

salesforce

設定だけでここまでできる！ ハンズオンウェブセミナー（3回目）

業務を自動化してみよう

salesforce.com

カスタマーサクセス本部

2020/02/12



濱島 尚人 (Hamashima Naoto)

カスタマーサクセス本部, Admin Evangelist



趣味: アイスホッケー、Dev環境でデモ映えする機能探し

推しProduct: Pardot, SvC Cloud, Social Studio

最近の悩み: フロー(とボットも)の機能強化に追いつかない

Forward-Looking Statements

Statement under the Private Securities Litigation Reform Act of 1995: This presentation may contain forward-looking statements that involve risks, uncertainties, and assumptions. If any such uncertainties materialize or if any of the assumptions proves incorrect, the results of salesforce.com, inc. could differ materially from the results expressed or implied by the forward-looking statements we make. All statements other than statements of historical fact could be deemed forward-looking, including any projections of subscriber growth, earnings, revenues, or other financial items and any statements regarding strategies or plans of management for future operations, statements of belief, any statements concerning new, planned, or upgraded services or technology developments and customer contracts or use of our services.

The risks and uncertainties referred to above include – but are not limited to – risks associated with developing and delivering new functionality for our service, our new business model, our past operating losses, possible fluctuations in our operating results and rate of growth, interruptions or delays in our Web hosting, breach of our security measures, the immature market in which we operate, our relatively limited operating history, our ability to expand, retain, and motivate our employees and manage our growth, new releases of our service and successful customer deployment, our limited history reselling non-salesforce.com products, and utilization and selling to larger enterprise customers. Further information on potential factors that could affect the financial results of salesforce.com, inc. is included in our annual report on Form 10-K for the fiscal year ended January 31, 2009 and our other filings. These documents are available on the SEC Filings section of the Investor Information section of our Web site.

Any unreleased services or features referenced in this or other press releases or public statements are not currently available and may not be delivered on time or at all. Customers who purchase our services should make the purchase decisions based upon features that are currently available. Salesforce.com, inc. assumes no obligation and does not intend to update these forward-looking statements.

本ウェブセミナーシリーズの位置付け

システム管理者の方々が日々よく聞く業務要望を、
4回のウェブセミナーを通してハンズオンで実装します

主な対象者:

- Salesforceを契約されたばかりの方
- システム管理者/アドミンになったばかりの方

本日の資料・動画: Trailblazer Communityにてご取得ください



本ウェブセミナーシリーズの位置付け

システム管理者の方々が日々よく聞く業務要望を、
4回のウェブセミナーを通してハンズオンで実装します



営業部長

- 画面がもっと見やすくなれば業務効率が上がります！！
- 入力の漏れやミスをシステムで防ぎたいなあ・・・
- 入力の手間がかかるので自動で入力されるようにしたいです！！



システム管理者

Salesforceで簡単に設定のみで実装しましょう！！

本ウェブセミナーシリーズの位置付け

システム管理者の方々が日々よく聞く業務要望を、
4回のウェブセミナーを通してハンズオンで実装します

1/10 実施

第0回：キホンのキ

1/15 実施

第1回：ハンズオン
商談画面のカスタマイズ

1/29 実施

第2回：ハンズオン
ちょっとした設定Tips
(数式、入力規則)

