

# Salesforceデータ統合

## ヒント

Data Integration Centerの詳細について [Data Integration Centerに関する記事](#)をご覧ください。

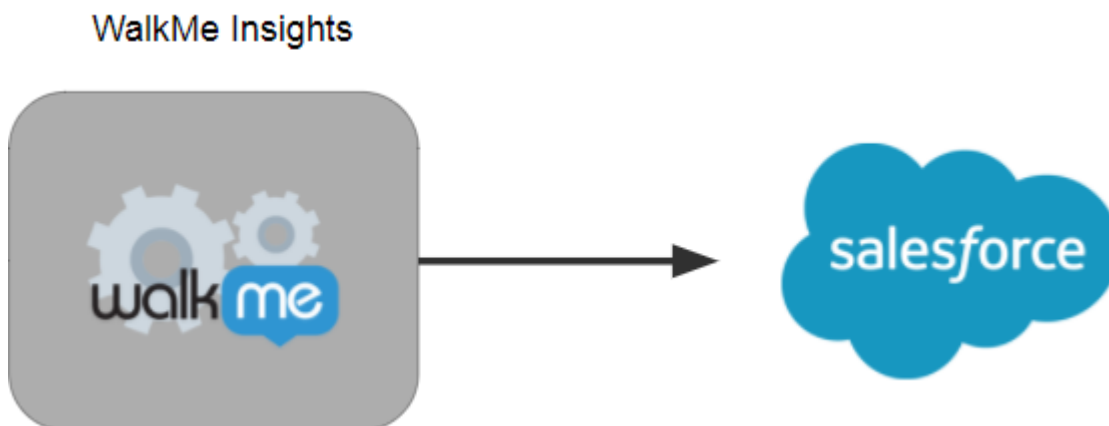
## 概要

SalesforceデータをWalkMeのデジタルアダプションプラットフォームに組み込むことで、よりパーソナライズされた顧客体験を作成します。

Insights Data Integration Centerの外部向け統合を使用すると、WalkMe Insightsからのデータに[Salesforce](#)でアクセスし、ワークフロー、レポートおよびアクティビティで使用できます。このデータは24時間ごとに、協定世界時の午前9時に同期されます。

## 使用方法

Salesforceインテグレーションを使用してWalkMe InsightsデータをSalesforceオブジェクトにプッシュすることで、エンドユーザーの行動について理解を深めることができます。



セットアップを行っている最中に、データをプッシュする先のSalesforceオブジェクトとInsightsのカスタムレポートに従ってSalesforceにプッシュするデータを選択します。

カスタムレポートの一意の識別子（通常はメールアドレスまたはGUID）とSalesforceオブジェクトの一意の識別子（通常はメールアドレス）の間に一致が見つかれば、そのオブジェクトにInsightsレポートのデータをプッシュできます。

- 任意のSalesforceオブジェクトと同期可能
- Salesforceのサンドボックス環境と本番環境の両方に同期可能

## 認証方法

Salesforce OAuth 2.0の認証方法を使用して、エンドユーザーの（当社が保管する）トークンを取得します。このアクセス権は、Salesforce管理者が取り消すか、システム内でアカウント接続を切断することで随時取り消すことができます。

## 要件

- ターゲットのSalesforceオブジェクトにカスタムフィールドを追加できるのはSalesforce管理者だけです。必要であればSalesforce管理者に連絡します。
- WalkMeにOAuth 2.0承認を許可してSalesforceオブジェクトのメタデータを読み取り、更新するにはSalesforce管理者アクセス権またはModifyAllData権限を持つSalesforceユーザーが必要です（このアクセス権はSalesforce管理者がいつでも取り消せます）。

注：

WalkMeとSalesforceの統合は、Salesforceに新しいレコードを作成せずに既存のレコードのみを更新します。

Data Integration CenterのUIは、[>WalkMeとSalesforceの統合]のInsightsコンソールにあります。ここからは、統合ウィザードが統合の設定プロセスについてご案内します。

