

# Siebel® eBusiness Applications

## SIEBEL リリースノート

**SIEBEL eBUSINESS APPLICATIONS**

バージョン 7.0.3

10PA1-RN03-07030

2002 年 3 月

Siebel Systems, Inc., 2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404  
Copyright © 2001 Siebel Systems, Inc.  
All rights reserved.  
Printed in the United States of America.

本著作物の一部または全部を、Siebel Systems, Inc.の事前の同意および書面による許可なく、転載、複製、情報検索に保管することは、その形態(複写、写真、磁気などの記憶媒体を含みますがそれだけに限りません)を問わず、禁じられています。

Siebel eBusiness Applications のフルテキスト検索機能には、Fulcrum Technologies とのライセンス契約のもと、同社の技術を採用しており、著作権は Fulcrum Technologies, Inc.およびその使用許諾許可者に帰属しています。

Siebel、Siebel のロゴ、Briefing、TrickleSync、TSQ、Universal Agent、およびここで参照したその他の Siebel 製品名は Siebel Systems, Inc.の商標であり、一部の国、地域においては登録商標である可能性があります。

これ以外のすべての製品名、マーク、ロゴ、記号に関しても、各々の所有者の商標または登録商標である可能性があります。

合衆国政府制限つき権利。国防総省連邦調達規制補足を条件として配布されたプログラム、補助プログラム、文書は DFARS 227.7202「Commercial Computer Software and Commercial Computer Software Documentation」で制定された「商用コンピュータソフトウェア」であり、プログラム、補助プログラム、文書のいかなる使用、複製および公開は Siebel の当該使用許諾契約に含まれている制限に従うものとします。その他すべての合衆国政府によるプログラム、補助プログラム、文書の使用、複製および公開は Siebel の当該使用許諾契約および FAR 52.227-19 の(c)項「Commercial Computer Software - Restricted Rights」(1987年6月)または FAR 52.227-14「Rights in General Data Alternate III」(1987年6月)に記述されている制限に従うものとします。契約者/使用許諾付与者は Siebel Systems, Inc.(2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404)です。

#### 所有権情報

Siebel Systems, Inc.は、本書ならびに Siebel eBusiness Applications のオンラインヘルプ中に記載されている情報を社外秘とみなします。本社外秘文書は、以下の条項と条件のもとでのみ入手ならびに利用できます。(1)有効で、お客様が同契約書の条項に拘束されることを承諾されたものとする Siebel Systems ソフトウェアライセンスサービス契約書。(2)本書に含まれる著作ならびに制限された権利通知。

# 目次

## 第 1 章 はじめに

このマニュアルについて .....	1-1
リリースパッケージの内容.....	1-2
Siebel eBusiness Applications.....	1-2
マニュアル .....	1-2

## 第 2 章 サンプルデータベースと権限

サンプルデータベース.....	2-1
デフォルトのデモユーザーとしてサンプルデータベースに接続するには .....	2-4
デフォルト以外のデモユーザーとしてサンプルデータベースに接続するには.....	2-4
他の Siebel アプリケーションを使用してサンプルデータベースに接続するには.....	2-4
定義済み権限.....	2-5

## 第 3 章 使用可能な製品とプラットフォーム

使用可能な製品と機能.....	3-1
使用可能なプラットフォーム.....	3-4

## 第 4 章 既知の問題

汎用オプション .....	4-1
Siebel Analytics.....	4-32
Executive Analytics.....	4-34
Marketing Analytics .....	4-34
Partner Analytics .....	4-35
Siebel Answers .....	4-35
Siebel eBusiness Data Warehouse .....	4-36
Service Analytics.....	4-38
Siebel Marketing Analytics .....	4-38
Siebel Sales Analytics .....	4-39

<b>Siebel Anywhere</b> .....	<b>4-40</b>
<b>Siebel Call Center</b> .....	<b>4-41</b>
<b>Siebel Campaigns</b> .....	<b>4-42</b>
<b>Siebel Connector</b> .....	<b>4-45</b>
<b>Siebel Connector for Oracle Applications</b> .....	<b>4-45</b>
<b>Siebel Connector for PeopleSoft</b> .....	<b>4-46</b>
<b>Siebel Connector for SAP/R3</b> .....	<b>4-46</b>
<b>Siebel CTI Connect</b> .....	<b>4-48</b>
<b>Siebel Distance Learning</b> .....	<b>4-49</b>
<b>Siebel Dun &amp; Bradstreet Integration Solution</b> .....	<b>4-51</b>
<b>Siebel Employee Relationship Management</b> .....	<b>4-52</b>
<b>Siebel Enterprise Selling Process</b> .....	<b>4-56</b>
<b>Siebel FirstLogic Connector</b> .....	<b>4-56</b>
<b>Siebel Forecasting</b> .....	<b>4-56</b>
<b>Siebel Incentive Compensation</b> .....	<b>4-63</b>
<b>Siebel Marketing</b> .....	<b>4-64</b>
Siebel Marketing Base.....	4-66
Siebel Marketing Manager .....	4-67
Siebel Marketing Server.....	4-68
<b>Siebel Professional Services Automation</b> .....	<b>4-68</b>
<b>Siebel Proposals と Siebel Presentations</b> .....	<b>4-70</b>
<b>Siebel Quotes</b> .....	<b>4-70</b>
<b>Siebel Remote</b> .....	<b>4-72</b>
<b>Siebel Reports Server/Siebel eReports Server</b> .....	<b>4-75</b>
<b>Siebel Sales 基本アプリケーション</b> .....	<b>4-78</b>
<b>Siebel Sales Handheld for Palm OS</b> .....	<b>4-80</b>
<b>Siebel Service 基本アプリケーション</b> .....	<b>4-84</b>
Logistics Manager.....	4-86
Siebel Scheduling .....	4-87
<b>Siebel SmartScript</b> .....	<b>4-87</b>
<b>Siebel Strategic Selling</b> .....	<b>4-89</b>
<b>Siebel Sync</b> .....	<b>4-89</b>
<b>Siebel Target Account Selling</b> .....	<b>4-90</b>
<b>Siebel Time and Expense Reporting</b> .....	<b>4-90</b>

