

Salesforce連携ライトプラン 運用マニュアル

Ver1.0

※本資料では、弊社製品SHANON MARKETING PLATFORM を略称「SMP」と記載しています

株式会社シャノン

本資料の対象のお客さま

本資料の対象のお客さま

本資料は以下のお客さまを対象としています。

- Salesforce連携ライトプランをご契約いただいたお客さま
- Salesforce連携ライトプランをセルフ導入いただいたお客さま

必要知識

- サポートサイトのチュートリアルを理解・実行いただけるSMP知識をお持ちの方を対象としております。
- チュートリアルは、ご契約のSMPからカスタマーサポートサイトへアクセスしご確認ください。

The screenshot displays the SHANON MARKETING PLATFORM interface. On the left, a blue sidebar contains navigation icons for Home, Goals, Scenarios, and Campaigns. The main content area is titled 'キャンペーン' (Campaign) and features a search bar and a category dropdown menu. The top right corner shows the user name 'ようこそ shanon さん' and a help icon. A red box highlights the help icon, and another red box highlights the 'カスタマーサポートサイト' (Customer Support Site) option in the help dropdown menu.

注意事項

本資料ではSMPの操作の他、Salesforceの操作についても記載しております。

ただし、Salesforceの操作については弊社にて動作を保証いたしかねます。
また、Salesforceの操作についてのお問い合わせに弊社から回答することはできません。

Salesforceのカスタマイズの状況や今後のSalesforceのバージョンアップ等で記載の操作が行えない場合がございます。

その際には、Salesforceのヘルプページをご参照いただき、貴社内のSalesforce管理者様へお問い合わせいただくなどのご対応をお願いいたします。

目次

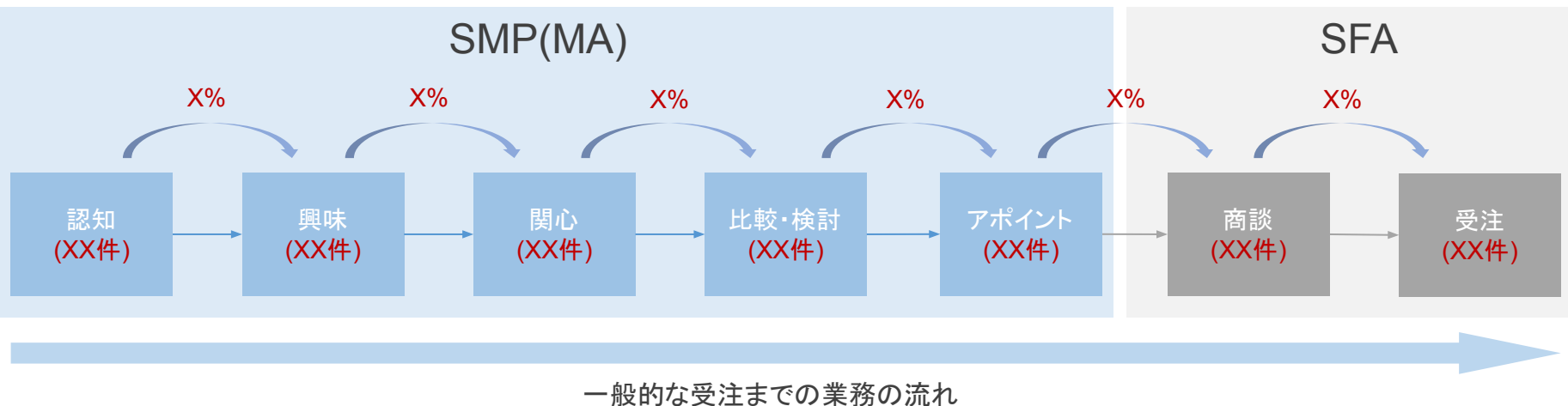
目次

1. Salesforce連携ライトプランで解決する課題
2. Salesforce連携ライトプランの業務フローの案内
 1. 全体業務の流れ
 2. リード獲得～リード育成
 3. ホットリード抽出～アポイント取得
 4. 初回訪問
 5. 商談～受注
3. SMPの操作説明
 1. キャンペーン作成
 1. キャンペーンカテゴリ名称の変更方法
 2. 活動履歴の登録
 3. 実績確認方法
 4. ゴール設定の変更方法
4. Salesforceの操作説明
 1. エラーの確認方法

1. Salesforce連携ライトプランで解決する課題

1. Salesforce連携ライトプランで解決する課題

「どこから改善していいかわからない」
を解決いたします。



受注までの業務の成果を可視化し、
業務上のボトルネック(優先して解決すべき課題)を発見できる状態
にします。

1. Salesforce連携ライトプランで解決する課題

可視化されるデータイメージ1

ゴール名 ↓	メモ ↓	予実管理レポート	実績/目標	達成率 ↓	達成率
1. 興味		表示	0 / 40	0%	<input type="text"/>
2. 関心		表示	0 / 30	0%	<input type="text"/>
3. 比較・検討		表示	0 / 20	0%	<input type="text"/>
4. アポイント		表示	0 / 10	0%	<input type="text"/> ON
5. 商談リード数		表示	0 / 5	0%	<input type="text"/> ON
6. 受注リード数		表示	0 / 3	0%	<input type="text"/> ON

現状の実績・達成率(月毎)は、SMPの画面上から確認することが可能です。
※SMPのゴール機能を利用



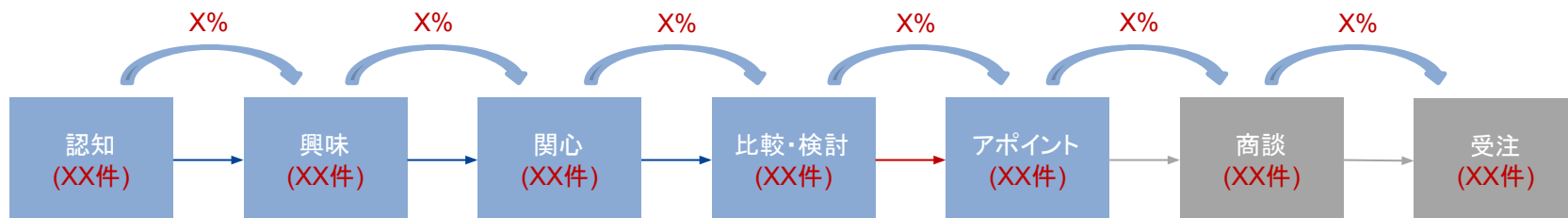
1. Salesforce連携ライトプランで解決する課題

可視化されるデータイメージ2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1		ゴール名	X月	X+1月	X+2月	X+3月	X+4月	X+5月	
2	認知	目標	3000	3000					
3		実績	3090	2900					
4		達成率	103%	97%					
5		CV率	21%	23%					
6	獲得リード数	目標	600	600					
7		実績	650	680					
8		達成率	108%	113%					
9		CV率	62%	60%					
10	育成リード数	目標	450	450					
11		実績	400	410					
12		達成率	89%	91%					
13		CV率	20%	21%					

