

Service Cloudコンソールのベストプラクティス

Service Cloudコンソールは、急速に変化する環境の中でユーザーの生産性を高めるために設計されています。タブベースのインターフェースにより、レコードとその関連項目を1つの画面にまとめて表示したり、複数の項目を同時に処理したりすることが容易にできます。このインターフェースは、WalkMeを使用する際に、いくつかのベストプラクティスに従う必要があることを意味しています。Switch to Frame SuperSteps（フレームに切り替えスーパーステップ）およびjQueryセレクトターなどの機能を使って、エンドユーザーに最高の体験を提供します。

WalkMeはServiceCloudコンソール上で使用され、ユーザーに簡単で分かりやすいトレーニングとサポートを提供します。Service Cloudコンソールの構築について引き続きご覧いただき学習してください。

ヒント

Salesforceでは最高のパフォーマンスを発揮するためにGoogle Chromeを使用することをお勧めします。IE7/8では多くの機能を利用することができません。

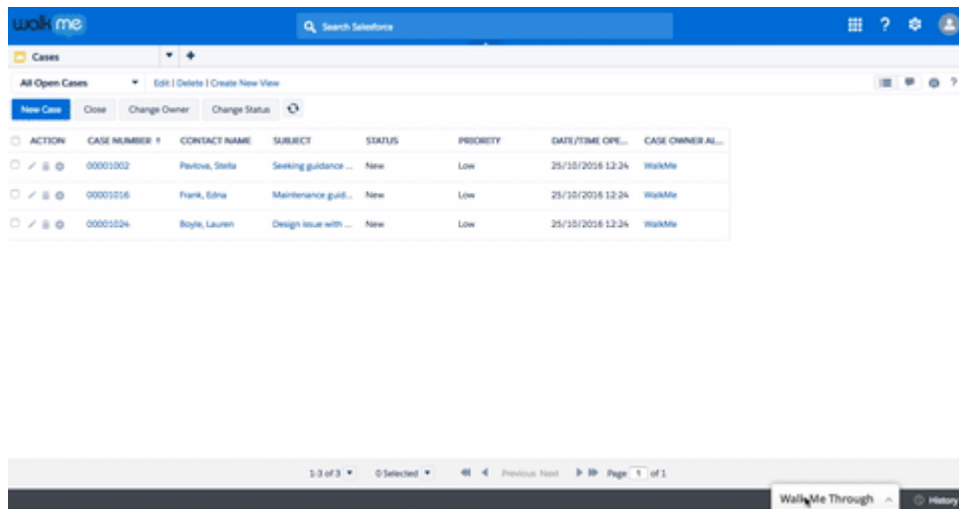
Walk-Thruのベストプラクティス

ユーザーが必要なレコードを見つけられるように支援する

Service Cloudコンソールでは、ほとんどのプロセスがさまざまなレコードの更新と維持に基づいています。Walk-Thruを開始する際には、ユーザーが検索で必要とするレコードを入力するように促すことが重要です。Walk-Thruのプロセスを検索から始めるには2つの推奨方法があります。

ポップアップして移動

この方法では、ユーザーにレコードの検索を求め、選択したレコードが表示されるとWalk-Thruは目的のステップに進みます。これは簡単に設定できるソリューションで、Salesforceを日常的に使用している人にとっては、より満足度の高いユーザーエクスペリエンスを提供します。



