご要望にもとづいて実現した新機能



リアルタイムの社内コラボレーションのためのツールが登場

Summer '10 では、ビジネスでのコラボレーションのスタイルを一新する画期的なサービス Salesforce Chatter が登場します。この Salesforce Chatter により、重要なプロジェクト、商談などの最新の情報を自動的に収集して、社内で起きていることをもれなくフォローすることが可能になります。同僚の仕事の状況が変わったり、ドキュメントやアプリケーションデータに変更が行われたりした場合は、フィード機能によって情報をリアルタイムで入手できます。

Salesforce Chatter

Salesforce Chatter

Salesforce Chatter – 主な機能

プロフィール
ステータス更新
フィード
ドキュメント共有
アプリケーション更新
セキュリティと共有設定
ソーシャルメディアのサポート
AppExchange 2 (ChatterExchange)
モバイルのサポート



完成度の高いアプリケーションで営業活動を強力にサポート

営業、マーケティング活動の成功には、人的リソースとビジネスプロセスの効率的な管理が不可欠です。Sales Cloud では、顧客との関係強化や受注増加につながる各種ツールを提供します。また、マネージャはチームの売上成績をリアルタイムで把握し、ビジネスの変化にスピーディーに対応できるようになります。

Sales Cloud – Chatter

Salesforce Chatter のサポート

Sales Cloud – 分析

ダッシュボードのテーブルでの集計処理 💡
レポート作成機能の拡張
ドラッグアンドドロップによるダッシュボードの編集 💡
ダッシュボードでの動的なデータ表示 💡

Sales Cloud – 電子メール、オフィスアプリケーション

クラウド型スケジューラ

Sales Cloud – マーケティング支援、リード管理

キャンペーンでのリード情報の自動通知
キャンペーン履歴の一元管理
キャンペーンの関連情報をワンクリックで参照
キャンペーンメンバーレコードでの数式項目のサポート

Sales Cloud – モバイル

iPhone でのローカルデータとリモートデータの全検索

注意: 本ドキュメント、その他の公開資料で記述しているリリース前のサービスおよび機能は、現時点ではまだご利用いただけません。また、将来の提供を確約するものでもありません。弊社サービスのご購入を検討中のお客様は、現在利用可能な機能に基づいてご購入を判断くださいますようお願いいたします。



次世代のカスタマーサービスを実現

今日、顧客満足度を維持するには、電話、電子メール、インターネットなど、あらゆるチャネルからサービスを提供する必要があります。特に、インターネットを使ったサービスの強化は必須です。Service Cloud では、1つのクラウドコンピューティングプラットフォームで、コールセンター、Web 上のセルフサービスコミュニティ、さらには Facebook や Twitter のようなソーシャルメディアを含むあらゆるチャネルに対応することが可能です。

Service Cloud – Chatter

Salesforce Chatter のサポート

Service Cloud – ナレッジベース

Salesforce Knowledge と Salesforce Chatter の連携

Service Cloud – コミュニティ

Answer とケースの連携
Answer と Salesforce Knowledge の連携 💡

Service Cloud – モバイル

フィールドサービス向け機能の強化



Force.com でカスタムアプリケーションを開発、実行

Custom Cloud とは、お客様が Force.com プラットフォームで開発するカスタムアプリケーションのことです。Salesforce CRM を人事部門や財務部門などに拡張したり、業務プロセスに合わせてカスタマイズしたり、アプリケーションを新規に作成したりして、クラウドアプリケーションを自在に開発できます。

Force.com – Chatter プラットフォーム

Force.com – Chatter プラットフォーム

Force.com – 800 以上の連携済みアプリケーション

バッチの更新のプッシュ配信
Web サイトへのアクセスの簡略化 💡

Force.com – クラウドロジックのプログラミング

Salesforce Knowledge 用 API
Force.com IDE の拡張 💡

Force.com – プログラム制御可能なユーザーインターフェース

カスタムのドメイン
連動選択リストのサポート 💡

Force.com – インテグレーション

API による管理性の向上

Force.com – リアルタイムの Web サイト

管理者向けのプレビュー機能
URL マスクのサポート 💡
シングルサインオンのサポート 💡
Cookie のサポート 💡

Force.com – データベースのカスタマイズ

連動型のルックアップ項目 (ベータプログラム) 💡
リッチテキストのサポートの強化 💡



Salesforce Chatter

Salesforce Chatter (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

エンタープライズ向けのコラボレーションツールで全社員がリアルタイムのコミュニケーションを実現

- :: 社内でのコラボレーションが Facebook のように簡単に
- :: ステータスの更新、ドキュメント、フィードを同僚と共有
- :: 安全かつ信頼性の高い保護された環境
- :: 有益な情報を入手してよりの確な意思決定を実行