<b>Siebel Tools</b> .....	<b>4-91</b>
<b>Siebel Universal Queuing</b> .....	<b>4-93</b>
<b>Siebel Wireless</b> .....	<b>4-95</b>
<b>Siebel Wireless Messaging</b> .....	<b>4-98</b>
<b>Siebel eAdvisor</b> .....	<b>4-99</b>
<b>Siebel eAuction</b> .....	<b>4-101</b>
<b>Siebel eBriefings</b> .....	<b>4-102</b>
<b>Siebel eChannel パートナー管理</b> .....	<b>4-105</b>
<b>Siebel eChannel Partner Portal</b> .....	<b>4-113</b>
Siebel eChannel Partner Commerce.....	4-118
<b>Siebel eCollaboration</b> .....	<b>4-118</b>
<b>Siebel eConfigurator</b> .....	<b>4-121</b>
<b>Siebel eContent Services</b> .....	<b>4-128</b>
<b>Siebel eEvents Manager</b> .....	<b>4-128</b>
<b>Siebel eMail Response</b> .....	<b>4-129</b>
<b>Siebel eOrder</b> .....	<b>4-131</b>
<b>Siebel ePricer</b> .....	<b>4-132</b>
<b>Siebel eSales</b> .....	<b>4-141</b>
Siebel eCatalog.....	4-146
<b>Siebel eService</b> .....	<b>4-147</b>
<b>Siebel eTraining/Siebel eTraining Manager</b> .....	<b>4-150</b>
<b>グローバリゼーション</b> .....	<b>4-151</b>
インターナショナルライゼーション対応.....	4-151
ローカライゼーション.....	4-152
<b>複数言語環境のサポート</b> .....	<b>4-153</b>
追記.....	4-153



## このマニュアルについて

この『リリースノート』、および SupportWeb で提供するマニュアルアップデートには、製品における既知の問題やその回避策など最新情報が含まれています。これらの情報は、製品に付属するほかのマニュアルより優先されます。そこで、インストールやアップグレードをスムーズに行えるように、インストールやソフトウェアの使用の前にこのマニュアルに必ず目を通してください。

Siebel 7 には、次の 3 つの製品群があります。

- Siebel eBusiness Applications (基本製品)
- Siebel Financial Services
- Siebel Industry Solutions

Siebel Industry Solution および Siebel Financial Services の各リリースには、表 1 に示すとおり、多数の業種対応の製品ラインがあります。Siebel Industry Solution および Siebel Financial Services に固有のリリースノートについては、SupportWeb の「Release Note Supplements」を参照してください。Analytics Server のリリースノートは、Siebel Analytics CD の readme.txt ファイルに含まれています。

**表 1 Siebel Industry Solutions および Siebel Financial Services 製品ライン**

Siebel Industry Solutions	Siebel Financial Services
Siebel eApparel & Footwear	Siebel eFinance
Siebel eAutomotive	Siebel eHealthcare
Siebel eClinical	Siebel eInsurance
Siebel eCommunications	
Siebel eCommunications for Wireless	
Siebel eConsumer Goods	
Siebel eEnergy	
Siebel eHospitality	
Siebel eMedical	
Siebel eMedia	
Siebel eOil, Gas & Chemical	
Siebel ePharma	
Siebel eRetail	

このマニュアルには、次の情報が記載されています。

- リリースパッケージの内容(本章)
- サンプルデータベースと権限(第 2 章)
- 使用可能な製品とプラットフォーム(第 3 章)
- 既知の問題(第 4 章)

## リリースパッケージの内容

Siebel 7.0.3 パッケージでは、Siebel eBusiness Applications の CD-ROM 版と書籍版のマニュアルが提供されます。

### Siebel eBusiness Applications

このリリースパッケージには、Siebel eBusiness Applications の次のカテゴリのプログラムが標準装備されています。

- Siebel eBusiness Applications Web クライアントプログラム
- Siebel eBusiness Applications サーバープログラム: Siebel では、各国向けにローカライズされたリリースと各種サーバーオペレーティングシステム用に Server Programs の CD-ROM を提供しています。使用承諾を受けたローカライズ製品とサーバー OS によっては、このカテゴリの CD-ROM が複数提供されます。
- Siebel eBusiness Applications の Siebel Tools/Web クライアント付属プログラム: すべての付属プログラムのリストについては、『Siebel システム要件とサポートされているプラットフォーム』を参照してください。
- Siebel eBusiness Applications サンプルデータベース
- Siebel eBusiness Applications サーバー付属プログラム: すべての付属プログラムのリストについては、『Siebel システム要件とサポートされているプラットフォーム』を参照してください。

### マニュアル

お手元のリリースパッケージに添付されている Siebel 7 Bookshelf CD-ROM には、ほぼすべての Siebel 7 製品マニュアルが含まれています。また、ユーザーの便宜のため、Siebel 7 パッケージには『Siebel Web クライアント管理ガイド』、『Documentation Roadmap』、『QuickStart Guide』、『Quick Reference Card』、『Guide to Siebel Global Services』、およびご使用のプラットフォーム用の Siebel Server インストールガイドとアップグレードガイドなど、書籍版マニュアルも用意されています。

Siebel SupportWeb では、全製品マニュアルの最新アップデートを提供しています。『リリースノート』(本書)と『Siebel システム要件とサポートされているプラットフォーム』は、Siebel SupportWeb でのみ入手できます。Siebel SupportWeb にログインする際は、Siebel Support Services (support@siebel.com) が配布するユーザー名とパスワードを入力しなければなりません。

Siebel Systems, Inc のソフトウェアライセンスサービス契約書(SLSA)ごとに、使用承諾許可を持つプログラムのマニュアルを 3 部まで無料でコピーできます。Siebel Books Online では、Siebel 製品マニュアルの書籍版、および『Siebel Bookshelf』(CD-ROM 版)をご注文いただけます。Siebel Books Online のアカウントを設定してご利用になるには、<http://ebusiness.siebel.com/booksonline/>にアクセスしてください。

## サンプルデータベース

この Siebel eBusiness Applications リリースには、Siebel eBusiness Applications と Siebel Tools のデモと評価用のサンプルデータベースが用意されています。サンプルデータベースへのアクセスは、Siebel モバイル Web クライアントを使用しなければなりません (Siebel モバイル Web クライアントは、サーバー上にインストールされ、ゼロフットプリントのクライアントがアクセスする Web クライアントとは対照的なものです)。インストール環境は、SupportWeb の『Siebel システム要件とサポートされているプラットフォーム』に説明されているブラウザと OS の要件を満たす必要があります。Siebel モバイル Web クライアントとサンプルデータベースの詳細については、『Siebel Web クライアント管理ガイド』の第 2 章を参照してください。サンプルデータベースを実行するには、『Siebel システム要件とサポートされているプラットフォーム』の説明のとおり、ブラウザと OS の要件を満たしていなければなりません。

サンプルデータベースには、多数のデモユーザーアカウント(表 2-1)が含まれています。各アカウントは組織内のデモユーザーの役割を反映した、定義済み権限を持っています。各デモユーザーは各自の権限に基づいて、Siebel eBusiness Applications ソフトウェアのビューにアクセスできます。次の表は、デモユーザーのリストです。サンプルデータベースのショートカットアイコンでインストールされるデフォルトユーザーには、アスタリスク(\*)がついています。