ゴール/ダッシュボードで取得した毎月の情報を既定のexcelに記載することで、次ステップへの到達率や各ステップの達成率等を一覧で管理します。

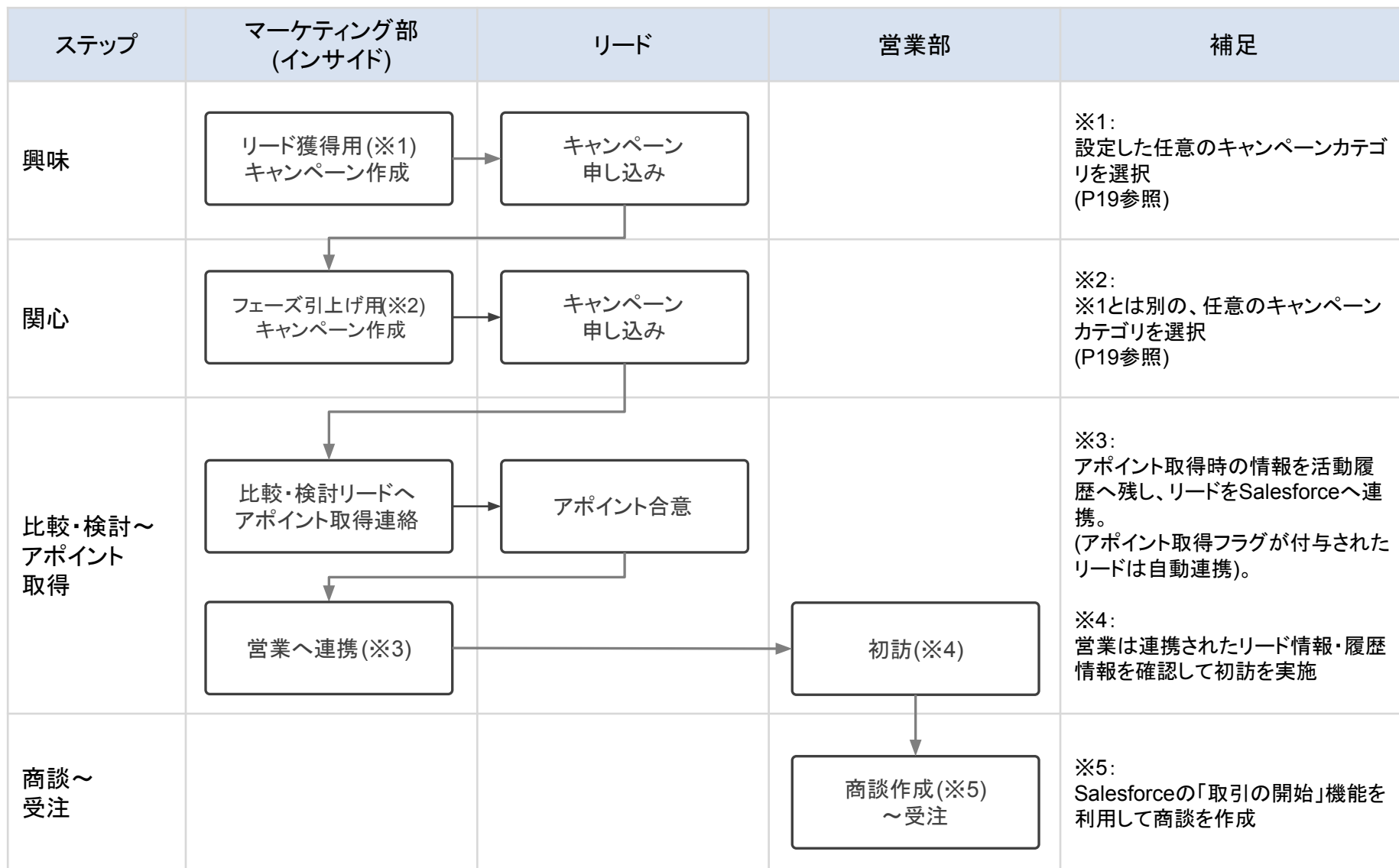
※本資料のテンプレートを提供いたします



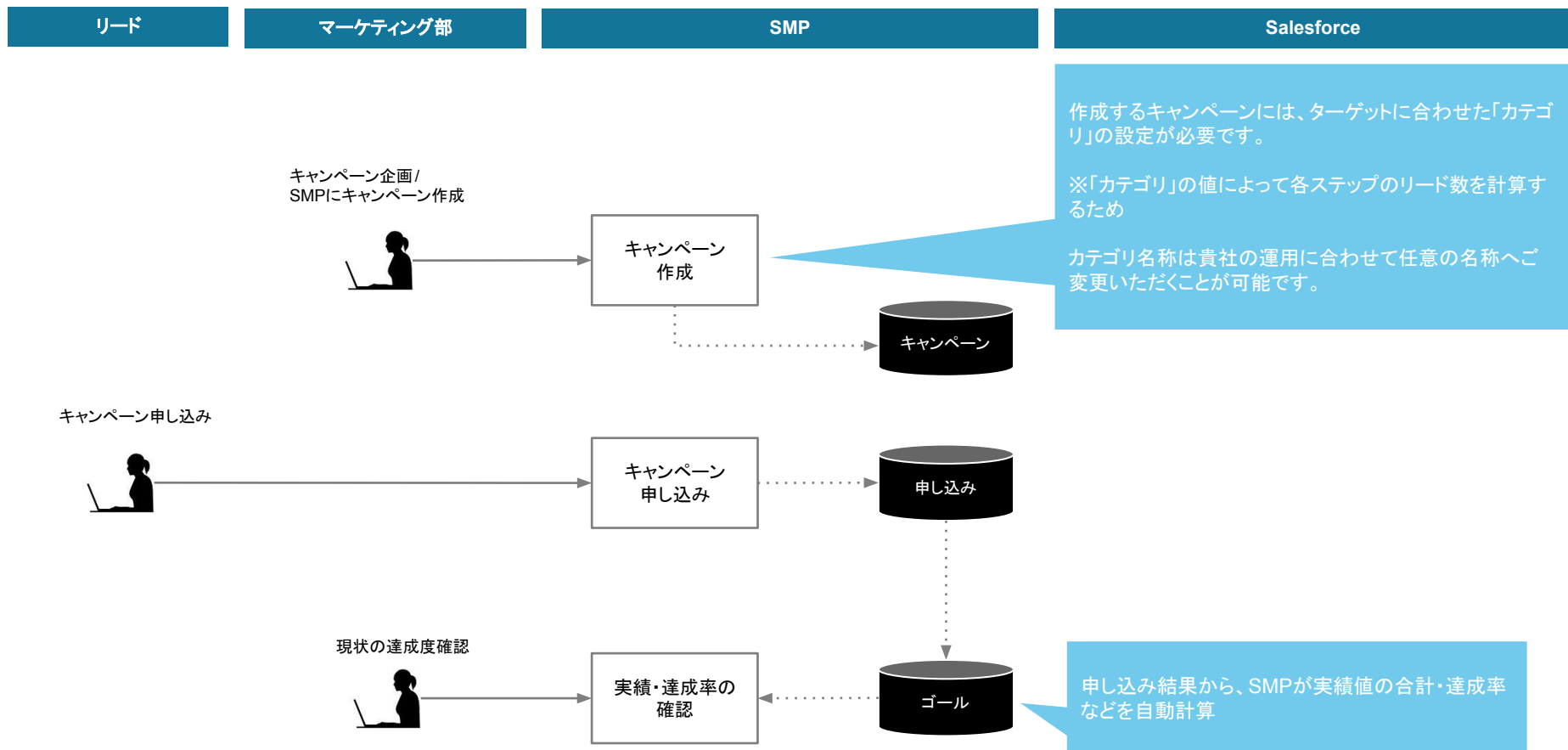