## 統合の準備

### ステップ1：関連データを識別する

選択した目標を達成するために、どのWalkMe InsightsデータをSalesforceにプッシュする必要があるかを決定します。データは特定の構造のレポート内で見つかります。

- レポートの各行は、統合したいオブジェクトの特定のレコードを表しています（例えば、各行は1人のエンドユーザーのものである可能性があります）。
- レポートの各列は、データをプッシュしたいSalesforce上の特定のフィールドを表しています。
- レポートにはSalesforce上のレコードのマッピングキーを保持する1つの列があります。例えばSalesforce上の対象オブジェクトのレコードを識別する方法がメールである場合、このメールアドレスをレポート内の列にする必要があります。

統合を設定する前に、Insights Reportsページからレポートをエクスポートまたはダウンロードすることをお勧めします。

すべてのお客様にご利用いただける共通レポートをご用意しています  
[><https://support.walkme.com/knowledge-base/insights-list-of-common-reports/>]

追加のレポートが必要な場合は、WalkMeの担当者までお問い合わせください。

## ステップ2 Salesforceで、Salesforceオブジェクトにカスタムフィールドを追加する

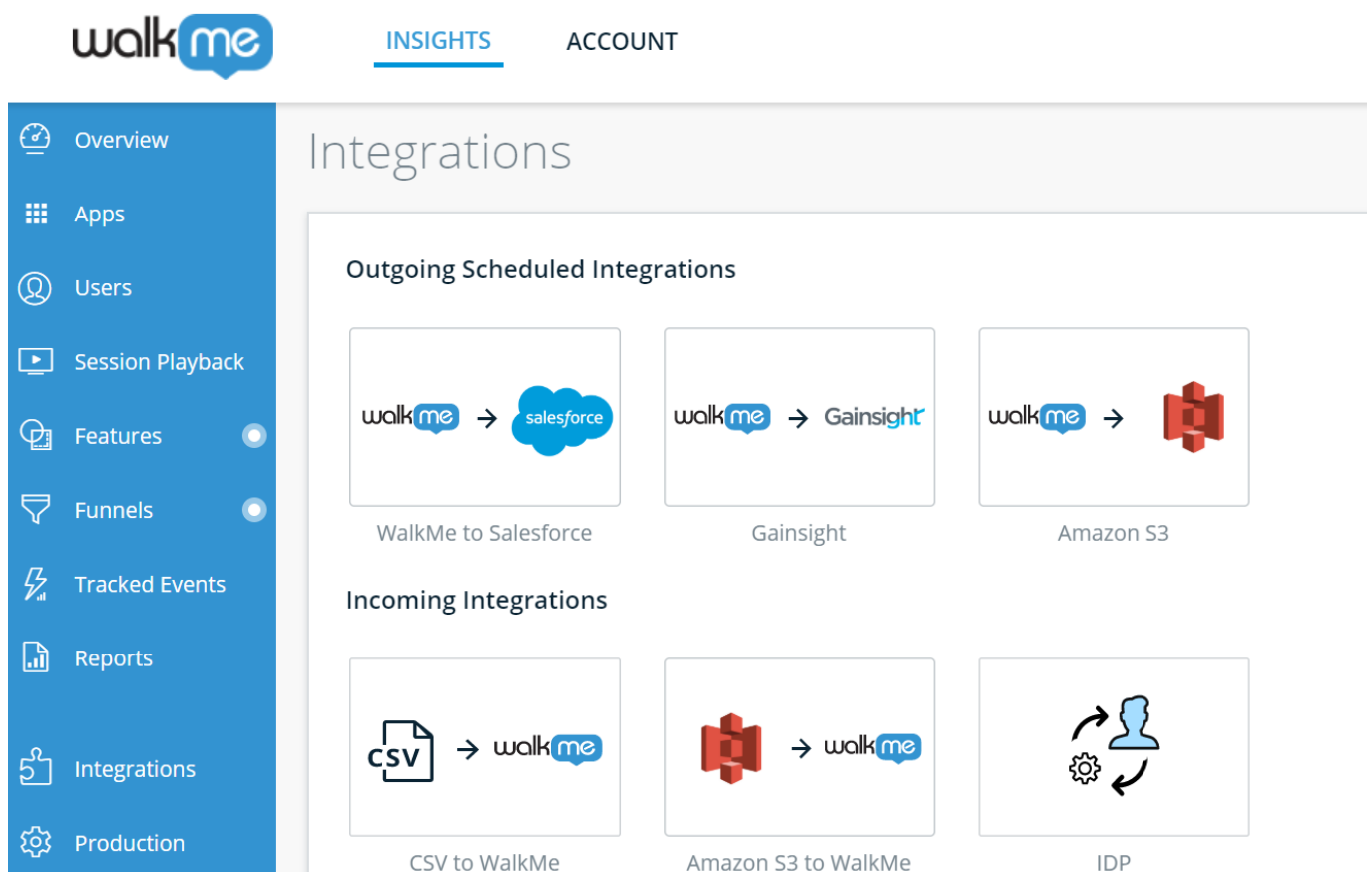
これはSalesforce管理者のみが行えます。

注：それぞれのSalesforceカスタムフィールドの前にWalkMe\_という接頭語をつけることを強くお勧めします。

## 統合

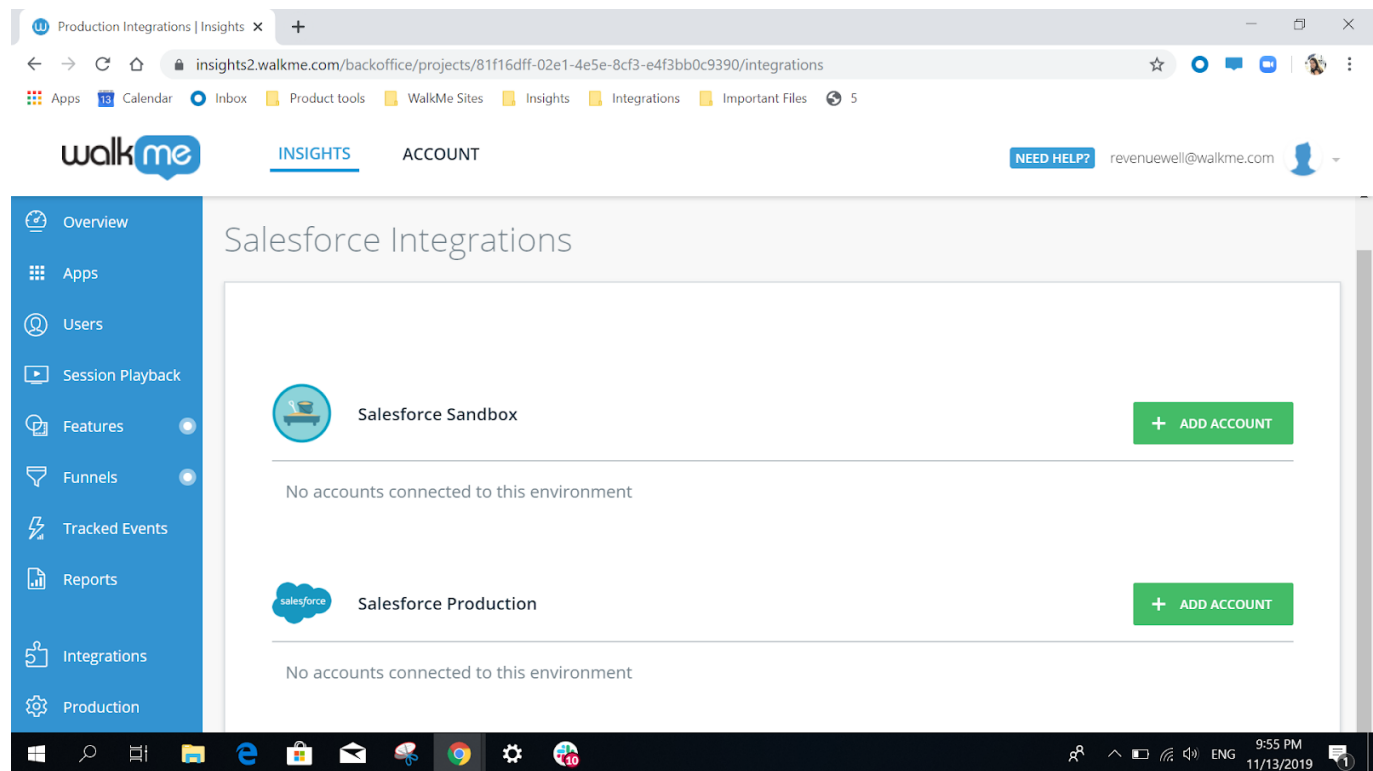
### ステップ1：統合を選択する

Insightsコンソール (<https://insights2.walkme.com/>) で、左サイドバーのIntegrationsヘッダーにある「Outgoing Scheduled Integrations」外部へのスケジュール統合) - 「WalkMeとSalesforce」をクリックします。