Summer '10 では、ビジネスでのコラボレーションのスタイルを一新する画期的なサービスの最新の情報を自動的に収集して、社内で起きていることをもれなくフォローすることが可能になります。たとえば、同僚の仕事の状況が変わったり、ドキュメントやアプリケーションデータに変更が行われたりした場合は、フィード機能によって情報をリアルタイムで入手できます。Salesforce CRM の標準アプリケーションはもちろん、カスタムアプリケーションや統合先のアプリケーション、Facebook や Twitter などのソーシャルメディアの情報も追跡できます。Salesforce Chatter によって、企業では保護された環境で情報を共有しながら、有益な情報をスピーディーに入手してよりの確な意思決定を行えるようになります。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Salesforce Chatter – 主な機能

プロフィール (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

同僚のバックグラウンドを確認し、エキスパート社員のスキルを社内で最大限に活用

- :: 社員間でステータスの更新情報やコメントを共有
- :: 同僚のバックグラウンドを把握
- :: 同僚から自分の仕事に役立つような情報を入手

Salesforce Chatter では、相手の顔が見える、生きた社員プロフィールが手に入ります。同僚のバックグラウンドを確認して、エキスパート社員のスキルを社内で最大限に活用することが可能になります。同じような仕事に従事している同僚、特定分野のエキスパートなどを見つけて人脈を広げながら、仕事に役立つ情報を迅速に入手して、生産性を高められます。自分の専門スキルをプロフィールに載せておくことで、その道のエキスパートとして社内にアピールすることができます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

ステータス更新 (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

リアルタイムの状況を同僚と共有

- :: 社員間でリアルタイムにステータスを共有
- :: 仕事に役立つリンク、ファイルなども共有可能
- :: リアルタイムでフィードバックを受け取れる

Salesforce Chatter では、離れた場所にいる同僚に、自分の現在の状況をすぐ伝えられます。質問や意見交換も容易で、すべての社員が現状認識を共有して業務に従事できるため、同一の課題にばらばらに取り組むような事態を回避でき、また、膨大な数のメールのやりとりもなくなります。ファイルやリンクを共有して詳細を案内することも可能です。相手からのフィードバックもリアルタイムで受け取れます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

フィード (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

仕事の鍵となる情報を自動的にフォローし、まとめてチェック

- :: 重要な情報を常に掌握
- :: 必要な情報のみを取得
- :: リアルタイムのコミュニケーションを促進

Salesforce Chatter では、自分の仕事の鍵となる人物、グループ、プロジェクトなどに関する情報をもたずフォローし、まとめてチェックできます。リアルタイムのフィードにより、営業活動、顧客のプロジェクト、マーケティングキャンペーンといった迅速な対応が求められる業務で、社員間のコラボレーションが促進されます。フィードの絞り込み機能を使えば、余計な情報を整理することもできます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

ドキュメント共有 (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

ドキュメントの検索と共有が簡単に

- :: コンテンツをリアルタイムで共有
- :: ダウンロード前にプレビューで内容を確認
- :: リアルタイムでフィードバックを提供

Salesforce Chatter では、ドキュメントの検索、共有もスムーズです。他のユーザやチームと共同で使用するドキュメントは、ブラウザから安全かつスピーディーにダウンロードできます。プレビュー機能を使えば、ドキュメントの内容をダウンロード前に確認することも可能です。これからは、メールソフトやフォルダを探し回る必要はありません。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