2. Salesforce連携ライトプランの 業務フローの案内

2-1. 全体業務の流れ

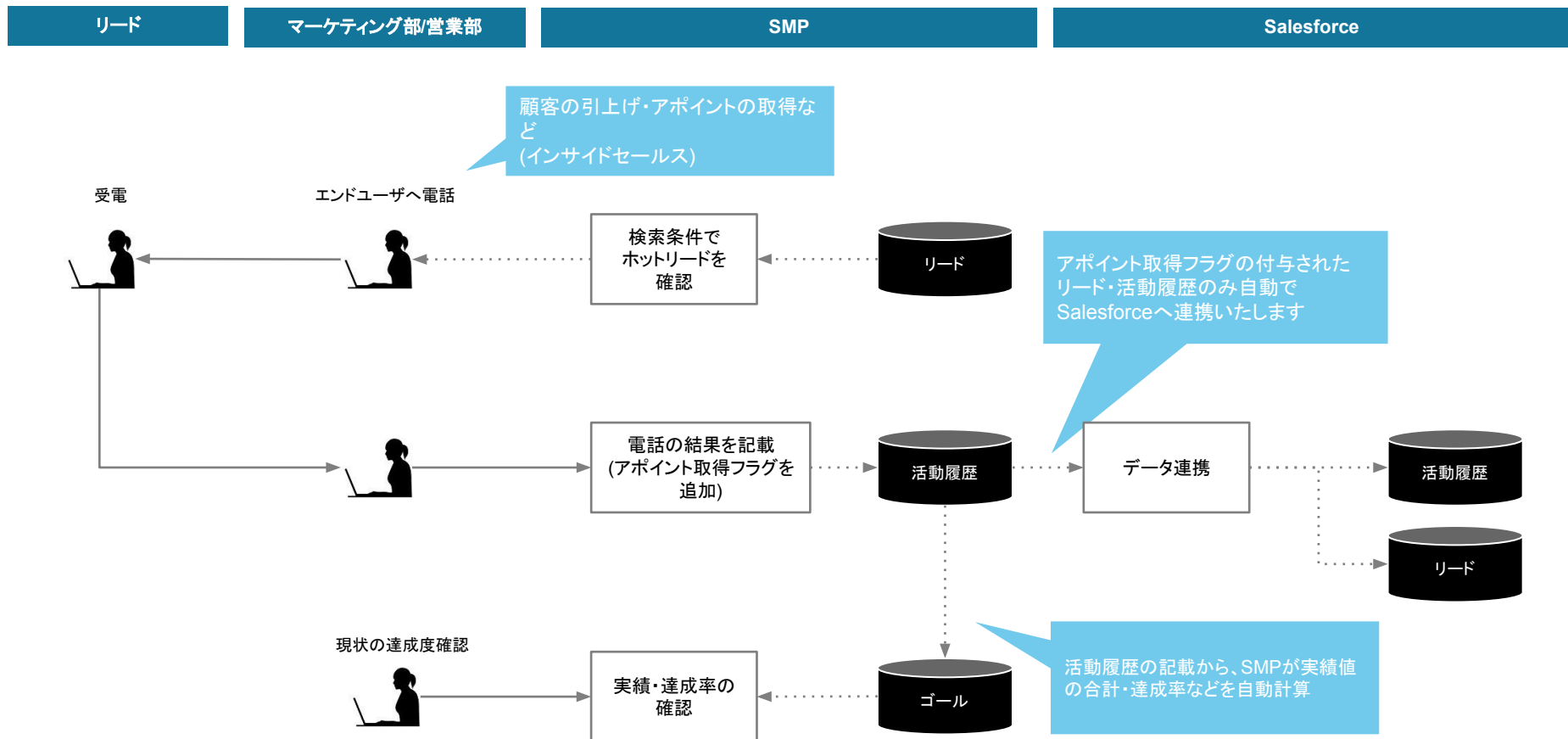
下図は簡略化した業務の流れです。詳細は次ページ以降に記載いたします。
以下を実行しつつ、各ステップでのリード数と次ステップへの遷移率を確認します。



