

実装ガイド

Salesforce チャンネル

概要

すぐれたカスタマーサクセスを実現するには、チームワークが欠かせません。しかし、チームの会話や背景情報がメールやチャットに分散し、CRM から切り離されていると、顧客の全体像を共有しながら効率的に連携することが難しくなります。そのような状態で仕事を続ければ、チームでの認識のずれや生産性の低下を招いてしまうでしょう。

そこで生まれたのが「Salesforce チャンネル」です。Salesforce チャンネルは、Salesforce のレコードを中心としてコラボレーションを行うための専用スペースです。このチャンネルにより、チームのリアルタイムの会話と顧客データを結びつけ、Salesforce からでも Slack アプリからでも、仕事をしている場所を問わずチームでコラボレーションできます。Salesforce チャンネルを利用することで、チームは効率的に連携し、よりスマートな意思決定を行い、より迅速にアクションを実行して、カスタマーサクセスや収益アップを導けます。

このガイドでは、顧客中心の会話を軸にチームで新しいコラボレーションを始めるために、Salesforce チャンネルを設定・起動する方法をご紹介します。

仕組み

Salesforce ユーザーの場合：

- Salesforce チャンネルの仕組みにより、任意の Salesforce レコード専用のチャンネルを作成できます（設定されるオブジェクトは Salesforce 管理者がコントロールします）。
- レコードにアクセスできるユーザーは誰でもそのチャンネルにアクセスできるため、全員で情報を共有できます。
- ユーザーは、Salesforce と Slack のどちらでも好きなプラットフォームからチャンネルを利用できます。Slack のデスクトップアプリ、ウェブアプリに加え、モバイルアプリでもアクセスできるため、外出先からの利用にも便利です。
- Slack においては、ユーザーは自身の Salesforce のアクセスレベルに応じて、Salesforce のデータを閲覧・編集できます。

Salesforce へのアクセス権をもたない **Slack** ユーザーの場合 :

- Salesforce へのアクセス権をもたない Slack ユーザーは、Slack アプリから Salesforce チャンネルの「メッセージ」タブを使ってコラボレーションできます。ただし、Salesforce のデータの閲覧や編集はできません。

Slack のワークスペースの[ゲストユーザー](#)を、Slack アプリで Salesforce チャンネルに追加することはできますが、ゲストユーザーの Slack と Salesforce のユーザーアカウントをリンクさせることはできません。つまり、ゲストユーザーは Slack から Salesforce のデータを見ることや、Salesforce の UI からそのチャンネルにアクセスすることはできません。

利用資格

Slack :

- フリープランと有料プランのすべてのユーザー

Salesforce :

- すべての「[スタンダード](#)」エディションでサポート
- 「[Salesforce](#)」ユーザーのライセンスタイプ
- 例外 :
 - GovCloud を利用している組織
 - Experience Cloud - 外部コラボレーションはサポート対象外

ステップ 1 - Slack と Salesforce を接続する

組織でのコラボレーションに **Slack** をすでに使用しているかどうかによって、**Slack** と **Salesforce** を接続する手順が異なります。

チームの Slack ワークスペースを新規に作成する

Slack をまだ利用していない場合は、以下の手順により、Salesforce 環境に接続された Slack のワークスペースをすぐに作成できます。すでに Slack のワークスペースや Enterprise Grid のオーガナイゼーションがある場合は、次のセクションまで進んで、既存のワークスペースを Salesforce に接続できます。

Salesforce での操作 :

1. 「セットアップ」アイコンをクリックします。
2. 「クイック検索」ボックスで、「**Slack** のガイド付きセットアップ」を検索し、選択します。

3. 「始める」を選択します。
4. 「Slack アカウントを作成する」で「Slack を始める」をクリックします。
5. Slack ワークスペースの名前を入力し、「保存」をクリックします。

Create a Slack workspace to get started

What's the name of your organization?

This will be the name of your Slack workspace

Key Largo

By continuing, you're agreeing to our [Main Services Agreement](#), [User Terms of Service](#), and [Slack Supplemental Terms](#). Additional disclosures are available in our [Privacy Policy](#) and [Cookie Policy](#).