アプリケーション更新 (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

アプリケーションデータの更新をリアルタイムで把握

- :: 更新を即座に確認
- :: ビジネスシナリオに応じてレコードを連携
- :: ファイルやリンクをレコードのフィードに投稿

Salesforce Chatter により、アプリケーションのオブジェクト (商談、取引先、取引先責任者など) も、ビジネスのコラボレーションを強化するツールとして新たに生まれ変わります。たとえば、フォローしているレコードが変更された場合、その更新情報は自動的にフィードに投稿されます。これにより、社員間でスムーズに連携して営業案件や顧客の問い合わせに対応できるようになります。この機能は標準オブジェクトのほか、カスタムオブジェクトにも適用されます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

セキュリティと共有設定 (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

ユーザのアクセスレベルを制御して機密性の高い情報を確実に保護

- :: アクセスを許可するユーザ、データへのアクセスレベルを制御
- :: 機密性の高い情報を確実に保護

Salesforce Chatter は Force.com プラットフォームで開発されています。使いやすさに定評のある Force.com の洗練された共有モデルでは、簡単な手順でアクセスレベルを厳格に管理することが可能で、しかるべきユーザのみにアクセスを限定して機密性の高い情報を確実に保護することができます。もちろん、担当者の異動時にも適切な対応が可能です。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

ソーシャルメディアのサポート (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

Facebook や Twitter の情報をビジネスに生かす

- :: Facebook との連携
- :: Twitter の会話から重要な情報を取得

Salesforce Chatter では、Twitter や Facebook などの主要なソーシャルメディアからビジネスに重要な情報を取得して、顧客との関係強化や社員間での連携に役立てることが可能です。企業や顧客に関する情報を収集して、顧客満足度向上のためのヒントを得たり、すぐれたノウハウをコミュニティで共有するきっかけをつかむことが可能になります。なお、Salesforce Chatter は社内用ツールとして設計されており、社内からソーシャルメディアサイトに情報がもれる心配はありません。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

AppExchange 2 (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

パートナー製の Chatter 対応アプリケーションを集めたマーケットプレイスが登場

- :: ChatterExchange でさまざまなコラボレーションツールを入手
- :: コラボレーションを強化するリアルタイムのデータフィード機能を実装

Salesforce Chatter の機能は、あらゆる Force.com アプリケーションに組み込みます。既存のアプリケーションに追加することも、Salesforce Chatter を実装したまったく新しいアプリケーションを開発することもできます。こうした Salesforce Chatter 対応のアプリケーションは、クラウドアプリケーション用マーケットプレイスとして定評のあるセールスフォース・ドットコム の AppExchange で公開できます。これからは、あらゆるクラウドアプリケーションをコラボレーションツールとして公開、利用することが可能です。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

モバイルのサポート (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

外出先でも情報をスムーズにやりとりしてオフィス同様の業務効率を実現

- :: iPhone や BlackBerry でデータを利用
- :: ビジネスの動きを確実にキャッチ

今日のビジネスでは、情報へのアクセスを常に確保しておくことが重要です。企業向けの画期的なコラボレーションツール Salesforce Chatter では、iPhone や BlackBerry などのモバイル機器もサポートしており、職場の同僚や取引先の顧客へのコンタクト、重要なデータの参照などをオフィスの PC 同様に実行できます。CEO の行動のフォロー、質問の投稿、自分のステータスの更新、最新のアップデート情報のチェックなども可能です。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)



Sales Cloud – Chatter

Salesforce Chatter のサポート (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

営業活動でコラボレーションを促進して生産性の向上を実現

- :: 他の営業担当者の業務状況を詳細に把握
- :: レコードの更新情報をリアルタイムで確認

Summer '10 では、Salesforce Chatter を利用して営業活動でのコラボレーションを促進し、より多くの商談を受注に結びつけることが可能になります。フィード機能では、自分の案件にとって重要なキーパーソンやレコードの状況を追跡し、まとめてチェックできます。ステータス更新機能では、担当者間でお互いの業務状況を把握しながら、効果的な営業活動のために誰と連携すればよいかを特定することができます。

[詳細は Salesforce Chatter のセクションを参照]

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Sales Cloud – 分析

ダッシュボードのテーブルでの集計処理 (Developer Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