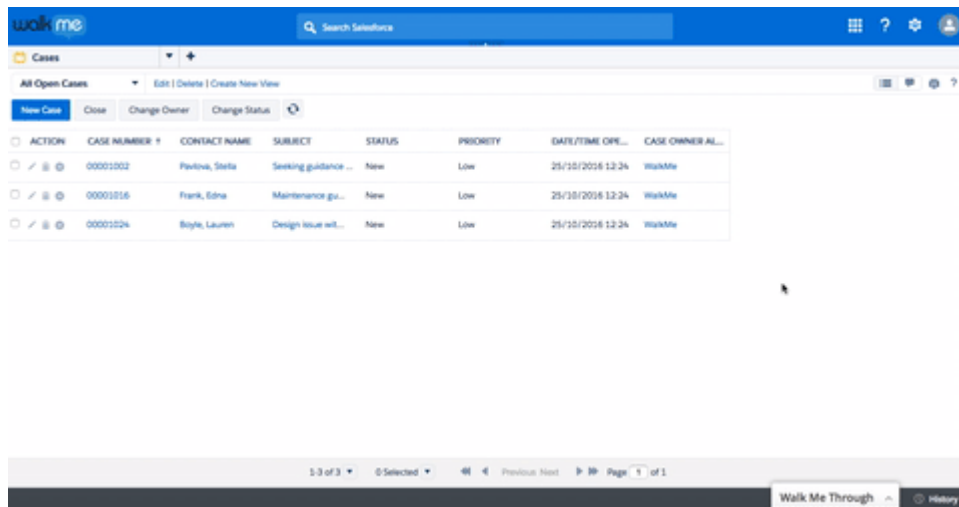
ACTION	CASE NUMBER #	CONTACT NAME	SUBJECT	STATUS	PRIORITY	DATE/TIME CPE...	CASE OWNER AL...
  	00001002	Pavlos, Stella	Seeking guidance ...	New	Low	25/10/2016 12:24	WalkMe
  	00001016	Frank, Edna	Maintenance guid...	New	Low	25/10/2016 12:24	WalkMe
  	00001024	Boyle, Lauren	Design issue with ...	New	Low	25/10/2016 12:24	WalkMe

検索するレコードの種類を指示するポップアップステップが表示されます。このポップアップメッセージの後、Wait for Condition（条件待機）スーパーステップで、検索結果ページに到達したことを確認してからWalk-Thruの残りのステップを表示します。検索ページを特定するために、次のjQueryセレクターを使用します `.x-tab-strip-closable.x-tab-strip-active.setupTab:mt_visible`

次のステップで目的のレコードを選択するようにユーザーを導きます。このステップのエLEMENTとして「Name Column（名前の列）」のヘッダーを選択します。 [\[Precision（精度） \] タブで \[Identify by Text（テキストで識別） \]](#) を必ず使用します [\[Behavior（動作） \] タブで、このステップを Skippable（スキップ可能）に設定します](#) `If this step is completed it must be found` このステップが完了すると、それを見つける必要がある] はオフのままにしておきます。これにより、ユーザーが（自動入力オプションを選択して）レコードにそのままアクセスし、検索結果ページをスキップした場合Walk-Thruは自動的に次のステップに進むことができます。

検索して移動

この方法はレコードを検索するようにユーザーに指示します。検索を実行すると、ステップがトリガーされユーザーにレコードを選択するように促す、別のステップが表示されます。目的のページにたどり着くまで最初のステップが画面上に残るため、この方法が好まれる場合があります。



ACTION	CASE NUMBER	CONTACT NAME	SUBJECT	STATUS	PRIORITY	DATE/TIME OPENED	CASE OWNER
  	00001002	Pavina, Stella	Seeking guidance...	New	Low	25/10/2016 12:24	WalkMe
  	00001016	Frank, Edna	Maintenance ge...	New	Low	25/10/2016 12:24	WalkMe
  	00001024	Boyle, Lauren	Design issue wit...	New	Low	25/10/2016 12:24	WalkMe

まず、ユーザーにレコードの検索を指示するステップを作ります。このステップには、複数のバルーントリガーを設定します。直後にWait for Condition（条件待機）スーパーステップで、検索結果ページに到達したことを確認してからWalk-Thruの残りのステップを表示します。検索ページを特定するために、次のjQueryセレクターを使用します「.x-tab-strip-closable.x-tab-strip-active.setupTab:mt_visible」。次のステップではユーザーに目的のレコードを選択するように指示します。このステップの要素として「Name Column（名前の列）」のヘッダーを選択します「Precision（精度）」タブで「Identify by Text（テキストで識別）」を必ず使用します「Behavior（動作）」タブで、このステップをSkippableに設定します「If this step is completed it must be found」（このステップが完了すると、それを見つける必要がある）はオフのままにしておきます。