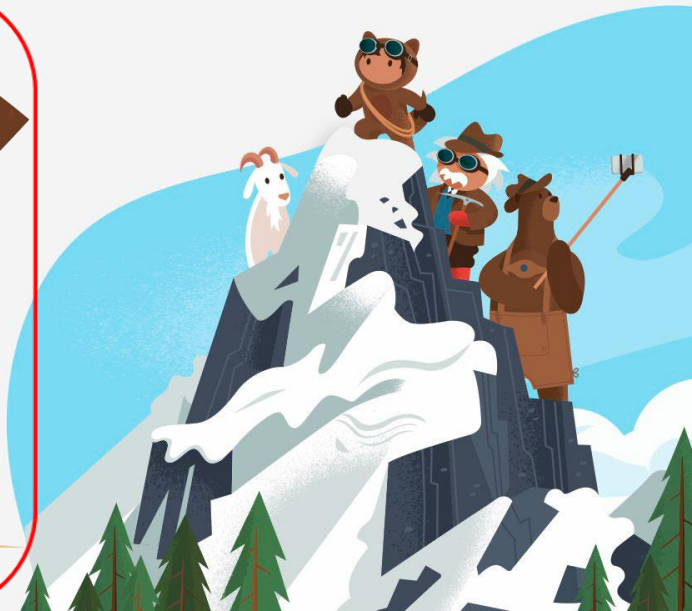
・ 簡単な業務ルールの実装

- ・ 項目の追加
- ・ 画面の標準カスタマイズ

本日

第3回：ハンズオン
(自動化) プロセスビルダー

・ 業務の自動化



Agenda: ハンズオンウェブセミナー(3回目)

業務を自動化してみよう

自動化ツールの紹介

- Salesforceの自動化ツール
 - 承認
 - プロセスビルダー
 - フロー
- プロセスビルダー サンプルハンズオン: 税込金額計算

シナリオに沿ってカスタマイズしてみよう！

- 商談受注時に取引先項目の更新
- 大型商談受注時にはchatterで全社アナウンス

最後に: 活用できるリソースと今後のウェブセミナーのご案内

Q&A



自動化ツールの紹介

注：エディションによる制限にご注意ください：

https://help.salesforce.com/articleView?id=process_limits.htm&type=5

Salesforceの主な自動化ツール



各ツールでできることと複雑性から、最適なツールを選択ください

	承認	プロセスビルダー	Lightningフロー
複雑さ	単一の if/then ステートメント	複数の if/then ステートメント	複雑
ビジュアルデザイナー		X	X
開始時期	・ ユーザがボタンまたはリンクをクリックしたとき ・ [承認申請] アクションを含むプロセスまたはフローが開始したとき ・ Apex がコールされたとき	・ レコードが変更されたとき ・ 別のプロセスから呼び出されたとき ・ プラットフォームイベントメッセージを受信したとき	・ ユーザがボタンまたはリンクをクリックしたとき ・ ユーザが Lightning ページ、コミュニティ ページ、Visualforce ページ、またはカスタム タブにアクセスしたとき ・ ユーザがユーティリティバーの項目にアクセスしたとき ・ プロセスが開始したとき ・ Apex がコールされたとき
レコードの作成	ToDoのみ	X	X
レコードの削除			X
Chatterへの投稿		X	X
項目の更新	特定のレコードまたはその親	任意の関連レコード	任意のレコード

https://help.salesforce.com/articleView?id=process_which_tool.htm&type=5

承認



Salesforceのレコード上で、稟議申請業務を実現

- よくある“承認”機能の利用例
 - 商談: 割引承認申請、受注前稟議
 - 取引先: 与信審査
 - カスタムオブジェクト: 休暇申請、経費申請

商談 > ※恵比寿株式会社 ライセンス新規提案

承認履歴

22 個の項目・並び替え基準: 未承認, 日付・数秒前 に更新されました

ステップ名	日付 ↓	状況	割り当て先	承認者	コメント
1 マネージャー承認	2020/01/08 12:43	未承認	佐藤 次朗	佐藤 次朗	
2 承認申請が提出されました	2020/01/08 12:43	申請済み	User Admin	User Admin	ごっちは見積申請のはず
3 ステップ 1	2020/01/08 12:25	承認済み	佐藤 次朗	佐藤 次朗	承認します
4 承認申請が提出されました	2020/01/08 12:23	申請済み	User Admin	User Admin	40万円の値引きします。承認お願いします
5 ステップ 1	2020/01/08 10:30	却下	佐藤 次朗	佐藤 次朗	もう一度申請してください
6 承認申請が提出されました	2020/01/08 10:30	申請済み	User Admin	User Admin	承認お願いします