Cancel

Save

新しい Slack ワークスペースは Salesforce 環境に自動で接続されます。デフォルトでは、Slack がメールアドレスにもとづいてユーザーアカウントを関連づけます。フェデレーション ID にもとづいて関連づけを行いたい場合は、「Slack の接続を管理する」ページから手動で接続を設定できます (手順は次のセクションをご覧ください)。ログイン手順が記載されたメールが届きますので、それをもとに Slack ワークスペースを使ってみることができます。

既存のワークスペースを接続する

すでに Slack のワークスペースがある場合は、そのワークスペースを Salesforce に接続できます。Slack の Enterprise Grid をご利用の場合は、Salesforce の組織 (Org) を Slack の OrG (オーガナ伊ゼーション、個々のワークスペースではない) に接続する必要があります。

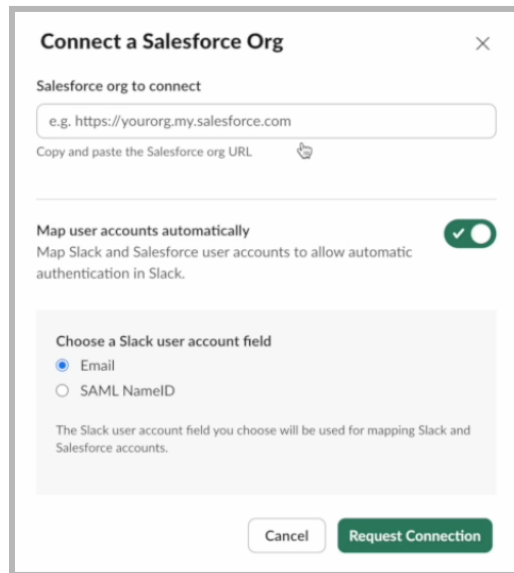
これを行うには、以下の権限が必要です。

- Salesforce において、システム管理者である必要があります

- Slack において、ワークスペースのオーナー / 管理者（プロプラン、ビジネスプラスプラン）、OrG オーナー / 管理者（Enterprise Grid プラン）、または [システムのメンバー種別](#) が「Salesforce 管理者」のメンバーのいずれかである必要があります

まず、Slack にて、以下の手順で接続プロセスを開始します。

1. Slack にて、管理コンソールの「Salesforce 組織」ページに移動します（Slack 内でワークスペース名をクリック > 「ツールと設定」 > 「Salesforce 組織を管理する」）
2. 「Salesforce 組織を接続する」を選択します。
3. お使いの Salesforce 環境の URL を入力します。
4. Slack と Salesforce との間でユーザーアカウントを照合するために使うフィールドを選択します。多くの場合、メールアドレスフィールドとなります。
5. 「接続をリクエストする」を選択します。



次に、以下の手順に従って Salesforce で接続リクエストを承認します。

1. Salesforce で「セットアップ」を選択します。
2. クイック検索ボックスで、「Slack との接続を管理する」を検索して選択します。
3. Slack と Salesforce との間でユーザーアカウントを照合するために使う Salesforce マッピングフィールドを選択します。
4. 利用規約に同意します。
5. 「承認する」をクリックします。


SETUP
Manage Slack Connection

Activated Connection

Slack Org
Aruba
 https://aruba-80800.dev.slack.com/

[Export User Mapping CSV](#)
[User Mapping Lookup](#)

Status
 Connected

User Account Mapping

Salesforce Mapping Field	Slack Mapping Field
Email	email

以下の手順に従って **Slack** で連携を有効にします。

1. Slack で、管理コンソールの「**Salesforce 組織**」ページに移動します。
2. 連携した Salesforce 組織を選択します。
3. 「有効化する」をクリックします。
4. モーダルで、接続を有効化する準備ができていることを確認します。


Hotel Palonia

Salesforce organizations >
TTH Palonia
 tth-inspire-palonia-demo.my.salesforce.com

Connection & authentication

Ready to activate
 Connection status

[Activate](#)

Pending
 Automatic user account mapping

User account mapping

Slack mapping field	email
Salesforce mapping field	email

Connection request status

Status	Approved
--------	----------

重要な注意事項：

「ユーザーアカウントを自動的にマッピングする」トグルを無効にした場合は、すべてのエンドユーザーが、Salesforce チャンネルを使用するために、Slack と Salesforce のアカウントを手動で認証して接続させる必要があります。