### ステップ2：環境を接続する

最初のSalesforce環境を接続します。

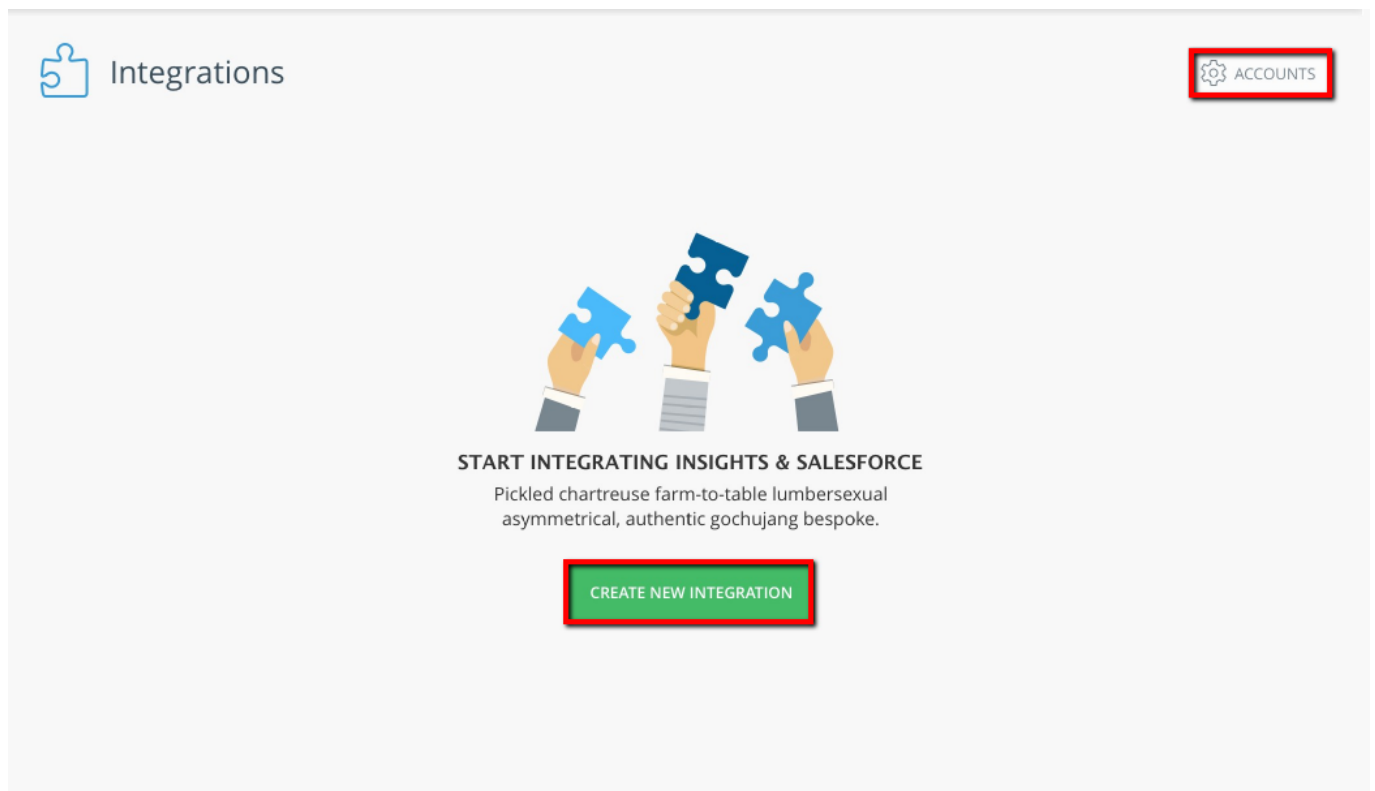


接続する環境の横にある「ADD ACCOUNT」(アカウントを追加) ボタンをクリックします。Salesforceの認証画面に転送され「OAuth 2.0認証プロセスを使用して、このアカウントにデータをプッシュする権限をWalkMeに付与します。

注：Salesforce管理者またはModifyAllData権限を持つSalesforceユーザーでログインするようにしてください。そうでない場合「Salesforceにデータをプッシュする権限がWalkMeに付与されません。アカウントのメールとパスワードを挿入すると「InsightsコンソールのSalesforce統合セクションにリダイレクトされます。

### ステップ3：統合を作成する

最初の統合を開始します。



[*CREATE NEW Integration*] (新しい統合を作成) ボタンをクリックして統合ウィザードを開始します。

注: 別のアカウントを追加したい場合は (例えば、サンドボックスまたは本番環境を接続する場合など)、画面右上にある [ACCOUNTS (アカウント)] ボタンをクリックします。

## ステップ4: 統合ウィザードで環境を選択する

ここでは [WalkMe] に接続された異なる Salesforce 環境を選択し、レポートがどの WalkMe 環境から抽出されるかを選択できます。

Salesforce アカウントの詳細が表示され、サンドボックスと本番環境 (両方が接続されている場合) から選択できます。

注: 選択は接続された環境の中からのみ可能です (1つの環境しか接続されていない場合、その環境のみが表示されます)。

## New Integration



1  
Define Integration

2  
Match Report & Object

3  
Map Columns

## WalkMe Environment:

Production

## Choose Environment to Integrate to:

☐ Production