ダッシュボードのテーブルで集計行を表示

- :: テーブルで集計結果の表示が可能に
- :: テーブルの内容を容易に集計

Summer '10 では、ダッシュボードのテーブルでソースレポートと同様の集計処理を実行できるようになります。これにより、ソースレポートにアクセスすることなく、ダッシュボードコンポーネント上でより詳細な分析を行えます。

注意: この機能はデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

レポート作成機能の拡張 (開発者プレビュー)

レポートの作成と編集がより簡単に

- :: 表形式レポート、サマリーレポートの編集機能が向上
- :: ドラッグアンドドロップで項目のグルーピングや配置を容易に設定

Summer '10 では、表形式レポートやサマリーレポートの作成、実行条件の指定などがこれまで以上に簡単になり、複雑なレポートもスピーディーに処理できるようになります。たとえば、グルーピングや期間条件の変更は、レポート結果をプレビューしながらドラッグアンドドロップ操作で実行できます。

注意: この機能は、Summer '10 では開発者プレビューとして提供されます。システム管理者プロフィールを持つユーザの画面にデフォルトで表示され、設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

ドラッグアンドドロップによるダッシュボードの編集 (Developer Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

ダッシュボードの作成が簡単に

- :: ダッシュボードコンポーネントをスピーディーに作成
- :: 簡単なドラッグアンドドロップ操作で編集が可能に

ダッシュボードはビジネスを進めるにあたって非常に便利なツールですが、ダッシュボードの作成には、一定のスキルが必要でした。Summer '10 では、ドラッグアンドドロップ操作が可能な直観的なインターフェースを使ってダッシュボードを作成、編集できるようになります。この機能拡張により、使用するコンポーネントやレポートをドラッグするだけで、わずか数分でカスタムのダッシュボードが出来上がります。

注意: この機能は、システム管理者プロフィールを持つユーザの画面にデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

ダッシュボードでの動的なデータ表示 (Developer Edition、Unlimited Edition)

ユーザ別にデータを動的に処理して表示

- :: 指定したユーザにもとづいてデータを表示
- :: ログインユーザにもとづいてデータを表示

これまでのリリースでは、作成したダッシュボードには常に単一の実行ユーザを割り当てていました。Summer '10 では、実行ユーザに任意のユーザを指定して特定の階層でデータを共有したり、ログインユーザを実行ユーザに指定して各ユーザが所有するデータに応じた結果を表示したりできるようになります。これまでのように、データのアクセスレベルごとにダッシュボードを複製する必要はありません。1つのダッシュボードでユーザの設定を切り替えることにより、組織で規定されたアクセスレベルに応じて動的にデータを表示できます。

注意: この機能は、システム管理者プロフィールを持つユーザの画面にデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Sales Cloud – メール、オフィスアプリケーション

クラウド型スケジューラ (Developer Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

自社のブランディングを適用したメールでミーティングの案内を送信

- :: 参加者が多いミーティングのスケジュールを、面倒な電話のやりとりなしで設定
- :: ミーティングの候補日を容易に特定し、参加者の返答もまとめて確認

Summer '10 では、顧客ミーティングを効率的にスケジュールリングできるようになり、これまで調整に費やしていた多くの時間を営業活動に振り向けられるようになります。営業担当者は、わずかなクリック操作でミーティング可能な日程を特定して、候補日をメールで案内できます。メールには、企業のブランディングを適用したテンプレートを使用できます。メールを受けとった顧客は、相手のカレンダーサイトにアクセスして、各自の都合を回答します。このサイトにも、やはり同じブランディングを適用できます。営業担当者と顧客がコラボレーションをすることで、双方のスケジュールリングの手間を削減することが可能になります。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Sales Cloud – マーケティング支援、リード管理

キャンペーンでのリード情報の自動通知 (Developer Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

マーケティング担当者から営業担当者へリード情報をスムーズに伝達

- :: 見込み客のレコードを所有する担当者に対し、キャンペーンが進展して営業部門でのフォローアップの段階に入ったことをタイムリーに通知
- :: マーケティング部門がキャンペーンで獲得した新たな見込み客を、営業部門が適切にフォローアップして成約率の拡大を実現