StickyとWait for Condition（条件待機）を慎重に使う

Service Cloudコンソールでは、常にエレメントをチェックするアクションの使用を避けることで、サイト上のWalkMeのパフォーマンスを最適化します。必要な場合は、特定のステップにのみStickyを慎重に使用します。同様に、「Wait for Conditions」も継続的にエレメントをチェックします「jQueryを使用しない限り、Service Cloudコンソールのビルドでこの機能を使用しないことをお勧めします。

Iframeに表示されるステップを構築する

Service Cloudコンソールの環境では、[iframe](#)を使用します。Iframeは、レコードと情報を複数のタブで表示するために使用されます。Service Cloudコンソールのインスタンスには、他のiframeに含まれるiframeである、カスケードiframeが存在する場合があります。

Walk-Thruステップをiframeで構築するには、「[Switch to Frame Popup Step](#)（フレームに切り替えポップアップステップ）」という追加ステップが1つだけ必要となります。このステップによりWalkMeに実行中のフレームの切り替えを知らせることができます。このSuper Step（スーパーステップ）は、構築する際にWalk-Thruに自動的に挿入されます。

iframeで表示されているステップをキャプチャーするとWalkMeはステップの直前に「Switch to Frame（フレームに切り替え）」を追加します。ウォークスルーにどのフレームで再生するかを指示す

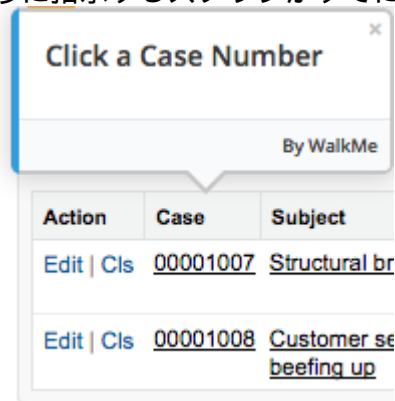
るルールを持つフレームに切り替えポップアップが自動的に生成されます。ルールが正確であることを必ず確認します[Switch to Frame Popup(フレームに切り替えポップアップ)]には、2つのルールが必要です：

- iframeのルール[Current Flow(現在のフロー)]のルールタイプ、オペレーター：イン[Input(入力)]：内部Iframe
- iframeのURLのルール[iframe専用のURLを作成します[URLの一部が特定かつ一定でない場合は、iframe内でユニークなjQueryエレメントを使用する