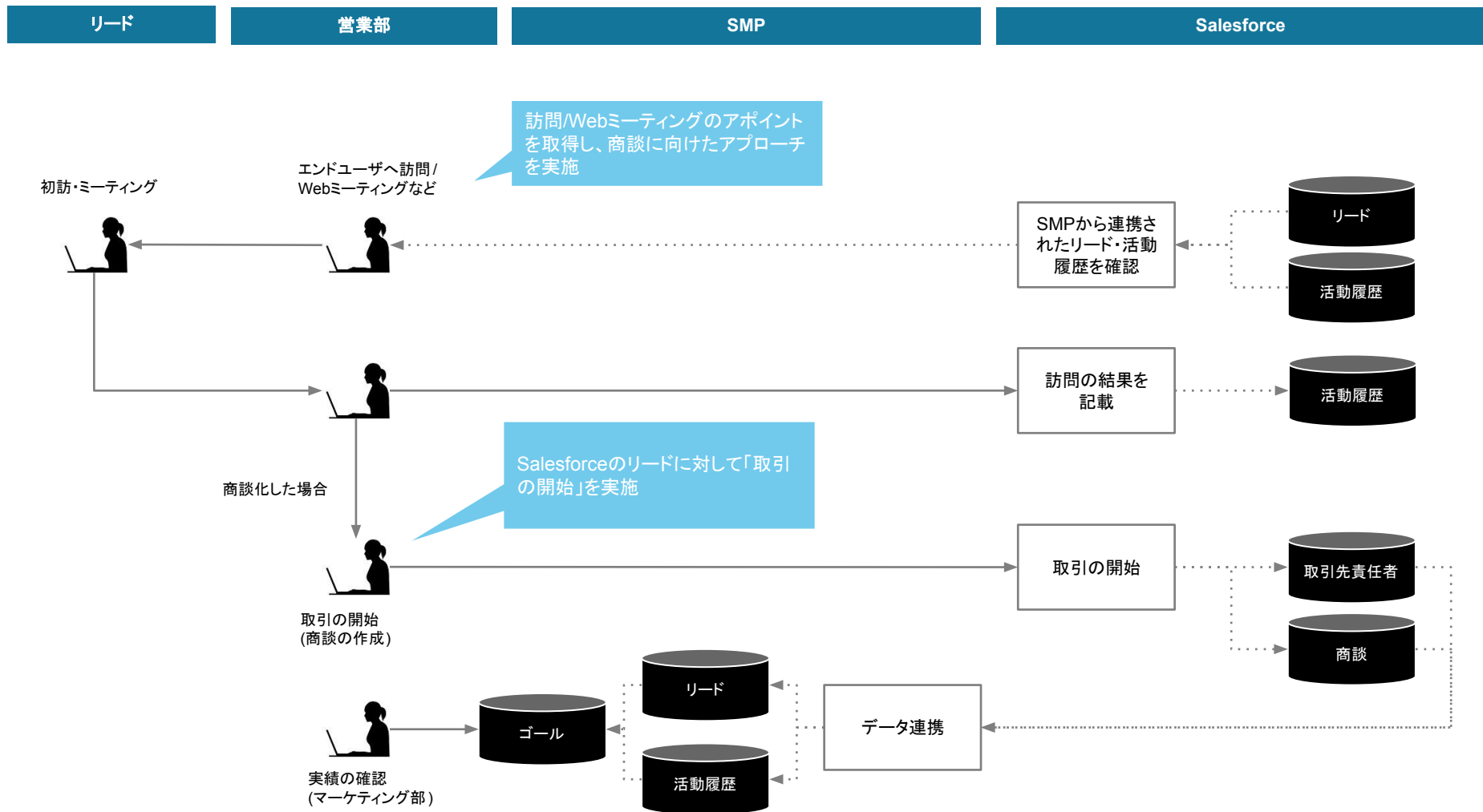
2-2. リード獲得～リード育成



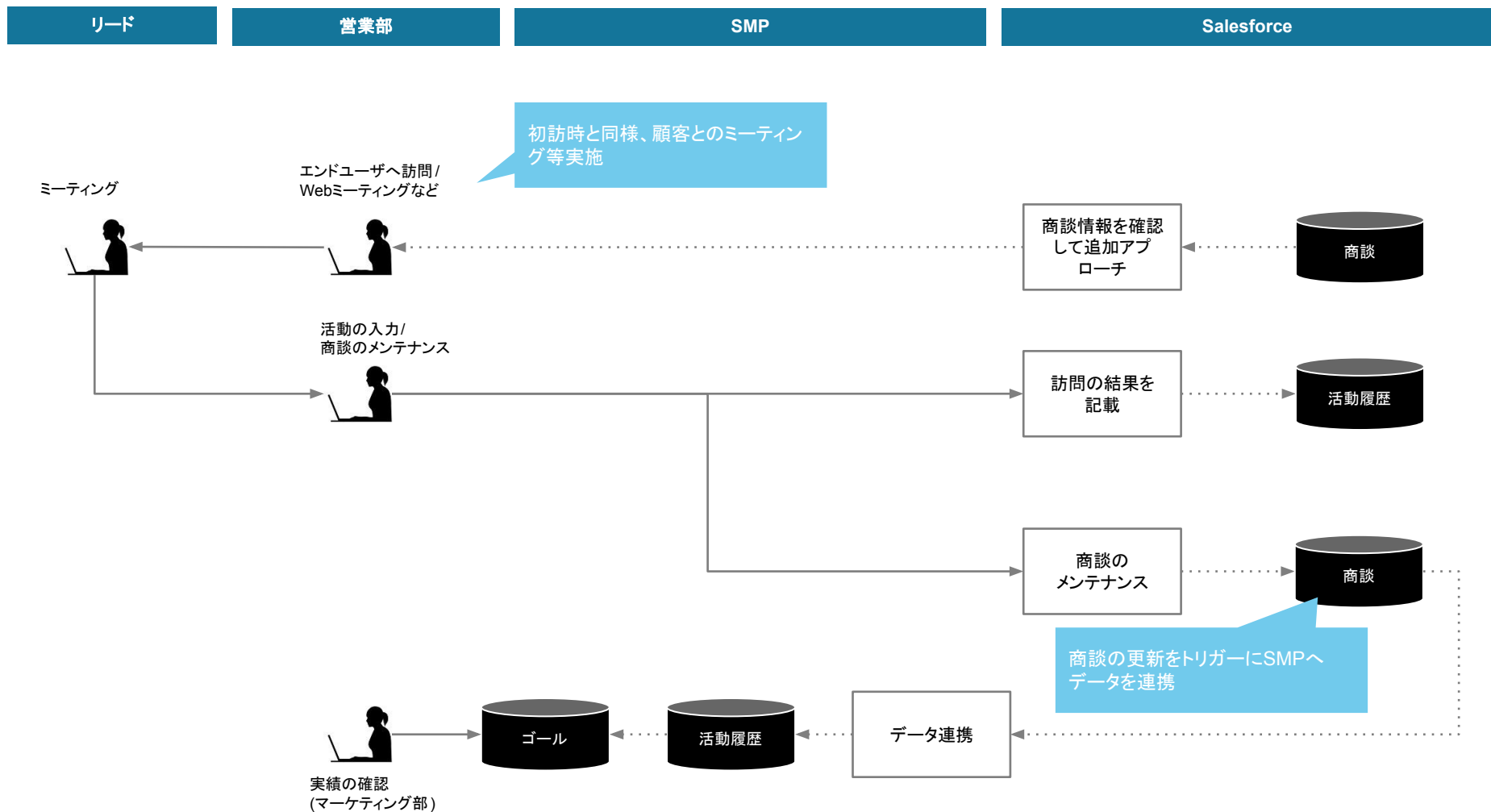
2-3. ホットリード抽出～アポイント取得



2-4. 初回訪問



2-5. 商談～受注



3. SMPの操作説明

目次 : SMPの操作説明

3. SMPの操作説明

1. 運用をはじめる前に
2. キャンペーン作成
3. 比較・検討フェーズの顧客確認
4. 活動履歴(アポイント時の顧客情報)の登録
5. 実績確認方法

3-1. 運用をはじめる前に

最終的に成果を表示するためにSMPの「ゴール機能」を利用します(以下画像参照)
ここでの結果を正しく取得するために「どのカテゴリのキャンペーンに申し込まれた場合に関心とするか」等、キャンペーンのカテゴリによるフェーズ分けのルールを決める必要があります。

ゴール名 ↓	メモ ↓	予実管理レポート	実績/目標	達成率	達成率 (チャート)	有効 ↓
1. 興味		表示			<input type="checkbox"/>	ON
2. 関心		表示			<input type="checkbox"/>	ON
3. 比較・検討		表示			<input type="checkbox"/>	ON
4. アポイント		表示	0 / 10	0%	<input type="checkbox"/>	ON
5. 商談リード数		表示	0 / 5	0%	<input type="checkbox"/>	ON
6. 受注リード数		表示	0 / 3	0%	<input type="checkbox"/>	ON

フェーズ分けのルールを決める必要があるのは、こちらの2つのゴールについてです。

※ゴール機能は「リードが設定した条件に合致した件数」を取得するため、1つのリードが複数の条件に合致した場合は複数のゴールの実績値が増加いたします

3-1. 運用をはじめる前に

まず、以下の表を利用してキャンペーンのカテゴリによるフェーズ分けのルールをご検討ください。

「対応するキャンペーンカテゴリ」には「このカテゴリのキャンペーンに申し込まれたら○○フェーズ」と判断できるかを検討し当てはめてみてください。

フェーズ	フェーズの意味合い	対応するキャンペーンカテゴリ
関心	課題を認識しており、対策を模索している段階	(サンプル) ・資料請求(興味→関心) ・ウェビナー(興味→関心)
比較・検討	自社製品の具体的な利用方法などを検討し、他社製品との比較を行い始めた段階	(サンプル) ・資料請求(関心→比較・検討) ・ウェビナー(関心→比較・検討)

すでにキャンペーンのカテゴリを利用して運用しているお客様は、既存のカテゴリがどのフェーズのリードに向けたものなのか整理してみてください。

また、新規にSMPを使い始めてカテゴリをまだ利用していないお客様はサンプルを参考に検討ください

3-1. 運用をはじめる前に

キャンペーンカテゴリとフェーズの対応が検討できたら、カテゴリとフェーズの関連付けを行います。

ゴール名 ↓	メモ ↓	予実管理レポート	実績/目標	達成率 ↓	達成率 (チャート)	有効 ↓	詳細	編集	削除
1. 興味	表示		0 / 40	0%		ON	詳細	編集	削除
2. 関心	表示		0 / 30	0%		ON	詳細	編集	削除
3. 比較・検討	表示		0 / 20	0%		ON	詳細	編集	削除