Summer '10 では、マーケティング担当者がキャンペーンレコードに見込み情報 (取引先責任者レコードやリードレコード) を追加するタイミングで営業担当者にメール通知を自動的に送信できるようになります。マーケティング担当者から営業担当者へリード情報がスムーズに伝達されるため、キャンペーンのターゲット顧客に対する迅速なフォローアップが可能になり、セールスサイクルが短縮されるほか、取引に結びつくリードが増加し、収益の拡大を実現できます。

注意: この機能は、システム管理者プロフィールを持つユーザの画面にデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

キャンペーン履歴の一元管理 (Developer Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

キャンペーンの活動内容と顧客からのレスポンスを同じページで瞬時に把握

- :: キャンペーンの状態を取引先責任者レコード、リードレコード上から直接確認
- :: 最新のやりとりを把握することで効果的な営業トークが可能に

Summer '10 では、キャンペーンでのターゲット顧客とのやりとりを一元的に管理できるようになります。履歴のリストにカスタム項目を追加することで、何らかの形で顧客へのコンタクトに成功しているキャンペーンを把握して、顧客からのレスポンスを確認できます。これらの情報は、取引先責任者レコードやリードレコードから直接参照することが可能であるため、あらゆる社員が見込み客に適切な対応を行えるようになり、キャンペーンで高い成果を上げられます。

注意: この機能はデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

キャンペーンの関連情報をワンクリックで参照 (Developer Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

ワンクリックで取引先責任者レコードやリードレコードにアクセス

- :: 取引先責任者やリードの詳細を迅速に把握し、自分に割り当てられたキャンペーンのターゲット顧客を適切にフォローアップ

Summer '10 では、[キャンペーンメンバー] 関連リストから、取引先責任者レコードやリードレコードの詳細情報にワンクリックでアクセスできるようになります。

注意: この機能はデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

キャンペーンメンバーレコードでの数式項目のサポート (Developer Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

詳細な顧客情報を迅速に確認

- :: リードレコード、取引先責任者レコード、取引先レコードの任意の項目を、数式項目としてキャンペーンメンバーレコードに追加
- :: さまざまな顧客の情報をわずかなクリック操作で収集

最新の情報をスピーディーに収集することは、セールスサイクル全体を通じて顧客への効果的なフォローアップを行うためにきわめて重要です。Summer '10 では、キャンペーンのターゲット顧客の情報をキャンペーンメンバーレコード上でより詳細に把握できるようになります。ページレイアウトの編集画面で、リードレコード、取引先責任者レコード、取引先レコードの任意の項目を選択して数式項目として追加することによって、キャンペーンメンバーレコード上でさまざまな顧客の情報を数値データとして迅速に把握し、適切なフォローアップを行えます。

注意: この機能はデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Sales Cloud – モバイル

iPhone でのローカルデータとリモートデータの全検索 (Developer Edition、Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition、Unlimited Edition)

iPhone で広範なオブジェクトの検索が可能に

- :: ローカルデータとリモートデータをまとめて検索

Summer '10 では、iPhone の検索機能がさらに強化され、[検索] タブでローカルデータとリモートデータの両方を同時に検索することが可能になります。これにより、必要なデータをこれまで以上に簡単に取得できるようになります。検索を実行すると、モバイルで利用可能なオブジェクトを対象範囲として、検索条件と一致するデータが取得され、取引先、商談などのオブジェクトタイプ別にグループ化されて表示されます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)



Service Cloud – Chatter

Salesforce Chatter のサポート (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

画期的なコラボレーションツールで全社員がリアルタイムのコミュニケーションを実現

- :: 社内でのコラボレーションが Facebook のように簡単に
- :: 特定分野のエキスパートを簡単に検索
- :: 社員どうしの連携を高めて顧客の問い合わせを迅速に解決

Summer '10 では、Salesforce Chatter により、サポート部門のエージェントが他の部門の社員とコラボレーションする画期的な方法を提供します。高度な専門知識が要求される問い合わせでは、社内のエキスパートを見つけてアドバイスを求めることができ、また、主要顧客、担当案件、ナレッジベースの記事などに影響がある製品変更が行われた場合には、リアルタイムで情報を入手して適切な対応をとることができるため、複雑な問題でもスピーディーな解決が可能です。サポートチャネルも、電話、Web、Twitter など、あらゆるメディアに対応します。

[詳細は Salesforce Chatter のセクションを参照]