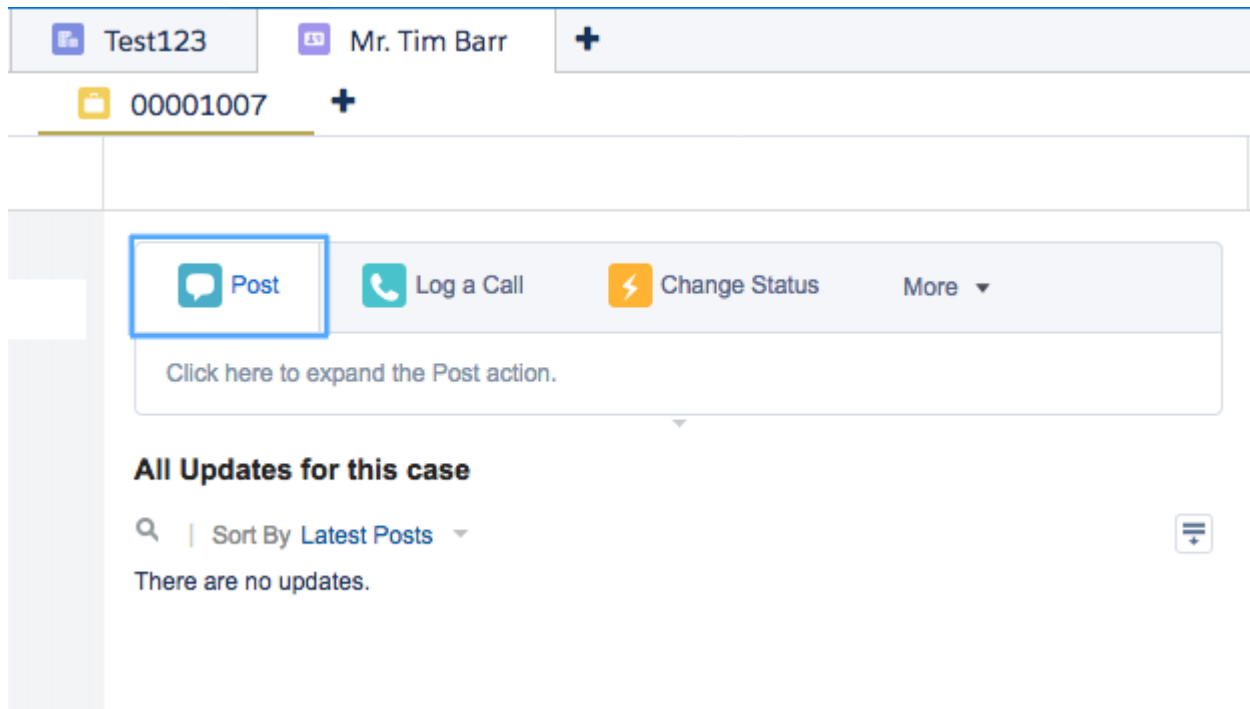
Iframeが再生する前に読み込まれることを確認する

テストをしていると[iframeの最初のステップが、エレメントが見つからないために再生されないことがあります。これはiframeがWalkMeよりも読み込みが遅いためです[Walk-Thruがiframeで再生を継続できるようにステップを作成することができます。

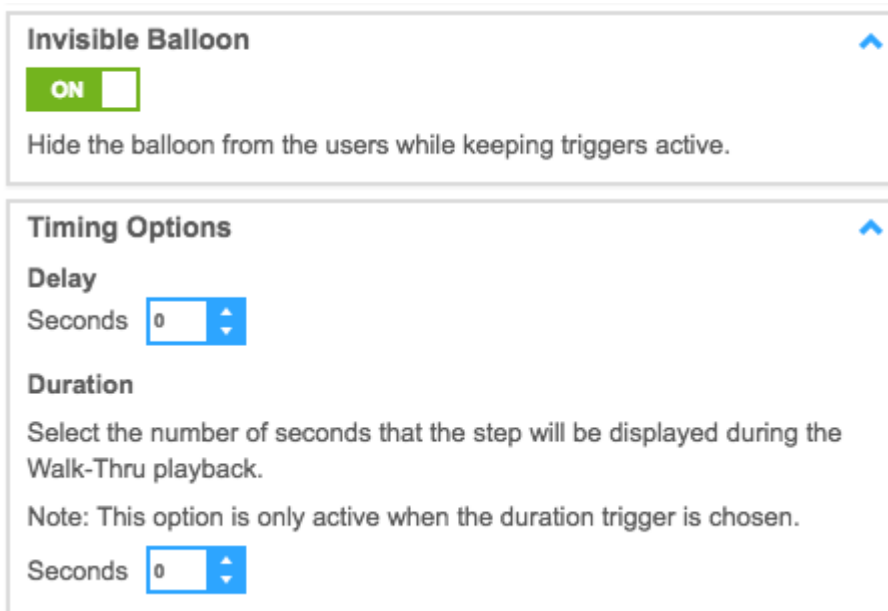
1. 作業を開始する際に、ユーザーに新しいタブまたはサブタブを開くアイテムをクリックするように指示するステップがすでにあることを確認してください。



2. 新しいステップを追加します。新しいタブまたはサブタブに配置されているエレメントをそのエレメントとして選択します[[Duration(期間)] トリガーを選択します。



[Appearance(外観)] で [Invisible Balloon(バルーンの非表示)] をオンにし、「タイミングオプション」で [Duration(期間)] を0に設定します。