承認申請

商談の承認 未承認

承認 却下 再割り当て

申請者	登録日	承認者	割り当て先
鈴木 一郎	2018/04/12	佐藤 次朗	佐藤 次朗

承認の詳細

商談名	※恵比寿株式会社 ライセンス新規提案	フェーズ	05-リスクの排除
完了予定日	2017/05/26	営業担当者	田中 三朗
金額	¥20,734,160	値引額	¥1,305,840
値引率 ⓘ	5.92%		

コメントなし

参考Trailhead : <https://trailhead.salesforce.com/ja/content/learn/projects/build-a-discount-approval-process>

ToDo作成、メール送信、レコード作成・更新、子レコードの一括更新を自動的に実行

- レコードの作成/変更をトリガーに9つのアクションを実行
 - 反復実行やスケジュール実行も実装可能(一部制限あり)

[illegible]

プロセスビルダー

- レコードを作成
- レコードを更新
- メールアラート
- Chatter に投稿
- 承認申請
- クイックアクション
- フロー
- Apex
- 手順(プロセス)

反復実行



スケジュール実行

10

日

前

日付を選択...

日

from now.

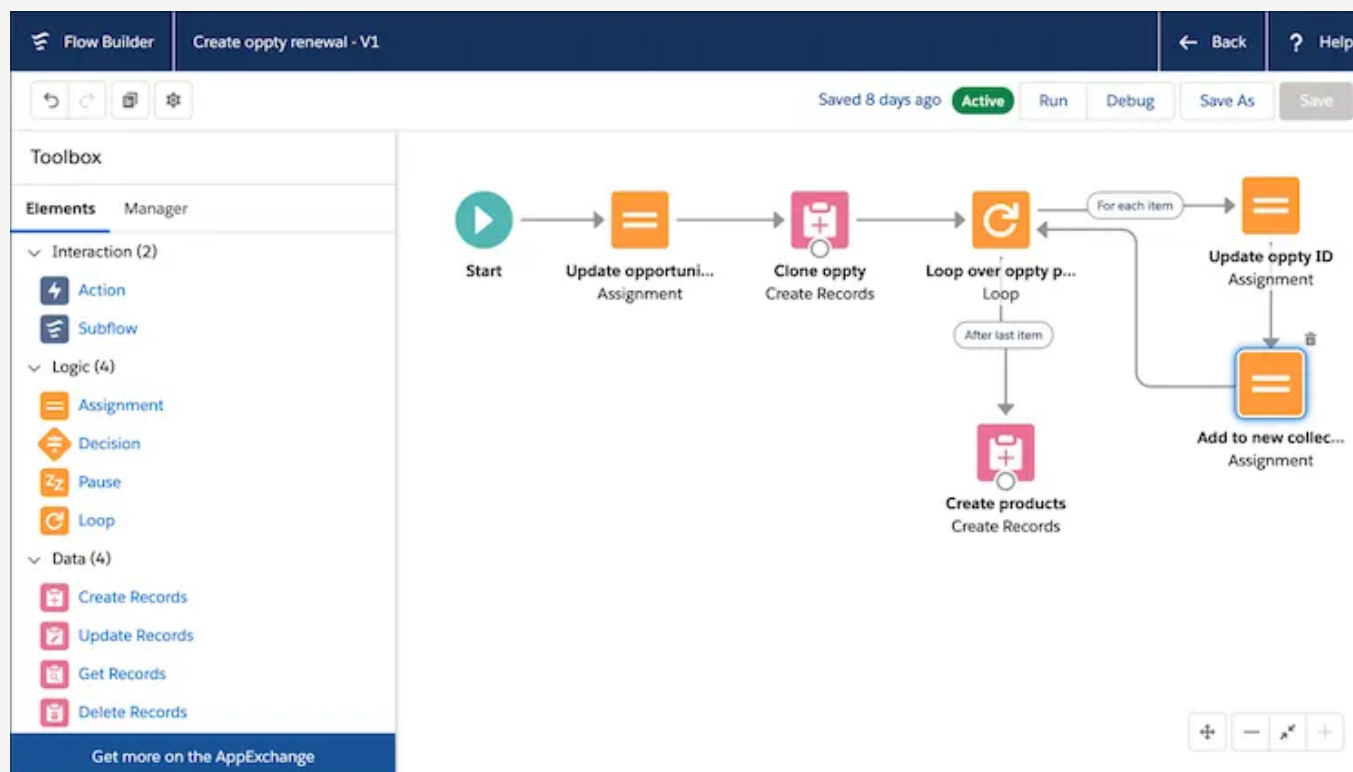
完了予定日
作成日
最終更新日

Lightningフロー



プロセスビルダーや承認プロセスでは実装できない複雑な処理を実現

- Salesforce組織または外部システム内でデータを収集し、アクションを実行
 - 通常はプログラミング(APEXなど)が必要な複雑な処理をノンプログラミングで実装可能
 - 画面フローと自動起動フローを提供



プロセスビルダー サンプルハンズオン

商談作成/更新時に消費税（10%）を含んだ税込金額を計算して表示する

- 設定方法
 - 事前準備: 商談に”税込金額(PB)”という通貨型の項目を作成する
 - 設定 > プロセスビルダー > 新規
 - プロセス名/API参照名: 税込金額計算/TaxCalculation
 - プロセスを開始するタイミング: レコードが変更された時
 - オブジェクト: 商談 & レコードを作成または編集した時
 - 分岐条件: アクションを実行する条件がない(= 常に)
 - アクション: レコードを更新
 - プロセスを開始したOpportunityレコード