**表 2-1 Siebel eBusiness Applications デモユーザー**

ユーザー名/ パスワード	名前/役職	アプリケーション	主要権限	役割
TSMYTHE*	Terry Smythe 地区マネージャ	Siebel Sales	現場営業員	Smythe は、Siebel Sales を使用して、全担当者の売上/売上予想の情報を管理する。
MSTERN	Madison Stern エリアマネージャ	Siebel Sales	営業管理者	Stern は、Siebel Sales を使用して、全担当者とチームの売上/売上予想の情報を管理する。
NSACHS	Nancy Sachs 北米担当副営業部長	Siebel Sales	マルチ組織管理者	Sachs は、Siebel Sales を使用して、担当者、チームおよび組織の売上/売上予想の情報を管理する。また、バイブライン売上と売上予想を総合分析する。
CCHENG*	Casey Cheng ユニバーサル要員	Siebel Call Center	ユニバーサル要員	Cheng は、全タイプのサービスリクエスト(電子メール、着信コール、Web コラボレーションセッションリクエスト)を処理する。その他、発信コールによるキャンペーンを実行する。
TARNOLD	Ted Arnold テレセールス要員	Siebel Call Center	テレセールス要員	Arnold は、主に発信信によるテレマーケティングやテレセールスを行う。
VTAYLOR	Vic Taylor コールセンター副所長	Siebel Call Center	コールセンターマネージャ	毎日のコールセンター業務で、Taylor の権限は自分を Siebel コールセンター管理機能の正規ユーザーに設定すること。Siebel 分析機能を使用して実績と ROI を評価し、分析結果に基づいて戦略を決定する。

ユーザー名/ パスワード	名前/役職	アプリケーション	主要権限	役割
JRUBIN*	Jason Rubin ERM 製品ライン、 製品ラインマネージャ	Siebel Employee Relationship Management	ERM マネージャ	Rubin は、ERM の全機能にアクセス できる ERM スーパーユーザー。
BCOOK	Bruno Cook コンテンツマネージャ	Siebel ERM	コンテンツマネージャ	Cook は、ERM アプリケーションを使用 した企業ニュース/イベントの告知 を担当する。
JKANE	Jessica Kane トレーニング管理者	Siebel ERM	トレーニングマネージャ	Kane は、研修のクラスやスケジュール を管理する。
MMARKS	Melissa Marks ERM、製品マネージャ	Siebel ERM	ERM ユーザー	Marks は ERM 製品ユーザー。 JRUBIN がアクセスするビューのサブ セットにアクセスできる権限を持つ。
MMAY*	Marion May マーケティングマネージャ	Siebel Marketing	マーケティングマネージャ	May は、Siebel Marketing を使用し て、さまざまなマーケティングキャン ペーンを作成、実行する。
BANDERS	Brian Andersen ビジネスアナリスト	Siebel Marketing	ビジネスアナリスト	Andersen は、Siebel Marketing を使 用して、マーケティングキャンペーン のデータを分析する。
EMENDIS	Ed Mendis イベントマネージャ	Siebel eEvents Management	イベントマネージャ	Mendis は、Siebel eEvents Management を使用して、イベント駆 動型マーケティングのイベントを作 成、管理する。
LAPPLE	Linda Apple マーケティングアナリスト	Siebel Marketing	マーケティングアナリスト	Apple は、Siebel Marketing を使用 して、マーケティングキャンペーンの データを分析する。
MMARINO	Mary Marino eMarketing マネージャ	Siebel eMarketing	eMarketing マネージャ	Marino は、Siebel eMarketing を使 用して電子メールや Web キャンペー ンを管理する。
PMILLER	Pat Miller 副社長、マーケティング	Siebel Marketing	マーケティングマネージャ	Miller は、Siebel Marketing を使用 してマーケティングキャンペーンやそ の他の効果を監視し、分析データを 分析する。
EMODI	Emily Modi 契約マネージャ	Siebel Professional Services Automation	コンサルティング マネージャ	Modi は、商談管理、クライアントとの 交渉、契約、財務レポート作成と財務 管理など、日常のコンサルティング業 務の管理を担当する。
GABBO	Gary Abboline IT 技術者	Siebel Professional Services	コンサルタント	Abboline は、スタッフ配属などの日常 のプロジェクト管理業務を管理する。
GCLARK	Gary Clark コンサルタント	Siebel Professional Services	コンサルティング マネージャ	Clark は、日常のコンサルティング業 務の管理を担当する。
MCARLSON	Mike Carlson Marriott International の 宿泊サービス部門副部長	Siebel eService Siebel eSales Siebel eCustomer	Web 企業ユーザー	Carlson は、Siebel Systems の顧客 で Marriott International に勤務す る。Siebel オンラインセルフサービス 製品を使用して問題の解決策を探り、 購入済みまたは購入計画中の Siebel 製品に関する情報を収集する。

ユーザー名/ パスワード	名前/役職	アプリケーション	主要権限	役割
JADAMS	Jamie Adams Marriott International の IT 部門副部長	Siebel eCustomer	Web 企業ユーザー	Adams は Siebel eAdvisor を使用してオンラインでガイダンスやアドバイスをを受け、Siebel eCatalog で製品オファーを参照する。また、Siebel eConfigurator と ePricer でオーダーの設定と価格付けを行い、Siebel eSales を使用してオンラインで販売情報をチェックする。
CSUMMERS	Clay Summers Kerry Consulting の 販売要員	Siebel eCustomer	eAuction の登録入札者	Summers は Siebel eAuction を使用して、Siebel 導入に関する Marriott International のコンサルティングプロジェクトに入札する。
DCOLLINS*	Dana Collins 発送係	Siebel Service	発送係	Collins は、部品が必要な顧客からの依頼に対応する。
FROBERTS	Fred Roberts 現場勤務技術者	Siebel Service	フィールドサービス 上級技術者	Roberts は Siebel のサービスチームで働く現場勤務技術者。現場に向いて修理を行い、欠陥部品を交換する。
RMARLOW	Robin Marlow パートナー関係管理者	Siebel eChannel Partner Portal	パートナーオペレーション マネージャ	Marlow は Siebel eChannel Partner Portal を使用して、Siebel との共同作業でマーケティング、販売、サービス面での顧客とのやり取りの効率を上げる。
CMORRIS*	Colby Morris チャネルパートナー マネージャ	Siebel eChannel Partner Manager	チャネルオペレーション マネージャ	Morris は Siebel eChannel Partner Manager を使用して、担当の再販パートナーとの関係を管理する。パートナー組織を通じてマーケティング、販売、サービス活動を行い、パートナー組織の実績を査定する。
CMAX	Chris Max チャネルマーケティング マネージャ	Siebel eChannel Partner Manager	チャネルマーケティング マネージャ	Max は Siebel Partner Manager を使用してコンサルティングパートナーとの関係を管理する。
CMALDEN	Cathy Malden Web 登録ユーザーである IBM 担当の営業管理者	Siebel eChannel Partner Portal	チャネルパートナー マネージャ	Malden (IBM 担当の営業管理者)は Siebel との作業で Partner Portal を使用する。
PMOSLEY	Phil Mosley Web 登録ユーザーである Deloitte Touche 担当の 営業管理者	Siebel eChannel Partner Portal	チャネルパートナー マネージャ	Mosley は Siebel との作業で Partner Portal を使用する。
CANDREWS	Catherine Andrews 報奨金管理者	Siebel Sales	報奨金管理者	Andrews は報奨金プランを作成して報奨金計算用トランザクションを追跡し、報奨金を計算する。また、上司に提出する報奨金支払総額レポートを生成する。