3. 新しいタブまたはサブタブでWalk-Thruを続けます。

複数の開始ポイント(Starting Points)を追加する

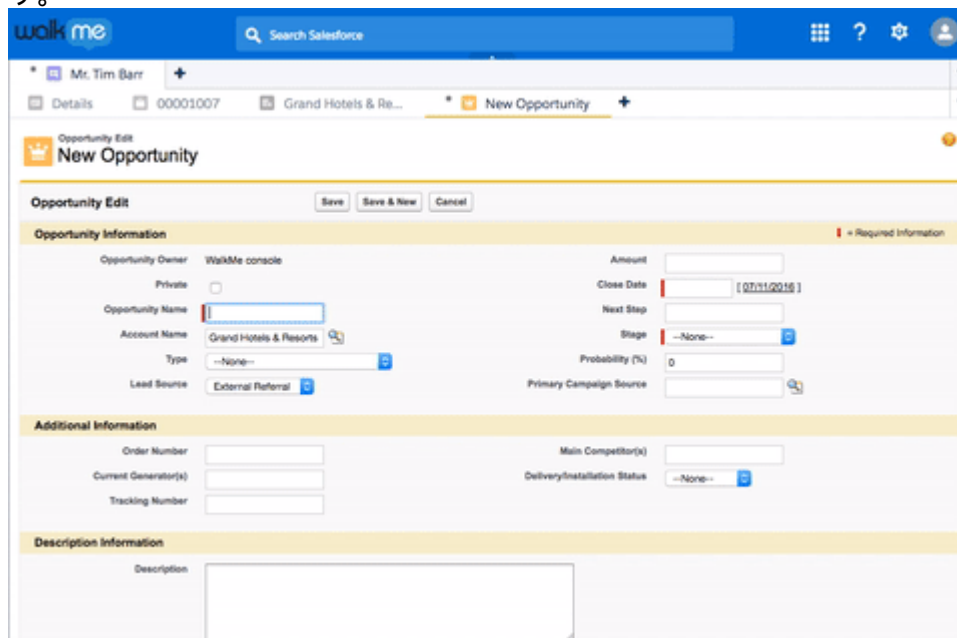
ユーザーがすでにプロセスの途中にいる場合、Walk-Thrusが重複するステップをプロセスしないようにします。Walk-Thruが該当するステップから再生されるためには、ウォークスルーの最初に「[ステップにジャンプ](#)」を作成し、ユーザーがプロセスのどこにいるかを認識してそこからスタートするようにし

ます。複数の開始ポイントを追加する方法については、「[Walk-Thruを作成するためのベストプラクティス](#)」をご覧ください。

ユーザーがiframe内のステップから処理を開始する場合（「Jump to Step」ステップにジャンプ）」は「Switch to Frame」フレームに切り替え）」スーパーステップにジャンプする必要があります。こうすることでWalkMeはステップを再生しようとする前に、Walk-Thruをiframeに転送することができます。必要に応じて、フレームに切り替わった後に「Jump to Step」ステップにジャンプ）」を追加することで、さらに先に進むことができます。

Service Cloudコンソールでのフォームの検証

Service Cloudコンソールでエラー防止を行う際には、こちらの「Best Practices for Creating Walk-Thrus」Walk-Thrusを作成するためのベストプラクティス）」で紹介している基本的な構造を使用します。



1. フォームを最後まで記入するようユーザーに指示するステップがあることを確認します。
2. 別のステップを作成し、ユーザーにフォームにエラーが発生していることを伝えます。このステップには「Step Play Rule」ステップ再生ルール）」を設定し、エラーが画面に表示されている場合にのみ再生されるようにします。jQueryセレクターを使用してメッセージを識別します。
#errorDiv_ep:mt_visible外観の設定で、2秒のDelayを追加します。
3. 上記で作成したステップにジャンプする「Jump to Step」ステップにジャンプ）」を作成します。ルールのjQuery Selectorと同じものを使用する必要があります。