編集リンクをクリックすると、どういうフェーズの条件設定画面が表示されます。

前ページで決めてルールに従い、対応するキャンペーンを選択して保存してください。

※複数カテゴリを選択する場合は、キーボードのctrlを押しながらカテゴリ名をクリックします

項目名	条件	値	
キャンペーン:カテゴリ	次の値を選択している	1. リード獲得 2. リード育成(興味→関心) 3. リード育成(関心→検討)	削除
申込:初回申し込み日時	日時指定 (この日時から)	2021-04-01 00 00	削除

3-1. 運用をはじめる前に(補足)

キャンペーンカテゴリの追加・編集・削除は以下をご参照ください。

ホーム
ゴール
シナリオ
キャンペーン
一覧
カテゴリ
項目追加
割引コード
フロー
リード検索
WEB
リスト
リード
講演者
メール
アンケート

キャンペーンカテゴリ

検索

カテゴリ名

▼ もっと見る

検索開始

1 - 3 / 3 件

30 100 件表示

ID ↓	カテゴリ名 ↓	詳細	編集	削除
1	1. リード獲得	詳細	編集	不可
2	2. リー		編集	不可

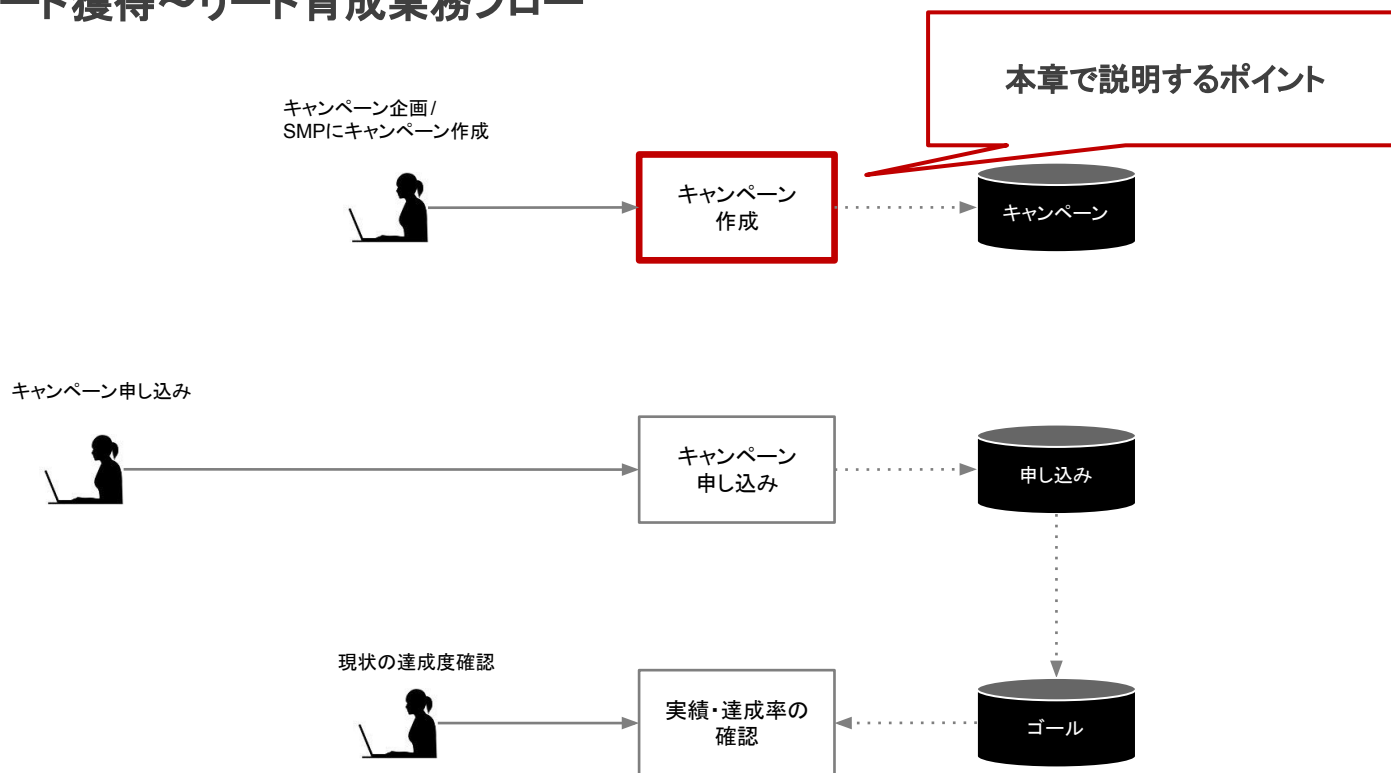
すでにキャンペーンで選択されているカテゴリは削除できません。
該当キャンペーンの削除・別カテゴリを選択後に削除が可能になります。

3-2. キャンペーン作成

リード獲得～リード育成業務遂行時の「キャンペーン作成方法」について説明いたします。
また、貴社運用に合わせて「カテゴリ」の名称を変更する方法を記載いたします。



リード獲得～リード育成業務フロー



3.2 キャンペーン作成

リードの獲得、獲得したリードの引上げなど、目的に合わせたキャンペーンを作成します。

手順:(画面左側メニューから)キャンペーン> 一覧 > 新規登録ボタンの順にクリック

The screenshot displays the SHANON MARKETING PLATFORM interface. On the left, a blue sidebar menu contains various navigation options: ホーム, キャンペーン (highlighted with a red box), カテゴリ, 項目追加, 割引コード, フロー, リード検索, WEB, リスト, リード, 講演者, メール, アンケート, 集計, and 設定. The main content area is titled 'SHANON MARKETING PLATFORM' and 'キャンペーン'. At the top right, there are user navigation elements: '最近', 'ようこそ shanon さん', and a help icon. Below these are buttons for '新規登録' (highlighted with a red box), 'アップロード', and a dropdown for '検索結果の操作'. The main area contains a search form with fields for 'カテゴリ', 'キャンペーンタイトル', '開催日', and '終了日'. To the right of the search form are several checkboxes for filtering: '公開', '会員のみ申込可', '会員のみ公開', 'ポータルページ非公開', '準備中・終了', and 'カスタム設定'. A '検索開始' button is located at the bottom of the search form. At the bottom of the page, there is a pagination bar showing '1 - 1 / 1 件' and a table header with columns: '切替', '申込種別 ↓', 'カテゴリ ↓', '状態 ↓', 'キャンペーンタイトル ↓', '開催日 ↓', '終了日 ↓', 'リード数/定員', 'プレビュー', 'コピー', '詳細', '編集', and '削除'.