## デフォルトのデモユーザーとしてサンプルデータベースに接続するには

Siebel モバイル Web クライアントを使用して、デモユーザーとしてログオンするには Siebel Client プログラムグループのショートカットアイコンをダブルクリックします。タイトルに[デモ]と書かれたショートカットアイコンをクリックすれば、該当するアプリケーションのデフォルトデモユーザーとしてサンプルデータベースにログインできます。たとえば、Casey Cheng は Siebel Call Center デモのデフォルトユーザーです。

## デフォルト以外のデモユーザーとしてサンプルデータベースに接続するには

所定アプリケーションのデフォルト以外のデモユーザーとしてサンプルデータベースに接続するには、タイトルに[デモ]と書かれていないショートカットアイコンをダブルクリックします。表 2-1 に示すユーザー名とパスワードをログインダイアログボックスに入力し、サンプルデータソースを選択します。

## 他の Siebel アプリケーションを使用してサンプルデータベースに接続するには

『Siebel Web クライアント管理ガイド』の説明どおりにサンプルデータベースをインストールすると、サンプルデータベースに接続するための Siebel Call Center、Siebel eChannel Partner Manager、Siebel ERM、Siebel Marketing、Siebel Sales、Siebel Service 用のショートカットアイコンが作成されます。ショートカットアイコンのない Siebel アプリケーション (Siebel eService、Siebel eCustomer、Siebel eChannel Partner Portal など) を使用して、サンプルデータベースにアクセスすることも可能です。そのような Siebel アプリケーションでサンプルデータベースにアクセスするショートカットアイコンを設定するには、次のようにします。

1. 既存の Siebel Web クライアントショートカットアイコン (たとえば Siebel Sales) をコピーします。通常、これらのショートカットアイコンは、<パス>¥スタートメニュー¥プログラム¥サンプルデータベースをインストールしたマシンのディレクトリに置かれています。
2. ショートカットアイコンのコピーをそのディレクトリにペーストし、新しいショートカットアイコンの名前に使用したい Siebel アプリケーションの名前 (たとえば Siebel eService) を付けます。
3. 新しいショートカット (たとえば Siebel eService) を右クリックして、[プロパティ] を選択します。
4. [ターゲット] フィールドには、表 2-2 から該当するコマンドラインテキストを入力します。このとき、必要があれば、Siebel モバイル Web クライアント実行可能ファイル (siebel.exe) と .cfg ファイルの実際のディレクトリパスに置き換えて入力してください。
5. [OK] をクリックします。

表 2-2 その他の Siebel アプリケーションのターゲットフィールド

Siebel アプリケーション	ターゲットフィールド値
Siebel eBriefings	C:¥sea703¥client¥BIN¥siebel.exe /c C:¥sea703¥client¥bin¥ENU¥ebriefings.cfg /d sample /u CCHENG /p CCHENG
Siebel eCustomer	C:¥sea703¥client¥BIN¥siebel.exe /c C:¥sea703¥client¥bin¥ENU¥ecustomer.cfg /d sample /u MCARLSON /p MCARLSON
Siebel eChannel Partner Portal	C:¥sea703¥client¥BIN¥siebel.exe /c C:¥sea703¥client¥bin¥ENU¥scw.cfg /d sample /u RMARLOW /p RMARLOW
Siebel eEvents Management	C:¥sea703¥client¥BIN¥siebel.exe /c C:¥sea703¥client¥bin¥ENU¥eevents.cfg /d sample /u EMENDIS /p EMENDIS
Siebel eMarketing	C:¥sea703¥client¥BIN¥siebel.exe /c C:¥sea703¥client¥bin¥ENU¥emarketing.cfg /d sample /u MMARINO /p MMARINO

Siebel アプリケーション	ターゲットフィールド値
Siebel eSales	C:\sea703\client\BIN\siebel.exe /c C:\sea703\client\bin\ENU\esales.cfg /d sample /u JADAMS /p JADAMS
Siebel eService	C:\sea703\client\BIN\siebel.exe /c C:\sea703\client\bin\ENU\eservice.cfg /d sample /u MCARLSON /p MCARLSON
Siebel eTraining	C:\sea703\client\BIN\siebel.exe /c C:\sea703\client\bin\ENU\etraining.cfg /d sample /u JRUBIN /p JRUBIN
Siebel Field Service	C:\sea703\client\BIN\siebel.exe /c C:\sea703\client\bin\ENU\fsfs.cfg /d sample /u FROBERTS /p FROBERTS
Siebel Professional Services	C:\sea703\client\BIN\siebel.exe /c C:\sea703\client\bin\ENU\fsfs.cfg /d sample /u EMODI /p EMODI

## 定義済み権限

Siebel アプリケーションの権限は一連のビューで構成されています。権限を定義してユーザーと関連付けると、ユーザーがアクセスできるビューを簡単に制限できます。つまり、ユーザーが使用できる情報と機能を制限することができます。たとえば、Siebel 管理者(Siebel Administrator)の権限は、すべてのビューで構成されます。Siebel 管理者権限に割り当てられたユーザーは、すべてのビューにアクセスできます。

自分が所属する組織に合わせて権限を定義する場合、Siebel アプリケーションに含まれた定義済み権限(表 2-3)を活用したいと希望されるかもしれませんが、オリジナルの定義済み権限は編集できません。ただし、関連ビュー付きの権限レコードはコピーできます。コピーしたレコードを使用すれば、ビューを追加/削除してカスタマイズすることができます。権限定義の詳細については、『アプリケーション管理ガイド』を参照してください。