 - 新しい項目値: ”税込金額(PB)”, “数式”, “[Opportunity].Amount * 1.1”



▼ 案件基本情報

取引先名 ※恵比寿株式会社	商談 所有者 田中 二郎
商談名 ※恵比寿株式会社_オンライン広告_2020Q2	完了予定日 2020/01/27
種別 Existing Business	フェーズ Closed Won
金額 ¥3,000,000	確度(%) 100%
説明 FY20のオンライン広告の提案	次のステップ 詳細打ち合わせ with 製作チーム

▼ 広告情報

納品日 2020/03/13	期間 46
広告種別 インターネット (Web) 広告	申し送り有無 ☒
広告媒体 バナー広告;リスティング広告	申し送り事項 プロジェクトの納期が短いので決済前にキックオフを行う必要があります

▼ ハンズオン用

税込金額 ¥3,300,000	税込金額 (PB) ¥3,300,000
--------------------	-------------------------

▼ システム情報

作成者
田中 二郎, 2020/01/13 15:09

最終更新者
田中 二郎, 2020/02/04 14:01

金額が更新されると自動計算された値が反映される

シナリオに沿ってカスタマイズしてみよう！

想定シナリオ

あなたはオンライン広告やマス広告を提供している会社のシステム管理者です。
Salesforceを導入し、ある日営業会議で以下のような要望が出ました。



営業部長

- 広告の納品日とか営業活動する上で必要な情報が欲しいです。
あと納品日は完了予定日より前 かつ 受注時には必須入力にしたいです
- 製作チームが広告作る上で必要な情報はまとめて製作チームが見れるようにしたいです
- 活動は営業する上でよく見るので広く表示できると営業活動がとても捗ります！！
Chatterはタブ切り替えとかで表示できればとてもいいのですが・・・
- 一度契約をもらったお客さんはすぐわかるように区別したいです。
ただ毎回入力するのはちょっとしんどい・・・
- 製作チームがどのくらいの期間人が必要か把握するために、プロジェクトの期間を表示したいです
- たまに広告種別と媒体がチグハグになっているので入力ミスを防げるようにしたいですね・・・



想定シナリオ

あなたはオンライン広告やマス広告を提供している会社のシステム管理者です。
Salesforceを導入し、ある日営業会議で以下のような要望が出ました。

(赤字は追加要望)