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Service Cloud – ナレッジベース

Salesforce Knowledge と Salesforce Chatter の連携 (Enterprise Edition、Unlimited Edition – 有料オプション)

重要な記事の最新情報を常時把握

- :: 気になる記事を容易にフォロー
- :: 重要な記事の更新をフィードで把握

Service Cloud のナレッジベース機能 Salesforce Knowledge は、エージェントや顧客がいち早く適切なソリューションを確認できる、すぐれたチャネルとして利用されています。Summer '10 では、このマルチテナント型ナレッジベースがさらにパワーアップします。企業向けの強力なコラボレーションツール Salesforce Chatter との連携により、気になる記事のフォローが簡単になります。更新は自動的に通知されるため、重要なアップデートを見逃すこともなくなります。

[詳細は Salesforce Chatter のセクションを参照]

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Service Cloud – コミュニティ

Answer とケースの連携 (Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

Answer フォーラムに寄せられた質問をサポートセンターのエージェントにエスカレーション

- :: 顧客の質問からケースレコードを簡単に作成
- :: エキスパートの協力を得て問題をスピーディーに解決

Summer '10 では、Answer とケースを連携させて顧客の問い合わせにより迅速に対応することが可能になります。顧客は、Answer フォーラムを使って質問を投稿し、コミュニティからの反応を待ちますが、そこで適切な回答が得られないことがあります。そのような場合に、企業では、顧客の質問からケースレコードを作成してカスタマーサポートセンターのエージェントにエスカレーションすることで、適切な回答を案内できます。回答はコミュニティ全体でリアルタイムに共有され、すべてのメンバーが参照できます。

注意: この機能は、システム管理者プロフィールを持つユーザの画面にデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Answer と Salesforce Knowledge の連携 (Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

コミュニティのベストアンサーを加えてナレッジベースを強化

- :: 顧客の質問からケースレコードを簡単に作成
- :: エキスパートの協力を得て問題をスピーディーに解決

Answer とは、ある意味で、「特定のグループ向けの Salesforce Knowledge」であると言えます。Summer '10 では、この Answer と Salesforce Knowledge の連携により、Answer コミュニティのベストアンサーを加えて企業のナレッジベースを強化することが可能になります。コミュニティでの評価を基準に回答を追加していくことで、効果の高いナレッジベースを構築できます。コミュニティを活性化しながら、企業やエージェントにとっても役立つナレッジベースが実現されます。

注意: この機能は、システム管理者プロフィールを持つユーザの画面にデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Service Cloud – モバイル

フィールドサービス向け機能の強化 (Developer Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

Salesforce CRM の Windows 向けモバイル機能でフィールドサービス業務を効率化

- :: バーコードスキャナ、磁気ストライプカードリーダーとの連携が可能に
- :: モバイル端末で撮影した画像を Salesforce CRM のレコードに追加

Summer '10 では、フィールドサービス業務の効率化を実現するさまざまな機能が提供されます。モトローラ社の一部の Windows Mobile 端末に搭載されているバーコードスキャナ、磁気ストライプカードリーダーとの連携が可能になるほか、サポート対象のカメラ付き Windows Mobile 端末で撮影した画像を Salesforce CRM のレコードに追加できるようになります。そのほか、バーコードをスキャンして詳細情報をただちに取得したり、バーコードデータを読み込んでレコードを作成、更新したり、クレジットカードから支払データを取得したりすることも可能になります。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。機能はリリース後に有効になります。

[\[トップに戻る\]](#)



Force.com – Chatter プラットフォーム

Force.com – Chatter プラットフォーム (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

コラボレーション機能を追加してカスタムアプリケーションを拡張

- :: カスタムのオブジェクト、アプリケーションで Chatter の機能を利用
- :: 統合先のアプリケーションの更新情報もリアルタイムで入手

Summer '10 では、Force.com で開発したカスタムアプリケーションで Salesforce Chatter のすべてのコラボレーション機能を利用できます。既存のカスタムアプリケーションから、カスタムオブジェクトや統合先のアプリケーションの更新情報をリアルタイムで取得し、社内のデータ、社員の状況に関する最新情報を常時把握することが可能になります。また、プロフィール、ステータス更新、フィードなどの Salesforce Chatter の機能を組み込んだアプリケーションを新たに開発したり、ChatterExchange からセールスフォース・ドットCOMのパートナーアプリケーションを入手して同様のコラボレーション機能を利用したりできます。カスタムアプリケーションのデータはフィードの対象となり、すべてのユーザがリアルタイムで情報を共有できます。これにより、的確な意思決定が促進され、業務効率も大幅に向上します。