表 2-3 定義済み権限

権限	含まれるビュー
コールセンター管理者	コミュニケーション管理、割当管理、スクリプト作成用ビュー、キャンペーン作成用ビュー。
コールセンターのナレッジマネージャ	知識ベースへのアクセスとカテゴリ分類を管理するビュー。
コールセンターマネージャ	コンタクトセンター内のマネージャ用のビュー。
コールセンター要員-ワイヤレス	サービスを提供する Siebel Wireless ユーザー用のビュー。
チャンネルエグゼクティブ	すべてのチャンネル管理者ビューと、間接チャンネル組織のエグゼクティブ用のビュー。
チャンネルマーケティングマネージャ	間接チャンネル経由のマーケティングを担当するマネージャ用のビュー。関連の管理ビューも含む。
チャンネルオペレーションマネージャ	間接チャンネル経由のオペレーションを担当するマネージャ用のビュー。関連の管理ビューも含む。
チャンネルパートナーマネージャ	間接チャンネルと関連管理ビューの 1 つ以上のパートナーと担当するマネージャ用のビュー。
会社のイベントマネージャ	会社のイベント管理用の Siebel eEvents Management のビュー。
報奨金管理者	報奨金プランを作成して管理するための管理ビュー。
コンサルタント	プロジェクト割当を監視して時間と経費を入力するサービスコンサルタント用のビュー。
コンサルティングマネージャ	プロフェッショナルサービスプロジェクトを管理する事業開発マネージャ用のビュー。
コンテンツマネージャ	会社資料、一括送信、カタログ管理を管理するビュー。
契約管理者	契約管理用の基本ビュー。
顧客保守担当者	マルチチャンネルコンタクトセンター内のエージェント用のビュー。
顧客保守担当者 - シンプル	マルチチャンネルコンタクトセンター内のエージェント用の基本セットビュー。

権限	含まれるビュー
発送係	発送とスケジュール作成に関する一定のビュー。
eAuction オークション管理	売り手/入札者用の全ビューと、オークション管理、カタログ管理、請求管理、手数料管理、およびレポート用のビュー。
eAuction の登録入札者	カタログ、オークション、検索、および会員用([レート売主]、[評価(個人)]、[オークション(個人)]、[オークションの注意事項]、[オーダー(個人)]、[特徴オークション])のビュー。
eAuction の登録売り手	カタログ、オークション、検索、および売り手用([入札者評価]、オークション作成ウィザード、[オークションの修正]、[再度オークションにかける]、[入札を修正]、[請求(個人)]、一括アップロード)のビュー。
eBriefings マネージャ	ポートフォリオ管理、取引先追跡、競合会社追跡、業界追跡、ePortal (従業員詳細、商談詳細、見積り詳細)用のビュー。
eBriefings ユーザー	ポートフォリオ管理、取引先追跡、競合会社追跡、業界追跡、ePortal (従業員詳細、商談詳細、見積り詳細)用のビュー。
eChannel 担当者 - ワイヤレス	ワイヤレスユーザー用の Siebel eChannel ビュー。
eMail 応答管理者	テンプレート、プロフィール、カタログ(Banter)の作成と、Communications Server のメール送受信の監視を行うビュー。
eMail 応答エージェント	[個人着信項目リスト]ビュー。
eMail 応答マネージャ	[マネージャの着信項目リスト]ビュー。
eMarketing マネージャ	マーケティングベース、eMarketing、マーケティング分析
ERM マネージャ	活動、報奨金、全従業員、プロジェクト、経費、取引先、競合会社のビュー。
ERM ユーザー	活動、全従業員、トレーニング、プロジェクト、経費、取引先、競合会社のビュー。組織の任意のメンバーが可能。
eService 担当者 - ワイヤレス	ワイヤレスユーザー用の Siebel eService ビュー。
イベントマネージャ	Marketing と eEvents Manager のビュー。
フィールドエンジニア	フィールドサービス担当者用の基本セットビュー。
現場営業員	取引先、担当者、商談、カレンダー、売上予想、Encyclopedia 用のビュー。
フィールド保守担当者 - ワイヤレス	ワイヤレスユーザー用のフィールドサービス関連のビュー。
フィールド技術者	フィールドサービス担当者用の基本フィールドサービス関連のビュー。
ヘルプデスクエージェント	フィールドサービスの査定、欠陥チャート、警報管理、サービスリクエストのビュー。
運送管理者	在庫および運送関連のビューを含む、ほぼすべての Siebel Field Service ビュー。
マーケティングマネージャ	マーケティング、マーケティングマネージャ、eMarketing、eEvents Manager、マーケティング分析用のビュー。
マルチ組織管理者	多数の組織の全体を扱うすべてのビュー。
パートナーオペレーションマネージャ	ライセンスを持つ Siebel eChannel Partner Portal の全ビュー。委任管理者がパートナー社 eChannel ユーザーの追加/修正を行うための管理用のビューを含む。
パートナー関係管理者	チャネルパートナー従業員がベンダー会社との関係を管理するための HTML ビュー。
パートナーセールスマネージャ	チャネルパートナー会社の営業管理者が使用する HTML ビュー。
パートナー営業員	チャネルパートナー会社の営業員が使用する HTML ビュー。
パートナー営業員 - ワイヤレス	Siebel Wireless eChannel の各ビューにアクセス可能。
パートナーサービス管理者	チャネルパートナー会社のサービス管理者が使用する HTML ビュー。
パートナー保守担当者	チャネルパートナー会社の保守担当者が使用する HTML ビュー。
価格設定管理者	Pricer のすべての管理用ビュー。価格リスト、価格表項目、価格設定モデル、価格設定要素、決定フロー、カタログ価格設定を含む。その他、製品管理のクラスや属性に関するビューの読み込みが可能。
製品管理者	製品管理と eConfigurator 管理用ビュー。