3.2 キャンペーンを作成

作成するキャンペーンの目的に合わせて「カテゴリ」項目を選択します。

※選択できるカテゴリは、事前に作成したカテゴリのみです。

SHANON
MARKETING PLATFORM

最近 ようこそ shanon さん

キャンペーン

登録
登録情報 | = 必須情報

申込種別

課金種別 無料
 キャンペーン課金

カテゴリ
1. リード獲得
2. リード育成(興味→関心)
3. リード育成(関心→検討)

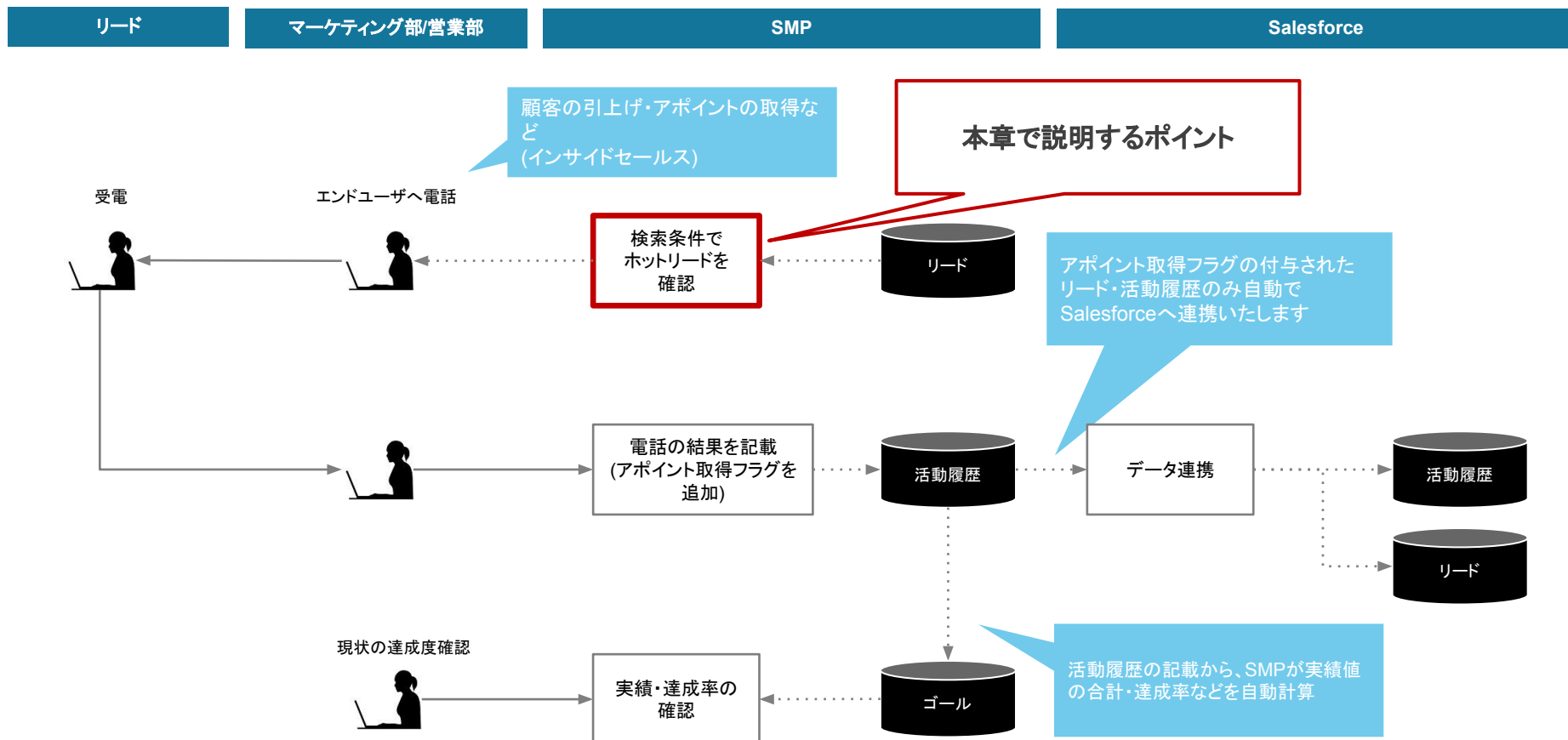
状態 準備中・終了
 カスタム設定

「会員のみ申込可」を選択した場合は、非会員もキャンペーンの閲覧が可能となります。(申込はできません)

キャンペーンタイトル

キャンペーンサブタイトル

3-3. 比較・検討フェーズの顧客確認



3-3. 比較・検討フェーズの顧客確認

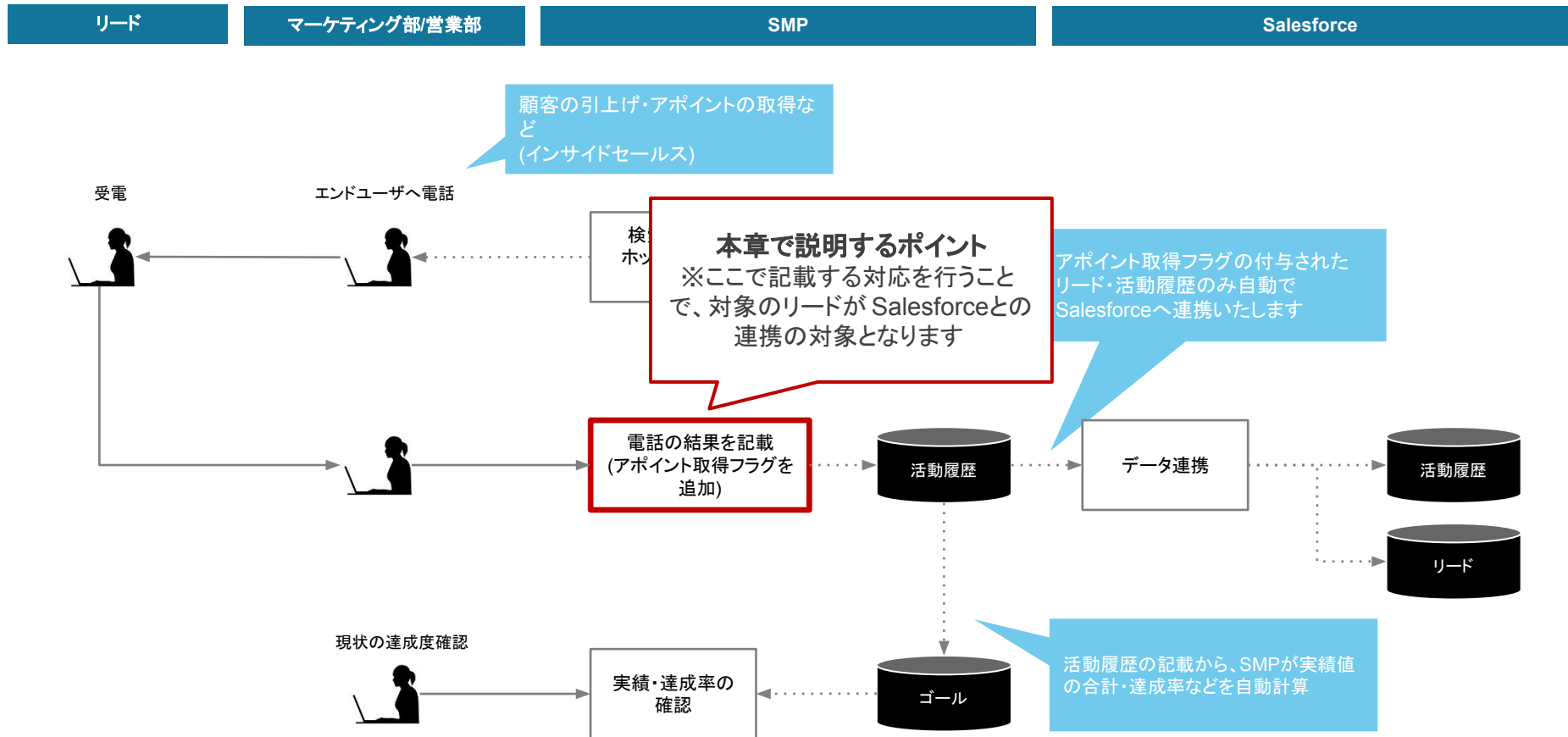
比較・検討フェーズになった顧客を検索し、アポイントを取得します。
ここでは、対象の顧客の表示方法を説明します。