営業部長

- 広告の納品日とか営業活動する上で必要な情報が欲しいです。
あと納品日は完了予定日より前 かつ 受注時には必須入力にしたいです
- 製作チームが広告作る上で必要な情報はまとめて製作チームが見れるようにしたいです
- 活動は営業する上でよく見るので広く表示できると営業活動がとても捗ります！！
Chatterはタブ切り替えとかで表示できればとてもいいのですが・・・
- 一度契約をもらったお客さんはすぐわかるように区別したいです。
ただ毎回入力するのはちょっとしんどい・・・
- 製作チームがどのくらいの期間人が必要か把握するために、プロジェクトの期間を表示したいです
- たまに広告種別と媒体がチグハグになっているので入力ミスを防げるようにしたいですね・・・
- **商談を受注したら、全社にアナウンスしたいですね～
本人も喜ぶし、他の営業への刺激にもなります**

今回やること

以下の2つを実装し、業務の自動化を実現します

1. 商談受注時に取引先の項目”受注済”にチェックを入れる
 - “受注済”のチェックボックスはハンズオンの1回目で作成
2. 商談受注時にその商談レコードにchatter投稿する



1. 商談受注時に取引先項目を更新する

商談受注時に取引先の項目”受注済”にチェックを入れる処理を実装

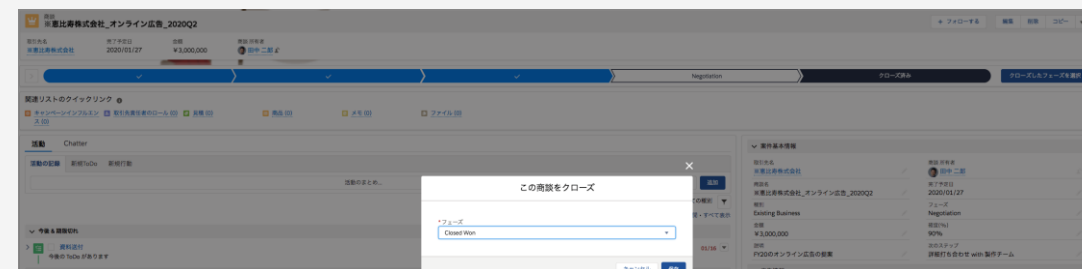
設定方法

- 事前準備: 取引先に”受注済”のチェックボックスが設定されているのを確認(1回目のハンズオンで作成)

設定 > プロセスビルダー > 新規

- プロセス名/API参照名: 商談受注処理/OppsWon
- プロセスを開始するタイミング: レコードが変更された時
- オブジェクト: 商談 & レコードを作成または編集した時
- 分岐条件: 条件を満たしている
 - “フェーズ”が”Closed Won”と”一致する”
- アクション: レコードを更新
 - Opportunityに関連するレコード > 取引先ID
 - 新しい項目値: ”受注済”, ”Boolean”, ”True”

商談を受注すると



取引先の”受注済”にチェックがつく



2. 商談受注時に全社アナウンスを行う

商談受注時にその商談レコードにchatter投稿する

設定方法

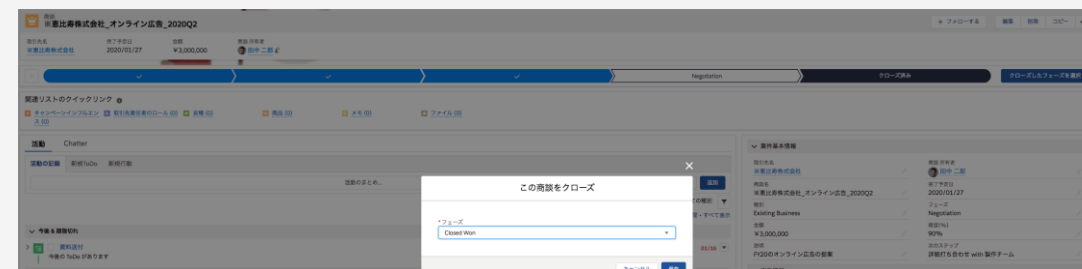
- 1で作成したプロセスビルダーを開き、一度無効化 > コピー
- アクションを追加: chatterに投稿
 - アクション名: 全社アナウンス
 - 投稿先: このレコード
 - メッセージ:

{![Opportunity].Owner.LastName}さんが商談受注しました！！

顧客名: {![Opportunity].Account.Name}

商談金額: {![Opportunity].Amount}

商談を受注すると



Chatter投稿される



お疲れ様でした！

これで業務を自動化が完了です

3回のハンズオンで

- 画面のカスタマイズ
- 業務ルールの実装
- 業務の自動化

を行い、営業部長も大変満足です！！



最後に

活用できるリソースと今後のウェブセミナーのご案内



オススメTrailhead

本日のウェブセミナーに関するTrailheadトレイル；



システム管理者初級(トレイル)

- Salesforceのカスタマイズの基本を学習して#AwesomeAdminジャーニーを開始します
- https://trailhead.salesforce.com/ja/content/learn/trails/force_com_admin_beginner



システム管理者中級(トレイル)

- ポイント & クリックツールを使用してスキルとアプリケーションを大幅に改善し、共通のビジネスニーズを解決します。
- https://trailhead.salesforce.com/ja/content/learn/trails/force_com_admin_intermediate



2/19(水)～開催！ Spring'20 新機能ピックアップウェブセミナー



1回目：Sales Cloud, Lightning Platform

- 日時：2020/2/19（水）17:00～18:30
- 申込みURL: <https://register.gotowebinar.com/register/2296265568109645314>

2回目：Service Cloud

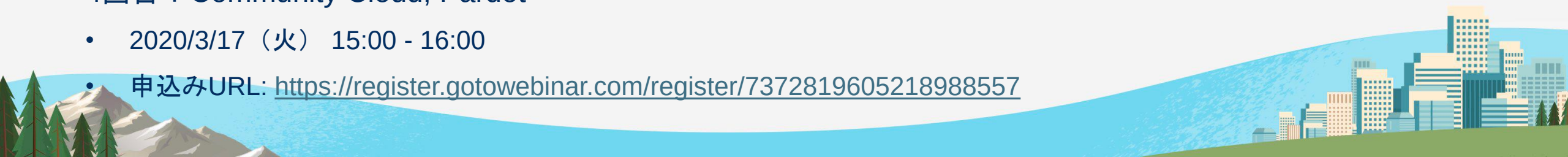
- 日時: 2020/3/4 (水) 16:00～17:00
- 申込みURL: <https://register.gotowebinar.com/register/6979589167149123851>

3回目：開発者向け

- 日時: 2020/3/5 (木) 13:00～14:00
- 申込みURL: <https://register.gotowebinar.com/register/6950630229902197005>

4回目：Community Cloud, Pardot

- 2020/3/17（火）15:00 - 16:00
- 申込みURL: <https://register.gotowebinar.com/register/7372819605218988557>



2/21(金)開催！ 匠に聞け！Trailblazerウェブセミナー

～経営陣はsalesforceをどう活かすべきか～

salesforce

日時：2020年2月21日（金）10:00-11:00

対象者：経営陣の方、システム管理者の方

司会：NTTテクノクロス株式会社 鈴木 貞弘 氏（Salesforce MVP）

講師：殖産ベスト株式会社 専務取締役 古川秋治様、荒川和也様

NTTテクノクロス株式会社 鈴木様が司会を務める「匠に聞け!Trailblazerウェブセミナーシリーズ」。
毎回、テーマに応じたTrailblazerの方をゲストスピーカーとしてお迎えします。

今回は殖産ベスト株式会社の古川様と荒川様をゲストにお迎えします。

Salesforceを経営陣の自己満足では終わらせない。
社員が自発的にSalesforceを利用する仕組みを作り、
導入2年で売上38%増を達成した活用術。



<https://register.gotowebinar.com/register/3346294774253215747>



thank
you

BLAZE
YOUR
TRAIL

salesforce