権限	含まれるビュー
製品マネージャ	製品開発を担当するマネージャ用のサービスおよび品質に関するビュー。
プロジェクト管理者	システム管理者がデータの管理に使用するプロジェクトマッピング、プロジェクト管理、およびその他のビュー。
プロジェクトサブコントラクター	2次請け会社が使用する時間、経費、プロジェクト割当用のビュー。
登録済み顧客 - ワイヤレス	ワイヤレスの eService ビューにアクセスする。
レポートユーザー	すべてのレポートサーバービュー。
リソースマネージャ	リソース検索と割当を管理するリソースマネージャ用のビュー。
営業管理者	現場営業員のビューとチームのビュー。
セールス要員 - ハンドヘルド Palm ユーザー	ハンドヘルドの Palm ユーザー用のすべてのセールス関連ビュー。
営業員 - ワイヤレス	ワイヤレスユーザー用のセールス関連ビュー。
営業員 2 - ハンドヘルド Palm ユーザー	ハンドヘルドの Palm ユーザー用のセールス関連ビューのサブセット。
自己登録パートナーエージェント	個人として登録されたパートナーユーザーが Partner Portal で使用可能なビュー。
フィールドサービス上級技術者	取引先住所、取引先活動などフィールドエンジニアが使用するビュー。
サービス管理者	サービス、フィールドサービス、スケジュール作成、および契約管理用のビュー。
サービスマネージャ	分析、セールス、マーケティングオプションを含む、Siebel Field Service のすべてのビュー。
Siebel 管理者	すべての Siebel ビュー (SADMIN)。
TAS	商談管理に使用するすべてのビュー。
テレセールス要員	セールス担当コールセンター内のエージェント用のビュー。
テレセールス要員 - シンプル	セールス担当コールセンター内のエージェント用の基本セットビュー。
時間/経費レポート	すべての時間/経費レポートビュー。
トレーニング管理者	Employee Relationship Management アプリケーションのトレーニングやカリキュラムを管理するためのすべてのビュー。
ユニバーサル要員	テレセールス要員や顧客保守担当者を含むコールセンターエージェントのセールス/サービス関連のビュー。
未登録パートナーエージェント	Partner Portal で、ポータルへのアクセスが登録されていないユーザーが使用できるビュー。
倉庫監督	在庫、運送、オーダープロセス用の一定のビュー。
Web 匿名ユーザー	クッキーやログインで ID 確認を行わない任意の Interactive Selling Suite ユーザーが使用できるビュー。
Web 企業ユーザー	取引先レベルの見積り、オーダー、アドレスブックなどを含む Web 顧客用のビュー。
委任顧客管理者	管理者の企業に関連付けられた、Interactive Selling Suite アプリケーションの登録ユーザーを作成および保守するビュー。eChannel のビューは含まれない。
Web 購買マネージャ	購買承認プロセスで使用する、すべての Web 企業ユーザー用ビュー。
Web 登録ユーザー	アカウント情報やチェックアウトプロセスなどログイン必須のビューを含む、すべての Web 匿名ユーザー用ビュー。
ワイヤレス管理者	Wireless 管理およびメッセージビューのアクセス。



## 使用可能な製品と機能

特定の動作環境下では(たとえば、データベース、Siebel Enterprise Server オペレーティングシステム、各国語版のローカライズ製品など)、このリリースの Siebel 製品とその機能を使用できない場合があります。これは、通常サードパーティ製品でサポートされていないことが原因です。

ここで、機能と製品を区別しておきましょう。製品とは、個別に使用承諾をうけ、購入されるものです。一方、機能は製品の中に組み込まれており、個別には購入できません。特定の機能が使用できない場合でも、中心となる製品は通常使用できます。

使用可能な製品における例外事項を表 3-1 にリストします。使用できない機能を表 3-2 のリストに示します。

**表 3-1 使用可能な製品における例外事項**

Siebel 製品	制約の種類	問題点について
Siebel Account Aggregation	言語	Siebel eFinance の場合、サードパーティのソフトウェア(Yodlee Adapter)の制約があり、英語版のみサポートされています。
Siebel Analytics	言語	Siebel eFinance、Siebel eHealthcare、Siebel eInsurance、およびすべての Siebel Industry Solutions <sup>1</sup> 製品ラインでは、Siebel Analytics は英語版のみ使用可能です。Siebel Analytics のスタンドアロンと基本の各バージョンでサポートされる言語は、英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語、ブラジルポルトガル語、日本語です。
Siebel Barcode	リリース	このリリースではサポートされていません。
Siebel Connector for IBM WCS	リリース	このリリースの Siebel eBusiness Industry Solutions <sup>1</sup> ではサポートされていません。
Siebel Connector for Oracle	リリース	このリリースの Siebel eBusiness Industry Solutions <sup>1</sup> ではサポートされていません。
Siebel Connector for PeopleSoft	リリース	このリリースの Siebel eBusiness Industry Solutions <sup>1</sup> ではサポートされていません。
Siebel Connector for SAP R/3	サーバーOS	AIX または Solaris 上で稼動する Siebel Server では使用できません。Microsoft Windows 上で稼動するサーバーコンポーネントはサポートされます。
Siebel CTI Connect	サーバーOS	AIX または Solaris 上で稼動する Siebel Server では使用できません。Microsoft Windows 上で稼動するサーバーコンポーネントはサポートされます。
Siebel Distance Learning および関連製品 <sup>2</sup>	言語	サードパーティ(Pixion)のソフトウェアの制約があり、英語版のみサポートされています。
Siebel Distance Learning および関連製品 <sup>2</sup>	サーバーOS	サードパーティ(Pixion)のソフトウェアの制約があり、AIX、Solaris 上では実行できません。
Siebel Distance Learning および関連製品 <sup>2</sup>	ブラウザ	サードパーティ(Pixion)のソフトウェアの制約があり、AOL ブラウザでは使用できません。

1 Siebel eBusiness Industry Solutions (SIS)製品ラインには、Siebel eApparel & Footwear、Siebel eAutomotive、Siebel eClinical、Siebel eCommunications、Siebel eCommunications for Wireless、Siebel eConsumer Goods、Siebel eEnergy、Siebel eHospitality、Siebel eMedical、Siebel eMedia、Siebel eOil, Gas & Chemical、Siebel ePharma、Siebel eRetail が含まれます。