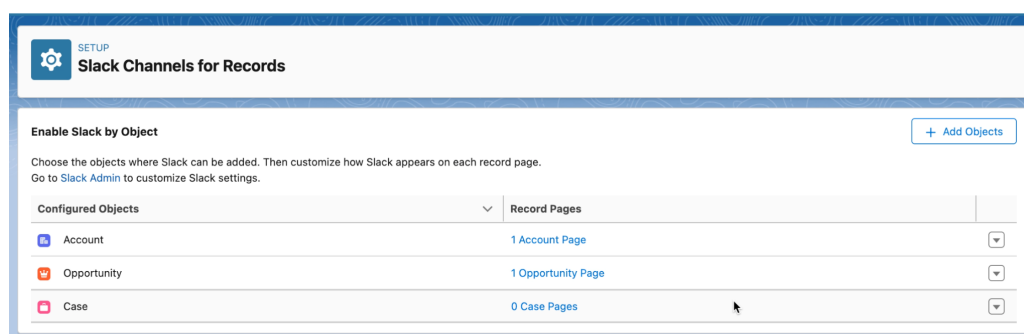
エンドユーザーによる手動認証の手間を省くために、「ユーザーアカウントを自動的にマッピングする」を有効にすることをお勧めします。この機能を有効にすると、選択されたマッピングフィールドを使ってユーザーのマッピングが行われます。各フィールドの値が一致すれば、Slack と Salesforce の両方でそのユーザーを特定できたことになります。そのマッピングが保存されることで、このユーザーが次回 Slack クライアントを読み込んだ際に、Salesforce アカウントの自動認証が行われ、Slack で Salesforce のデータを表示できるようになります。一方、ユーザーが先に Salesforce にてチャンネルコンポーネントを含むレコードページを読み込んだ場合は、Slack アカウントの自動認証が行われ、Slack チャンネルの内容を表示できるようになります。

ステップ 2 - Salesforce チャンネルのオブジェクトを設定する

Slack と Salesforce の環境を連携させたら、次は Salesforce チャンネルで使用するオブジェクトを設定します。標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトを選択できます。具体的には、[UI API](#) でサポートされているオブジェクトである必要があります。

Salesforce チャンネルで使用するオブジェクトをカスタマイズするには、以下の手順に従います。

1. Salesforce で「セットアップ」を選択します。
2. 「クイック検索」ボックスで、「レコード用の Slack チャンネル」を検索し、選択します。
3. 有効にするオブジェクトについて、右上隅にある「[+] オブジェクトを追加する」を選択します。
4. 許可したいオブジェクトを検索して選択します。
5. 「編集する」ボタンをクリックして、Lightning アプリビルダーのレコードページを開きます。
6. 「Slack」コンポーネントをページに追加し、「保存する」をクリックして終了します。





ステップ 3 - ユーザーに Slack へのアクセス権を付与する

既存の Slack ワークスペースに接続していて、Salesforce チャンネルにアクセスする必要があるすべてのユーザーがすでに Slack にアクセスできる場合は、この手順をスキップできます。

Salesforce チャンネルにアクセスするユーザーには、Slack のユーザーアカウントが必要です。新しいワークスペースを接続する場合、またはすでにワークスペースがあり、Salesforce のユーザーに Slack へのアクセスを許可したい場合は、以下の手順で Salesforce のユーザーに対して Slack のユーザーアカウントを設定できます。Salesforce のすべての [内部ユーザー](#) に対して Slack のユーザーアカウントを自動的に設定することも、Okta などの ID プロバイダーを利用してユーザーアクセスを自動化することも可能です。

ユーザーアクセスを設定するには、Salesforce の管理コンソールで以下の手順に従います。

1. 「セットアップ」を選択します。
2. 「クイック検索」ボックスで、「Slack のガイド付きセットアップ」を検索し、選択します。
3. 「Slack へのアクセス権をユーザーに自動的に付与する」で、「管理する」をクリックします。
4. 「Slack アカウントを自動的に作成して連携させる」または「ID 管理ツールを使用する」を選択し、「保存する」を選択して、プロンプトに従ってセットアップを完了します。

ユーザーに Slack へのアクセス権を自動で付与すると、Slack アカウントを設定するよう促すメールがユーザーに届きます。

Grant users access to Slack

Choose to create and connect Slack accounts automatically or to manually grant access if your organization uses an identity provider.