[詳細は Salesforce Chatter のセクションを参照]

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Force.com – 800 以上の連携済みアプリケーション

パッチの更新のプッシュ配信 (Developer Edition)

更新内容を自動でプッシュ配信

- :: カスタムアプリケーションのバグフィックスを管理
- :: 登録ユーザにパッチをリリース

Summer '10 では、ISV パートナーは、登録ユーザのアプリケーションを自動的に更新できるようになります。これにより、重大なバグの修正後、パッチを自動的に展開することが可能になります。

注意: この機能はご登録済みの ISV パートナーに対してのみ提供されます。この機能を有効にする方法については、セールスフォース・ドットコムまでお問い合わせください。

[\[トップに戻る\]](#)

Web サイトへのアクセスの簡略化 (Developer Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

パッケージ化された設定で、手動での作業が不要に

- :: リモートサイトの設定を自動化
- :: 手動による面倒な作業が不要に

Summer '10 では、アプリケーションから Twitter や Facebook のようなサードパーティの Web サイトに接続する際の設定作業が大幅に簡素化されます。リモートサイトの設定をデフォルトで含む、パッケージ化されたアクセス方法が提供されるため、新規に接続する場合も手動による設定は不要で、すぐにサイトを利用できます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Force.com – クラウドロジックのプログラミング

Salesforce Knowledge 用 API (Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

カスタム機能の開発で API の利用が可能に

- :: カスタムの検索機能を定義
- :: 記事のインポートやレイアウトを自在に実行

Summer '10 では、Salesforce Knowledge で、API を使って検索、インポート、レイアウトなどの機能を開発することが可能になります。この API では、データカテゴリグループやセキュリティ設定に関する情報の取得や、記事の種別の変更などもできます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。また、別途 Salesforce Knowledge のライセンスをご購入いただく必要があります。

[\[トップに戻る\]](#)

Force.com IDE の拡張 (Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

開発、導入で Summer '10 の機能を存分に活用

:: すべてのメタデータタイプの取得、更新が可能に

:: Summer '10 の新機能に対応

Force.com IDE では、Summer '10 リリースで提供されるすべてのメタデータタイプをサポートします。メタデータは、XML ファイルとして編集したり、組織間で移行したりすることが可能です。また、Summer '10 リリースの新機能もサポートし、Force.com Code (Apex) の機能拡張にも対応します。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Force.com – プログラム制御可能なユーザーインターフェース

カスタムのドメイン (Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

Force.com で開発した Web サイトの URL をカスタマイズ

:: 組織のドメイン名で、覚えやすい独自の URL を指定

:: データセキュリティにも効果的

Summer '10 では、Web サイトでカスタムのドメインを使用することが可能になります。これにより、企業では自由にドメイン名を定義して自社のブランドやビジネスをアピールできるようになります。ドメインをカスタマイズすると、現在インターネット上で大きな脅威となっているクロスサイトスクリプティングに対する脆弱性を低減させることができます。なお Summer '10 では、このほかにも、シングルサインオンのサポートの強化など、企業のニーズに応じたさまざまな機能拡張が図られています。

注意: この機能を有効にする方法については、セールスフォース・ドットコムまでお問い合わせください。

[\[トップに戻る\]](#)

連動選択リストのサポート (Developer Edition、Unlimited Edition)

連動選択リストを含んだページの作成が可能に

:: 連動選択リストを使ってエンドユーザのエクスペリエンスを向上

Summer '10 では、Force.com で作成するページで連動選択リストを利用できるようになります。連動選択リストとは、ほかの選択リストやチェックボックスで選択された値にもとづいて、ユーザに表示する値を動的に変更するリストのことです。

注意: この機能は、システム管理者プロフィールを持つユーザの画面にデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Force.com – インテグレーション