「比較・検討」の実績件数をクリックすることで、該当のリードの一覧が表示されます。

ゴール名 ↓	メモ ↓	予実管理レポート	実績/目標	達成率 ↓	達成率 (チャート)	有効 ↓	詳細	編集	削除
1. 興味		表示	7 / 40	17%	<div style="width: 17%;"></div>	ON	詳細	編集	削除
2. 関心		表示	4 / 30	13%	<div style="width: 13%;"></div>	ON	詳細	編集	削除
3. 比較・検討		表示	2 / 20	10%	<div style="width: 10%;"></div>	ON	詳細	編集	削除
4. アポイント		表示	0 / 10	0%	<div style="width: 0%;"></div>	ON	詳細	編集	削除

リードID ↓	名前:姓 ↓	名前:名 ↓	会社名 ↓	E-mailアドレス ↓	DM許可 ↓	代理	詳細	編集	削除
535	サンプル	太郎7	株式会社 サンプル	mii.kiyohiro+sfa7@shanon.co.jp	希望する	代理	詳細	編集	削除
531	サンプル	太郎3	株式会社 サンプル	mii.kiyohiro+sfa3@shanon.co.jp	希望する	代理	詳細	編集	削除

3-4. 活動履歴(アポイント時の顧客情報)の登録



3-4. 活動履歴(アポイント時の顧客情報)の登録

アポイントが取得できたリードに対しては、アポイントが取れた旨を活動履歴に残しましょう。

▼ 複合検索の条件が有効になっています(条件を表示)

検索開始

選択した行の操作 ▼ 1 - 2 / 2 件 << < 1 / 1 ページ > >> ● 30 ○ 300 件表示

<input type="checkbox"/>	リードID ↓	名前:姓 ↓	名前:名 ↓	会社名 ↓	E-mailアドレス ↓	DM許可 ↓	代理	詳細	編集	削除
<input type="checkbox"/>	535	サンプル	太郎	株式会社 サンプル	mii.kiyohiro+sfa7@shanon.co.jp	希望する	代理	詳細	編集	削除
<input type="checkbox"/>	531	サンプル	太							

所属リスト一覧

リストID	リスト名	カテゴリ	追加日時
-------	------	------	------

活動履歴

活動履歴の登録

日付	更新者	種別	内容	Salesforce商談ID	Salesforce商談フェーズ	アポイント取得フラグ	Salesforce活動履歴ID	詳細	編集
----	-----	----	----	----------------	------------------	------------	------------------	----	----

入退場履歴

初回入場日時	最終退場日時	キャンペーン名	キャンペーン滞在時間	キャンペーン入退場回数	会場ID	詳細
--------	--------	---------	------------	-------------	------	----

3-4. 活動履歴(アポイント時の顧客情報)の登録

リードの活動履歴にお客様とのやり取りを記載し、「アポイント取得フラグ」にチェックを入れます。

チェックを忘れるとリードは連携されないため、ご注意ください。

活動履歴

登録
登録情報

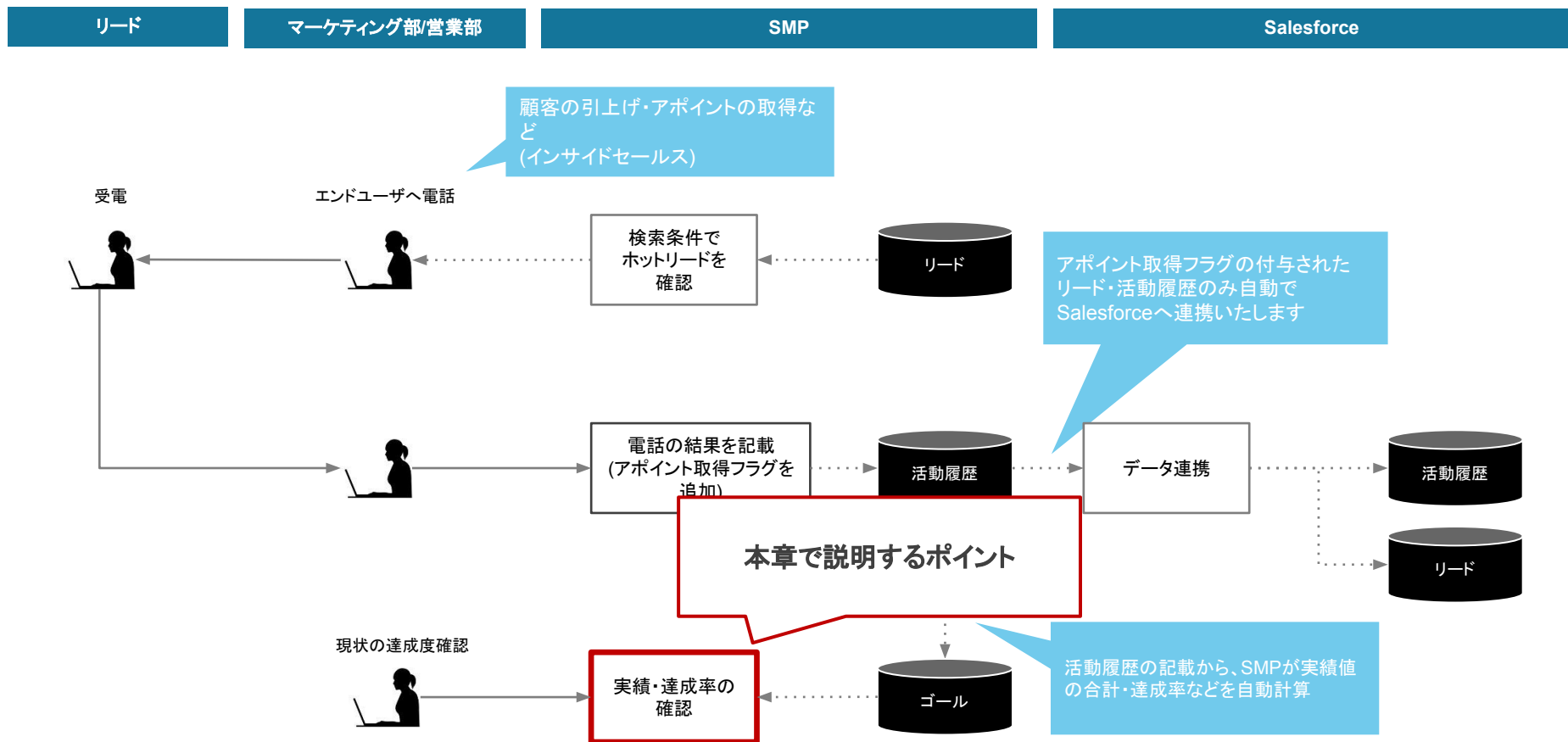
日付	2021-09-02	16	00
種別	電話		
内容	○○製品についてお電話でフォロー。 ○月×日に製品デモのご依頼。 先方は××に課題感を持っており、 ○○製品にて××が解決することを想定している。		

Salesforce連携情報

アポイント取得フラグ	<input checked="" type="checkbox"/> アポイント取得
Salesforce商談ID	
Salesforce商談フェーズ	