Auto create and connect Slack Accounts

51 users in Key Largo will be added to Slack. New internal users will automatically get added in the future.

*Once saved, your team will get notified by an email.



Use identity management tools

Use tools like Okta, Azure or Ping to manage user access.

*Once saved, you will be guided to the advanced security setting.

Cancel

Save

別の方法として、テスト目的で、チームメンバーを[手動で招待](#)して、Slack へのアクセス権を付与することもできます。

ステップ 4 : 追加設定を行う

Slack アプリにて、Salesforce チャンネルの利用環境をカスタマイズするための追加設定を行えます。具体的には以下のとおりです。

1. [プライバシー設定](#) : Salesforce チャンネルをパブリックチャンネルとして作成するか、プライベートチャンネルとして作成するかを設定できます。**Enterprise Grid** オーガナイズーション (OrG) の場合は、Salesforce チャンネルは [OrG 全体のチャンネル](#) として作成され、すべてのワークスペースで利用可能になります。
 - a. パブリック : Slack ワークスペースのメンバーなら誰でも見つけて参加できます。
 - b. プライベート : ユーザーがチャンネルに参加するには招待される必要があります。プライベートチャンネルではあるものの、Salesforce のレコードにアクセスできるユーザーは誰でもチャンネルに参加できます。
2. [デフォルトの関連リスト](#) : Salesforce チャンネルを Slack で表示する際に、デフォルトのタブに表示される関連リストを 3 つまで設定できます。ユーザーはニーズに合わせて、いつでもチャンネル内のタブを追加または削除できます。
3. [Slack レコードレイアウト](#) : ユーザーがレコードを Slack で表示する際、ユーザープロフィールの対応するレコードタイプに割り当てられた[ページレイアウト](#)にもとづいて、デフォルトの表示

がなされます。ユーザーは Salesforce での権限にもとづいてのみデータの表示と編集ができます。ユーザーに表示される特定の Slack レコードレイアウトを設定することで、このページレイアウトを上書きできます。

- a. Slack レコードレイアウトでどのクイックアクションが設定されているかに関係なく、Slack では常に、ページレイアウトで設定されているクイックアクションが表示されます。
 - b. Slack では、Salesforce で設定されている場合がある Lightning レコードページにもとづいてデータを表示することはありません。
4. [レコードのプレビュー](#) : Slack でレコードのリンクを共有すると、展開機能によって、チャンネルのメンバーにレコードのプレビューが表示されます。プレビューは送信者の権限にもとづいて表示され、Salesforce へのアクセス権限に関係なく、チャンネルのメンバー全員が閲覧できます。
- a. Slack に接続された Salesforce のインスタンスごとに、レコードのプレビューに表示する内容の[オプションを選択](#)できます。組織のニーズに合わせて、レコードの詳細、レコード名のみ、またはオブジェクト名のみを表示するよう選択できます。また、上書きを設定して、特定のオブジェクトのみにレコードの詳細の表示を許可することもできます。
 - b. 詳細を表示するよう設定されたオブジェクトについて、どのフィールドを Slack に表示させるかを設定できます。デフォルトでは、レコードのプレビューは[コンパクトレイアウト](#)にもとづきますが、[Slack URL 展開レイアウト](#)を設定することで、表示されるフィールドを上書きできます。

Configure channels for Account

Changes will only apply to new channels

Default channel visibility

☒ Public
Anyone in SFC Org

☐ Private
Only people with access to the record

Default list tabs (optional)
You can select up to 3 related lists as default tabs in the channel

Related List Tab 1
Opportunities

Related List Tab 2
Select a list

Related List Tab 3
Select a list

Cancel Save

Details to show in record unfurls

Unfurl settings
Show record details

Record name, object, and fields are shown

Preview:

 **Capricorn Coffee - MS Gemini**
Opportunity in Capricorn, Inc. - Acme

Stage	Owner
05-Negotiating	Geeta Joshi
Close Date	Amount
6/17/2023	USD 1,065,000
Next Step	
9/13 (SM) - Looking to schedule an executive meeting for key decision maker to better understand our product. Additionally it is my opinion that...	