2 Siebel ePharma、Siebel eClinical および Siebel eMedical 業界分野で使用可能な Siebel eDetails および Siebel eCommunity が含まれます。

Siebel 製品	制約の種類	問題点について
Siebel eAdvisor Standalone (Transact Server)	サーバーOS	AIX 上で Siebel Server は使用できません。
Siebel eAdvisor Standalone (Transact Server)	言語	日本語版ではサポートされていません。
Siebel eBriefings	クライアント OS	Mac OS 9 ではサポートされていません。
Siebel eCollaboration	サーバー OS/Web サーバーOS	Siebel eCollaboration は、サポートされている Microsoft Windows プラットフォームでのみ稼動する Microsoft IIS Web サーバー上では使用できます。
Siebel eCollaboration	言語	日本語、ブラジルポルトガル語ではサポートされていません。
Siebel eCollaboration	ブラウザ	Netscape 4.7 ブラウザでは使用できません。サードパーティ(Microsoft)のソフトウェアの制約があり、Mac OS 用 IE5.0 ブラウザでは使用できません。
Siebel Employee Relationship Management	クライアント OS	Mac OS 9 ではサポートされていません。
Siebel FirstLogic Connector	言語	米国内のみサポートされています。サードパーティ(FirstLogic)のソフトウェアの制約があり、ローカライズ版では使用できません。
Siebel Handheld for Palm OS	言語	Siebel Sales は、英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語のみ使用できます。Siebel eFinance Sales、Siebel eHealthcare Sales、Siebel eInsurance Sales は英語版でのみ使用できます。Siebel Industry Solutions.1では使用できません。
Siebel Handheld for Palm OS	サーバーOS	AIX または Solaris 上で稼動する Siebel Server では使用できません。
Siebel Handheld for Microsoft Windows-Powered Devices	リリース	このリリースではサポートされていません。
Siebel Proposals and Presentations	サーバーOS	サードパーティ(Microsoft)のソフトウェアの制約があり、AIX、Solaris 上の Siebel Server では実行できません。Microsoft Windows 上で稼動するサーバーコンポーネントはサポートされます。
Siebel SmartAnswer	言語	サードパーティのソフトウェア(Banter)の制約があり、英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語版のみサポートされています。
Siebel Sync	言語	サードパーティのソフトウェア(Puma)の制約があり、Outlook と Lotus Notes の英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語、オランダ語、日本語版、および Palm の英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語ではサポートされています。
Siebel Universal Queuing	サーバーOS	サードパーティ(Avaya)のソフトウェアの制約があり、AIX 上の Siebel Server では実行できません。サードパーティ(Avaya)のソフトウェアの制約があり、DB2 のデータベースに対して実行される Solaris 上の Siebel Server では実行できません。
Siebel Wireless	言語、リリース	Siebel Industry Solutions1では英語版のみ使用できます。
Siebel Wireless Messaging	言語	サードパーティのソフトウェアの制約があり、日本語はサポートされていません。

表 3-2 使用可能な機能における例外事項

機能(関連する Siebel 製品)	制約の種類	問題点について
ADSI Security Adapter	サーバーOS	サードパーティ(Microsoft)のソフトウェアの制約があり、AIX、Solaris 上の Siebel Server では実行できません。
レコードのブックマーク	リリース	このリリースではサポートされていません。
大文字小文字区別なしのソート(Siebel Data Warehouse)	データベース	MS SQL Server 2000 を実行する Siebel Database Server ではサポートされていません。
CORBA Object Manager for Iona Orbix	サーバーOS	Solaris 上で Siebel Server は使用できません。
フォローアップ	サーバーOS	サードパーティのソフトウェア(Microsoft)の制約があり、AIX、Solaris 上の Siebel Server では実行できません。Microsoft Windows 上で稼動するサーバーコンポーネントはサポートされます。
ドラッグ&ドロップ	リリース	このリリースではサポートされていません。
税金計算用 Taxware への統合(Siebel eSales)	言語	サードパーティ(Taxware)のソフトウェアの制約があり、ヨーロッパ言語文字以外はサポートされていません。
Microsoft Project Integration (Siebel Professional Services Automation)	サーバーOS	サードパーティ(Microsoft)のソフトウェアの制約があり、AIX、Solaris 上の Siebel Server では実行できません。Microsoft Windows 上で稼動するサーバーコンポーネントはサポートされます。
MQ Series AMI Adapter	サーバーOS	サードパーティ(IBM)のソフトウェアの制約があり、AIX 上の Siebel Server では実行できません。
MQ Series Link for SAP R/3	サーバーOS	サードパーティ(IBM)のソフトウェアの制約があり、AIX、Solaris 上の Siebel Server では実行できません。
MS Crypto	サーバーOS	サードパーティ(Microsoft)のソフトウェアの制約があり、AIX、Solaris 上の Siebel Server では実行できません。
マウスの右クリック	リリース	このリリースではサポートされていません。
Secure HTTP (HTTPS)	サーバーOS	AIX 上で Siebel Server は使用できません。
英語以外のメッセージ送信(Siebel Paging)	言語	このリリースではサポートされていません。
Siebel Search および Siebel Advanced Search	言語	サードパーティ(Fulcrum)のソフトウェアの制約があり、Siebel Search は、中国語、ロシア語、ヘブライ語、タイ語はサポートされていません。Siebel Advanced Search では、中国語、ロシア語、ヘブライ語、タイ語、チェコ語、ギリシャ語、日本語、韓国語はサポートされていません。Advanced Search の一部(同義語のみ、単語派生は未対応)がサポートされているのは、フィンランド語、ノルウェー語、ブラジルポルトガル語、トルコ語です。
スペルチェック	言語	サードパーティ(WinterTree)のソフトウェアの制約があり、スペルチェックは、英語、デンマーク語、オランダ語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語、スペイン語、スウェーデン語にのみ対応しています。
シンジケートデータローディング/ルーティング (Siebel Sales、Siebel Service、Siebel Call Center for Siebel ePharma、Siebel eClinical、および Siebel eMedical)	サーバーOS、データベース	AIX または Solaris 上で稼動する Siebel Server では使用できません。DB2 を実行する Database Server は使用できません。
単語の派生(Siebel Advanced Search)	言語	サードパーティ(Pixion)のソフトウェアの制約があり、イタリア版ではサポートされていません。

## 使用可能なプラットフォーム

このリリースでサポートされているソフトウェアおよびハードウェアプラットフォームについては、SupportWeb 上の『Siebel システム要件とサポートされているプラットフォーム』を参照してください。ただし、その中の関連事項より、次の表 3-3 の情報を優先してください。

表 3-3 使用可能なプラットフォームの例外事項

プラットフォームの種類	『Siebel システム要件とサポートされているプラットフォーム』からの変更内容
Web サーバー	IBM HTTP サーバーはサポートされていません。

## 汎用オプション

### アクセス制御

#### Organization ビジネスコンポーネントの住所フィールドのエラー

[組織]リストアプレットに[住所]、[都道府県]および[市]フィールドが表示される場合、[住所]、[市]、[都道府県]の順で入力すると、[住所]と[市]のデータが消え、[都道府県]のデータだけが残ります。これは、Account、Organization、Division、Channel Partner ビジネスコンポーネントでも発生する可能性があります。このエラーは、ユーザーが Siebel Tools で修正することができます。Siebel Tools に移動し、該当する基本ビジネスコンポーネント(たとえば、Accounts、Organizations)を選択して、住所と市の Immediate Post Changes 属性を「TRUE」に設定してください。

ただし、この処置をとった場合は、[住所]または[市]フィールドにデータを入力すると、そのレコードの処理が終了する前にマルチバリューグループの住所レコードが作成され、[住所]と[市]フィールドの両方に入力しなければなりません。つまり、[住所]に入力した後、同一レコードの別のフィールドに移動してから[住所]フィールドのデータを削除して保存することはできません。この操作を行うと、住所は必須フィールドであるというエラーメッセージが表示されます。ユーザーは住所のマルチバリューグループを開いて、住所レコードを手動で削除する必要があります。(12-9XP473)