ゴールのベストプラクティス

ゴールは常にチェックされるため、ビルドで使用するゴールの数を最小限にし「On-Screen Element」画

面上エレメント)の代わりにjQueryを使用することで、サイト上のWalkMeのパフォーマンスを最適化することができます。

Walk-Thruのゴール

各Walk-Thruに対して1つの[ゴール](#)に限定します。ゴールはプライマリータブのみで設定する必要があります。ゴールの作成方法：

1. 新しいタブでiframeを開きます
2. 新しいゴールを作成しタイトルを付けます
3. iframeのURLを特定するURLベースのルールを作成します
4. 最初のルールにANDでつなげた別のルールを作成します
5. エレメントにjQueryエレメントベースのルールを作成し、演算子にIs Clickedを選択します

Onboardingのゴール

Walk-Thruの設定でゴールはすでに設定されているので、[ゴール] オプションで、[by Walk-Thru completion for [Onboarding tasks](#)] (Onboardingタスク向けWalk-Thruの完了による)]を選択します。これにより、パフォーマンスコストを削減し、サイト上のWalkMeのパフォーマンスを最適化することができます。

jQueryを使用してIframe内のエレメントに基づいてゴールを特定する

キャプチャーしたいエレメントの中にはiframe内に配置されているものもあります。iframe内のエレメントの[jQueryテンプレート](#)については、以下の「一般的なjQueryセクター」を参照してください。

LaunchersとSmart Tipsのベストプラクティス

ServiceCloudコンソールで使用される[Launchers](#)と[SmartTips](#)には、サイトに正しく表示されるために、すべてStrong Pin(ストロングピン)が必要です。このように大量データの処理が伴うためService Cloudコンソールの実装ではLaunchersとSmartTipsを控えめに使用することをお勧めします。使用する場合は、LaunchersまたはSmartTipは、サイト上のWalkMeのパフォーマンスを最適化するためにサブタブやカスケードされたタブに配置しないでください。

LaunchersとSmartSmartTipsのセグメンテーション

SCCインスタンス上のWalkMeのパフォーマンスを最大化するためにLaunchersとSmartTipsは常に以下の方法で[セグメント化](#)する必要があります。

1. LaunchersとSmartTipsの表示をChromeとFirefoxのブラウザーに限定する
2. jQueryを使用してLauncherまたはSmart Tipが表示される付近の特定のエレメントおよびフレームを識別する。

付録A

よく使われるjQueryセレクター

jqueryを使用してゴールやセグメントを作成したり、特定のタブがアクティブになったときやあるエレメントが画面に表示されたときに識別したりする必要があるかもしれません。以下に、Service Cloud コンソールでよく使われるjQueryセレクターを紹介します。

説明	テンプレート	例
iframe 内のエ レメン トをキャ プチャー する	<code>{"element": "yourElement", "context": "iframe.x-border- panel:mt_visible"}</code>	<code>{"element": "h2.mainTitle:contains('Case Edit')", "context": "iframe.x-border-panel:mt_visible"}</code>
アクティ ブな検 索画面 が表示 される		<code>.x-tab-strip-closable.x-tab-strip-active.setupTab:mt_visible</code>
Contact Page □お問 い合わ せペー ジ) が アクティ ブで表 示され ている		<code>.x-tab-strip-closable.contactTab.x-tab-strip-active:mt_visible</code>
Case Tab□ケー スタブ) がアク ティブ で表示 されて いる		<code>.x-tab-strip-closable.caseTab.x-tab-strip-active:mt_visible</code>

Asset Tab (アセットタブ) がアクティブで表示されている		x-tab-strip-closable.assetTab.x-tab-strip-active:mt_visible
エラーメッセージが画面に表示されている		#errorDiv_ep:mt_visible

関連リソース

- [Walk-Thruを作成するためのベストプラクティス](#)
- [Super Steps](#)
- [精度](#)
- [Behavior \(行動\)](#)
- [jQuery](#)
- [セグメンテーション](#)
- [SmartTips](#)
- [Launchers](#)
- [Goals \(ゴール\)](#)
- [iframes](#)