OR

☒ Sandbox

Integration Frequency: ☒

Daily

on

9:00AM

(UTC) Coordinated Universal Time

CONTINUE >

## ステップ5：統合ウィザードでInsightsレポートと一致するSalesforceオブジェクトを選択する

ここではInsightsレポートを選択し、そのレポートを同期するSalesforceオブジェクトを選択します。

- **Insightsレポート列を選択する**：利用可能なInsightsレポートを含むドロップダウンリストが表示されます。
- **対象のSalesforceオブジェクトの列を選択する**（Salesforceから取得した利用可能なSalesforceオブジェクト（Salesforceメタデータにアクセスしている環境ごと）を含むドロップダウンが表示されます）。
- 両方のドロップダウンメニューからアイテムを選択したら、各レポートの一意の識別子（キー）を選択し、Salesforceのオブジェクト識別子（通常はメールアドレスまたはGUI）

と照合します。

- 注 Salesforceの各識別子は、統合ごとに1つの一意のレポート識別子とのみ照合できます。
  - **Insightレポートの一意の識別子列**：これはSalesforceオブジェクトを照合するレポートのキーです。
  - **Salesforceオブジェクトの一意の識別子列**：これはレポートキーを照合するSalesforceオブジェクトのフィールドです。
- 次に進むには [ Continue ( 続行 ) ] ボタンをクリックします。
- 画面1に戻る場合は [ Back ( 戻る ) ] ボタンをクリックします。

New Integration

1  
Choose Environment

2  
Match Report & Object

3  
Map Columns

Choose Insights Report:

Choose target Salesforce object:

NPS Score Report

Contact

Insights report unique identifier:

Salesforce object unique identifier:

Account Email

Email

< Back

CONTINUE >

## ステップ6：統合ウィザードで更新するフィールドをマッピングする

ここではSalesforceでどのデータを更新するかを決定します。

このマッピングは、Salesforceオブジェクトでソースレポートのどのデータが更新されたかを示すUIをエンドユーザーに提供します。

- **Insights レポート列**は、画面2で選択したキーフィールドを含む、レポート内で見つかったすべてのフィールドで構成されています。
- **Salesforce オブジェクト列**は、選択したオブジェクトのすべてのフィールドで構成されています。

- 画面2で使用されていない
- 画面2で選択したキーに対応
- [ADD COLUMN]列を追加) ] をクリックすると、オブジェクトにフィールドの別のマッピングを追加できます。
- 行にカーソルを合わせ、[ X ] ボタンをクリックするとその行を削除できます。
- 1つ以上のマッピング行を完了すると、[ SAVE]保存] ボタンが有効になります。
- 画面2に戻る場合は [ Back]戻る ) ] ボタンをクリックします。

## New Integration ✕ Esc

1 Choose Environment ✓

2 Match Report & Object ✓

3 Map Columns

Insights report column

Salesforce object column

Quiz Score	WM_NPS_Score__c
Quiz Date	WM_Quiz_Date__c
Quiz Name	WM_Quiz_Name__c

+ ADD COLUMN

< Back

SAVE

## ステップ7：統合を実行する

作成した統合にカーソルを合わせ、右側にある3点リーダーをクリックします。

Onboarding Tour

Onboarding Tour

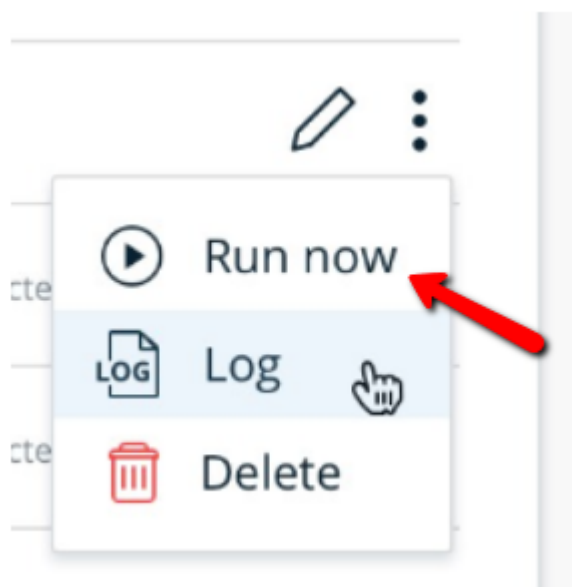
SF Production

Active

⋮

メニューが開きます。 click the [Run Now] (今すぐ実行) ボタンをクリックします。





これにより統合が実行され、割り当てられたアカウントに関連するデータをプッシュしようとします。正しく実行されると、統合が正常に完了したことがログとグリッドの両方に表示されます。

## 既存の統合の編集

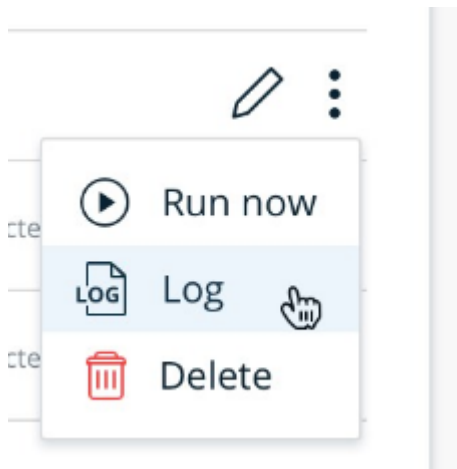
Insightsコンソールで特定の統合にカーソルを合わせると、`[Edit]` (編集) ボタンが表示されます。

`[Edit]` (編集) ボタンをクリックすると統合ウィザードが開き、統合を編集できます。ウィザードでは画面3が開き、マッピングを簡単に編集することができます。