API による管理性の向上 (Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

データのロード処理を管理してプロセスの効率化やパフォーマンスの向上を実現

- :: バッチプロセスを効率よく実行
- :: 大量のデータロードでのパフォーマンス指標を追跡

Summer '10 では、効率的なバッチプロセスとパフォーマンス指標を利用して、増え続ける大量のデータを簡単に管理することが可能になります。ビジネスの重要データを高いスループットでロードして、精度とスピードのメリットを享受できます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Force.com – リアルタイムの Web サイト

管理者向けのプレビュー機能 (Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

Web サイト管理でのトラブルシューティングを支援

- :: 詳細なエラーメッセージの参照
- :: Web サイトのバグの確認

Summer '10 では、Web サイトのトラブルシューティングが簡単になります。管理者向けのプレビュー機能が追加され、ページが実行された状況、ページの内容などを確認しながらエラーの原因を突きとめることができます。

注意: この機能は、システム管理者プロファイルを持つユーザの画面にデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

URL マスクのサポート (Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

既存の URL をわかりやすく

- :: ユーザの記憶に残りやすい URL に変更が可能
- :: 検索エンジン向けに URL を最適化

Summer '10 では、URL マスクを利用して、既存のアドレスをわかりやすく覚えやすい文字列に変更することが可能になります。これにより、ユーザにとって見つけやすく、検索エンジンにも認識されやすい URL を定義できます。変更では、表示したいテキストを含んだ URL を作成し、対応するレコードを参照させます。たとえば、「www.site.com/product?id=A00012345656XYZ」という URL を「www.site.com/product1」などに変更できます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

シングルサインオンのサポート (Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

Web サイトにシングルサインオンを実装

:: その都度ログインが必要になるややこしいプロセスを解消

:: 顧客とのやりとりがスムーズに

Summer '10 では、シングルサインオンのサポートにより、企業が Force.com で作成した Web サイトで、自社がホストするその他のクライアントアプリケーションと同じ資格情報を利用できるようになります。これにより、顧客はアプリケーションごとに異なるユーザ名とパスワードを使ってログインを実行する手間から解放されます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Cookie のサポート (Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)

Web サイトのコードから Cookie にアクセス

:: 顧客ごとのセッションを追跡

:: Web フォームのユーザエクスペリエンスが向上

Summer '10 では、Force.com 独自のコードである Force.com Code (Apex) の拡張により、Force.com で作成した Web サイトで Cookie がサポートされるようになります。Cookie の取得、設定のメソッドのほか、Cookie へのアクセスを管理する新しいクラスが追加されます。

注意: この機能はデフォルトでは表示されません。機能は有効ですが、設定が必要です。

[\[トップに戻る\]](#)

Force.com – データベースのカスタマイズ

連動型のルックアップ項目 (ベータプログラム)

リアルタイムで質の高いデータを作成

:: カスタムの条件にもとづいてルックアップのリストを動的に生成

Summer '10 では、システム管理者は、他の項目のデータにもとづいてルックアップのリストを動的に生成する連動型のルックアップ項目を作成できるようになります。これは、連動選択リストの動作とよく似ています。同じオブジェクト内で、チェックボックス項目、数値項目、日付項目、選択リスト項目、ほかのルックアップ項目などを条件に指定し、その項目で指定された値にもとづいてルックアップ項目のリストの内容を絞り込むことにより、エンドユーザの生産性を向上させます。設定時には、組織のスキーマに応じて用意された絞り込みの定義を利用できるため、管理や実装も簡単です。

注意: この機能は、ベータプログラムとして限定的に提供されます。システム管理者プロファイルを持つユーザの画面にデフォルトで表示され、設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)

リッチテキストのサポートの強化 (Developer Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition)
データをより効果的に表現

:: 太字、斜体、下線、箇条書き、連番などの設定が可能に

:: ハイパーリンクを使ってインターネット上のデータへも容易にアクセス

Summer '10 では、項目のデータ型でリッチテキストのサポートがさらに強化されます。太字、下線、ハイパーリンク、画像などを追加して、クオリティが高く、見栄えのよいコンテンツを作ることができます。

注意: この機能はデフォルトで表示されます。設定は不要です。

[\[トップに戻る\]](#)