こちらの項目にチェックをすると、対象のリードがSalesforceと連携されるようになります。
チェックを忘れると連携されませんのでご注意ください。

3-5. 実績の確認方法



3-5. 実績の確認方法

当月の実績は、ゴールで確認することが可能です。

現状での各ゴール対象数や達成率が一覧で表示されます。

ゴール名 ↓	メモ ↓	予実管理レポート	実績/目標	達成率 ↓	達成率 (チャート)	有効 ↓	詳細	編集	削除
1. 興味		表示	7 / 40	17%	<div style="width: 17%;"></div>	ON	詳細	編集	削除
2. 関心		表示	4 / 30	13%	<div style="width: 13%;"></div>	ON	詳細	編集	削除
3. 比較・検討		表示	2 / 20	10%	<div style="width: 10%;"></div>	ON	詳細	編集	削除
		表示	1 / 10	10%	<div style="width: 10%;"></div>	ON	詳細	編集	削除
		表示	0 / 5	0%	<div style="width: 0%;"></div>				
		表示	0 / 3	0%	<div style="width: 0%;"></div>				

「予実管理レポート」の「表示」をクリックすると、過去の実績を含めた情報を確認できます。

「実績/目標」の数字をクリックすると、対象のリードの一覧が表示されます。

累積月次目標 | 累積月次ゴール実績

月次累積表	集計日の月		
	2021年7月	2021年8月	2021年9月
累積月次目標	25	65	105
累積月次ゴール実..	1	2	2
累積進捗率	4.0%	3.1%	1.9%

月次推移チャート

複合検索の条件が有効になっています(条件を表示)

検索開始

選択した行の操作	リードID ↓	名前:姓 ↓	名前:名 ↓	会社名 ↓	E-mailアドレス ↓	DM許可 ↓	代理	詳細	編集
<input type="checkbox"/>	535	サンプル	太郎7	株式会社サンプル	mii.kiyohiro+sfa7@shanon.co.jp	希望する	代理	詳細	編集
<input type="checkbox"/>	534	サンプル	太郎6	株式会社サンプル	mii.kiyohiro+sfa6@shanon.co.jp	希望する	代理	詳細	編集

4. Salesforceの操作説明

目次 : Salesforceの操作説明

4. SMPの操作説明
 1. エラーの確認方法

4-1. エラーの確認方法

連携時にエラーが発生した場合、エラー通知先に連携したメールアドレスへエラー通知が送信されます。

エラーの詳細はSalesforce上で確認可能です(詳細は次ページ)

アプリケーションの選択から「SMP for Salesforce」を選択します。専用のタブが表示されていることをご確認ください。

SMP for Salesforce

ホーム 連携ジョブ ▾ オブジェクトマッピング ▾ 項目マッピング ▾ フィルタ ▾ リード ▾ SMP ログ ▾

SMP ログ
すべて選択 ▾

50+ 個の項目 • 並び替え • 検索条件: すべてのSMP ログ • 数秒前に更新されました

このリストを検索...

ビューを選択します。
すべて選択ですべてのデータを表示させることをおすすめいたします。
ビューに表示させる項目は任意にご設定いただくことが可能です。
※ビューの操作はSalesforceのヘルプをご確認ください。

13	<input type="checkbox"/>	2021-09-02 18:11:14	ERROR	した。Database.SaveResult[getErrors=(Database.Error[getFields=(DurationInMinutes);getMessage=値を入力してださい: [DurationInMinutes];getStatusCode=REQUIRED_FIELD_MISSING;], Database.Error[getFields=...
14	<input type="checkbox"/>	2021-09-02 18:11:14	INFO	[2021-09-02T18:12:25.841 JST] INFO [JOB-ID:a025h000004VE3GAAW] 1011 GET:/services/rest/visitor/activityに5件成功しました。

4-1. エラーの確認方法

連携時にエラーが発生した場合、エラー通知先に連携したメールアドレスへエラー通知が送信されます。

エラーの詳細はSalesforce上で確認可能です。

ログレベルの列を確認し、「ERROR」または「FATAL」と表示されているものがエラー時のログとなります。
※INFOは正常なログです

該当のレコードのリンクをクリックすると詳細を確認可能です。

No ↓	ログ...	メッセージ
12	2021-09-02 18:11:14	ERROR [2021-09-02T18:12:26.030 JST] ERROR [JOB-ID:a025h000004VE3GAAW] した。Database.SaveResult[getErrors=(Database.Error[getFields=(DurationInMinutes);getStatusCode=REQUIRE
13	2021-09-02 18:11:14	ERROR [2021-09-02T18:12:26.023 JST] ERROR [JOB-ID:a025h000004VE3GAAW] した。Database.SaveResult[getErrors=(Database.Error[getFields=(DurationInMinutes);getStatusCode=REQUIRE
14	2021-09-02 18:11:14	INFO [2021-09-02T18:12:25.841 JST] INFO [JOB-ID:a025h000004VE3GAAW] GET:/services/rest/visitor/activityに5件成功しました。
15	2021-09-02 18:11:14	INFO [2021-09-02T18:12:25.841 JST] INFO [JOB-ID:a025h000004VE3GAAW] GET:/services/rest/visitor/activityに5件成功しました。
16		
17		

内容を確認し、エラーの対応を行います。
エラー内容の確認が難しい場合、シャノンの有償保守サービスのご契約をおすすめいたします。
通常のカスタマーサポートでは連携エラーに対する回答はお答えすることができません。

本件の例: 必須項目に値が入っていないことによる連携エラー

SMP_Log
2021-09-02 18:11:14

event
SMP連携対象オブジェクト
活動履歴
メッセージ
[2021-09-02T18:12:26.023 JST] ERROR [JOB-ID:a025h000004VE3GAAW] 1102 SFDC:eventのINSERTに失敗しました。
Database.SaveResult[getErrors=(Database.Error[getFields=(DurationInMinutes);getStatusCode=REQUIRE_FIELD_MISSING;], Database.Error[getFields=(ActivityDateTime);getMessage=値を入力してください]; [ActivityDateTime];getStatusCode=REQUIRE_D_FIELD_MISSING;]);getId=null;isSuccess=false;]
Event:{SMP_ACTIVITY_ID__c=1}

4-1. エラーの確認方法

連携時にエラーが発生した場合、エラー通知先に連携したメールアドレスへエラー通知が送信されます。

エラーの詳細はSalesforce上で確認可能です。

エラー記載例	内容	必要な対応
[2015-10-20T16:42:38.592 JST] ERROR [JOB-ID:a09280000045bqKAAQ] 1102 SFDC:leadのINSERTに失敗しました。 Database.SaveResult[getErrors=(Database.Error[getFields=(Company);getMessage=値を入力してください]:	連携に必要な項目に値が入力されていない ※例の場合は赤字の「Company」項目	該当のデータを確認し、修正を行ってください。 修正後は次の連携時に連携の対象となりますので、結果をご確認ください。
[SMPAbRequest]Line:220 【SMPCOOP.SMPCheckObject.ExistObjectException】オブジェクトまたは項目が存在しません。オブジェクト[Lead]フィールド[SMP_ID__c]オブジェクトまたは項目が存在しません。オブジェクト[Lead]フィールド[SMP_ID__c]	連携指定している項目が存在しない ※連携後に項目を削除してしまった場合等	連携設定の見直しが必要となります。 指定した項目の API 参照名を確認し、実際の項目名に修正するなどの対応が必要となります。

※その他様々なエラーが出力されますが、内容が不明な場合等は有償保守サービスにお問い合わせいただくことが可能です。

(通常のカスタマーサポートサービスでは回答を行うことができません)