ヘッダーとボタンを使用して、画面を前後に移動することができます。

## ログ

同期が行われるたびにログが作成されます。このログは、Insightsの統合セクションで統合にカーソルを合わせると表示される鉛筆アイコンの隣にある3点リーダーをクリックすると確認できます。



- 「Log ( ログ ) 」をクリックすると、オーバーレイウィンドウが表示され「WalkMeからSalesforceへのデータプッシュの履歴を確認することができます。
- ログにはレポート名、統合のSalesforceオブジェクト、および以下の情報が含まれています。
  - 開始日：実行開始日時「UTC時間」
  - 実行時間：実行の継続期間（終了時刻から開始時刻を引いた時間）
  - ステータス：実行のステータス（完了または失敗）

以下のアクションを実行できます。

- 「Show log「ログを表示」」リンク：カーソルを合わせて「Show log「ログを表示」」リンクをクリックすることで、すべての詳細を含む元のログを表示することができます。
- 「X」ボタンをクリックして、オーバーレイウィンドウを閉じます。

Log			✕ Esc
Quiz Scores (Security Awareness Exam) → User			
10/02/2018 05:08:28	00:00:17	Completed ✓	
10/02/2018 06:08:28	00:00:18	Completed ✓	
10/02/2018 07:08:32	00:00:17	Completed ✓	
10/02/2018 08:08:32	00:00:20	Completed ✓	<a href="#">Show log</a>
10/02/2018 09:08:29	00:00:12	Completed ✓	
10/02/2018 10:08:28	00:01:07	Completed ✓	
10/02/2018 11:08:28	00:00:00	Failed ⚠	
10/02/2018 12:08:28	00:00:01	Failed ⚠	
10/02/2018 13:08:30	00:00:20	Completed ✓	
10/02/2018 14:08:28	00:00:13	Completed ✓	

## ユースケースと例

- エンドユーザーのオンボーディングを追跡する
  - オンボーディングを完了しなかったり、トレーニングが遅れたりしているエンドユーザーは通常、ソフトウェアに慣れるのが遅く、あまり効果的に使用できません。Data Integration Centerを使用することで、オンボーディングに関する貴重な情報がCRMに直接表示され、ベストプラクティスを共有してオンボーディング体験を効率化するためのディスカッションが毎週行われるようになります。
- コンテキストに応じたインテリジェントなアンケートの声を提供する
  - NPSアンケートに好意的な反応を示し、製品を勧めてくれる可能性が高いエンドユーザーを特定します。タイムリーなカスタマーサービスの介入に否定的な反応を示すエンドユーザー

ザーを特定し、Gainsightが彼らに体験談の共有を促すメールを自動的に送信するようにします。

- 解約の防止 / リードへの転換の可能性が高い
  - 顧客の維持は、カスタマーサクセスCSチームの成功を決める主要素です。WalkMeのInsightsは、使用状況を示す指標（ソフトウェアを使用しない日数が30日を超えている、セッションの平均時間、オンボーディングが完了していないなど）を監視し、解約につながる可能性が高いエンドユーザーに対して自動的に警告を発します。Data Integration Centerを使用することでCSマネージャーは統合プラットフォームでこれらのWalkMeアラートやデータポイントを直接確認できるようになり、リスクのあるアカウントを守る機会が増えました。
- データを利用したインテリジェントなアップセル
  - ソフトウェアから大きな価値を享受しているエンゲージメントの高いエンドユーザーは、頻繁にアップセルの機会を与えてくれます。エンドユーザーがusage-capsの対象となる機能やアップグレード可能な機能を頻繁に使用している場合Data Integration Centerはそれをお客様のCSチームに伝えることができます。CSチームは、エンドユーザーが顧客のウェブサイト上でアップグレード計画に関する情報を読んでいるかどうかを確認できます。このデータを使用してCSは営業チームがアップセルの機会を促進するために連絡すべきユーザーについて強調したレポートを作成することができます。