Details as of today at 1:35 PM
Preview contains static sample data

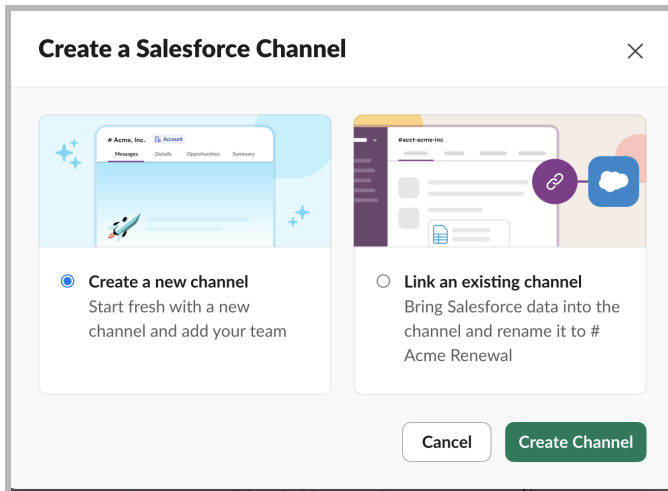
Learn more about unfurl settings

Cancel Save

ステップ 5 - 既存のチャンネルを変換する

すでにチームで Slack を利用している場合、既存のチャンネルをレコードに接続したいケースがあるかもしれません。既存のチャンネルをレコードにリンクさせるには、以下の 2 つの方法があります。

- Slack 内でレコードを表示している状態で、「チャンネルを作成する」をクリックし、「既存のチャンネルをリンクする」を選択します。次に、チャンネルを選択します。
 - レコードにアクセスできるユーザーは誰でも、そのレコードを既存のチャンネルにリンクできます。
- リンクさせたいチャンネルが多数ある場合は、管理 API を使って、チャンネルの[リンク](#)または[リンク解除](#)のプロセスを自動化できます。



ステップ 6 - ワークフロービルダーでチームのプロセスを自動化する

Slack のビジネスプラスプランおよび Enterprise Grid プランでは、特定の状況下において、チャンネルの作成、メンバーの追加、通知の送信、チャンネルのアーカイブなどの自動化を設定できます。

始める方法：

1. Slack でワークスペース名をクリックし、「ツールと設定」を選択して「ワークフロービルダー」に移動し、[ワークフロービルダー](#)にアクセスします。
 2. 右上隅の「新しいワークフロー」を選択し、「構築されたワークフロー」を選択します。
 3. ワークフローを開始するには、**Salesforce** メニューから「レコードが変更されたとき」を選択します。
 4. Salesforce 環境を表すデータソースと、この通知に利用したいオブジェクト（例：「商談」）を選択します。
 5. ワークフローをトリガーする条件（「レコードが新規作成されたとき」など）を選択します。**AND** / **OR** ロジックの条件グループを追加したり、レコードのデータにもとづいて結果を絞り込んだりできます。
 6. トリガー条件が満たされたときにワークフローが行う処理を決めるステップを追加します。**Salesforce** チャンネルのセクションで、「**Salesforce** チャンネルを作成する」や「**Salesforce** チャンネルにメッセージを送信する」などのステップを選択します。
-

ステップ 7 - ベストプラクティスを見つける

以下のヒントやアセットを活用して、チームが変化に適応し、成功を導けるよう支援しましょう。

始める方法：

1. 適切な関係者にかかわってもらう。Salesforce 管理者、Slack 管理者のほか、セキュリティ、法務、データガバナンスの担当者などの協力を得ましょう。
2. 運用を担う各チームと連携する。営業、収益オペレーション、サービス、マーケティングなど、各部門のビジネスプロセスを改善するためのユースケースと機会を特定します。
3. 変更についてコミュニケーションする。変更に関する情報をチームに伝え、Salesforce チャンネルにより、どのように社内のコラボレーションと透明性が向上するかを説明します。
4. 教育のための資料を共有する。[このクイックスタートガイド](#)や、Salesforce チャンネルの使用方法に関するヘルプセンターのリソースなどを共有します。

参考資料

Salesforce チャンネルについて、さらに詳しく知るには、以下のアセットを利用ください。

Trailhead で学ぶ

- [Salesforce チャンネルの紹介](#)
- [Slack を始める](#)
- [Agentforce と Slack](#)

ヘルプセンターのドキュメント

- [Slack と Salesforce を設定する](#)
- [Salesforce チャンネルの使用法](#)
- [エンドユーザー向け Slack クイックスタートガイド](#)
- [セキュリティの概要](#)