#### 委任ユーザー管理

委任ユーザー管理用のビュー(たとえば、eSales や eChannel)には、[取引先]リストアプレットに[市]と[都道府県]フィールドが表示され、編集することができます。ただし、[市]と[都道府県]フィールドは住所マルチバリューグループの一部であり、表示されていませんが、[住所]も必須フィールドとして含まれています。[市]と[都道府県]フィールドに入力すると、システムは住所レコードを作成しようとしていますが、必須の[住所]フィールドが表示されないためにデータがありません。そのため、[保存]ボタンをクリックすると、エラーメッセージ「住所は必須フィールドです。フィールドの値を入力してください。」が表示されます。[Delegated User Admin]ビューの[市]と[都道府県]フィールドを読み取り専用にすると、この問題を修正できます。委任管理者は、アプリケーション内の他のビュー([企業アドレスブック管理]ビュー)で住所を編集できます。(12-7JZ5ZF)

Siebel アプリケーションを使用して[データ管理] > [決定基準] > [決定基準のカテゴリ] > [カテゴリマスターデータ] > [新規レコード] > [サブカテゴリ追加]を選択すると、既存レコードからのみ選択できるポップアップウィンドウが表示されます。ただし、ユーザーは任意のレコードを選択して、アプレットレベルのメニューから[レコードのコピー]を実行できます。その場合、まずレコードをコピーしてフィールドのデータを変更することで、ユーザーは新規サブカテゴリ(他の場合機能は使用不可)を作成できます。誰がこの管理用ビューにアクセス可能かを決める際、注意が必要です。(12-6RNYPF)

#### 組織単位で表示、または条件なしで表示されるビュー

Siebel 7 では、取引先や見積りなどの組織ごとに表示が許可されるビジネスコンポーネントが、複数の組織でも表示が許可されるようになっています。ただし、このような[取引先]/[見積り]アプレットですべて表示が許可されるビューもあります。それは、[担当者]ビュー(eService の[取引先]アプレット)、[保存済み見積りビュー](eSales、[見積り]アプレット)、[保存済み見積りビュー - 自社](eSales、[見積り]アプレット)、[連絡先アドレスビュー](eService、[取引先]アプレット)です。(12-5ERSI5)

## 決定基準画面の決定基準ビューの数が多

[カテゴリーマスターデータビュー - 詳細項目]ビューは、[決定基準]画面から削除し、[データ管理]画面に追加されなければなりません。これは、ソフトウェアの機能上問題はありません。(12-5GQ5C8)

## 活動

### 活動の手動再割当処理の合理化

基本 Siebel アプリケーションでは、ユーザーは活動を再割当できます。それには、[カレンダー]または[活動詳細]ビューに移動して、所定レコードの[所有者]マルチバリューグループ([活動]および[カレンダー詳細]の[従業員])を開き、このマルチバリューグループに新規ユーザーを追加した後そのユーザーをプライマリに設定します。この処理は、[カレンダー]または[活動詳細]ビューの[Primary Owned By]フィールドを表示すると合理化できます。[Primary Owned by]フィールドは、[所有者]マルチバリューグループで指定されているとおり、プライマリ従業員を表示する[従業員選択]アプレットのシングルバリューフィールドです。[Primary Owned by]フィールドに新しい値を入力すると、[所有者]マルチバリューグループで指定された旧プライマリを上書きします。(12-9TFTXE)

## アプリケーション管理

### デフォルトの 3 文字の言語コードの変更

両アプレットの[業種管理]ビューには、デフォルトで「ENU」という 3 文字の言語コードが表示されます。これは、Industry ビジネスコンポーネントで定義されます。デフォルトの言語を変更するには、次のようにします。

1. Siebel Tools を使用して、開発環境のデータベースに接続します。
2. エクスプローラで、Industry ビジネスコンポーネントの[Language Code]フィールドに移動します。
3. [Pre Default Value]を別の言語コードに変更します。備考:この言語コードは、S\_LANG テーブルで使用できなければなりません。使用できない場合は、[System Administration]画面の[Language Administration View]でその言語コードを追加してください。
4. Industry プロジェクトの SRF ファイルを再コンパイルします。
5. コンパイル後の SRF ファイルをサーバーにコピーし、サーバーを再起動します。(12-9NBPK9)

## Assignment Manager

### モード「最低点以上からランダムに一つ」の指定時に、使用できない候補が割り当てられる

割当ルールが「最低点以上からランダムに一つ」に設定されている場合、Assignment Manager はルール基準を満たす候補を割り当てますが、必要な期限内にこの候補は使用できません。この問題は、リリース 7.0.4 で修正されます。(12-9YUDRN)

### Assignment Rule Item リストアプレットの住所フィールド

次の問題は、英語(U.S.)以外の言語の場合に該当します。

ローカライズ製品のリリースでは、住所のフィールドが[市]、[都道府県]、[国]、[郵便番号]の順に表示されます。これを回避するには、Siebel Tools を起動して、[Siebel Objects] > [Assignment Criteria]に移動し、「Account City State Country」のクエリーを行って Assignment Criteria 属性を拡張し、Display Sequence プロパティを変更します。SRF ファイルをコンパイルして、変更を反映させます。(12-9AKB0V)

### ポップアップアプレットに表示された組織の部署名が異なる

[割当管理]画面の[組織]ビューで任意の組織をクリックし、[部署]フィールドを選択するとポップアップアプレットが開きますが、この部署名は[組織]リストアプレットに表示されていたものとは異なります。正しい部署名は、ポップアップアプレットに表示される値です。[組織]リストアプレットの部署名は、正しい部署名の親会社部署の名前です。(12-6PJDU7)

### ブックマーク

#### Siebel ブックマークのドラッグ&ドロップ

Siebel アプリケーションからデスクトップ/文書に Siebel ブックマークをドラッグする機能は、サポートされていません。(12-48T5XU)

### カレンダー

#### 不等号「>」「<」を使用すると正しく印刷されない

不等号「<」または「>」をアポイントの説明に使用すると、カレンダーを印刷したときに、このアポイントが正しく印刷されません。そのため、これらの文字を使用しないようにしてください。(12-9T67RN)

#### 日本語版の PM 表示

次の問題は、Solaris 対応の日本語版にのみ該当します。Solaris 環境では、カレンダーに「PM」マークが正しく表示されません。対応策として、WIN.INI ファイルで「PM」マークを日本語から英語に変更してください。(12-9GTUJN)

#### AIX プラットフォームで実行されるカレンダーレポートのデータが省略される

AIX の制約により、AIX 上で実行される Siebel レポートでワードラップ機能を使用することはできません。そのため、カラムの幅が足りない場合は、Siebel レポートのデータが切り捨てられていることがあります。この問題が発生した場合、レポートのカラムの幅を広げる必要があります。そのためには、次の手順に従います。

1. ROD ファイルで、[From]ラベルの下にあるリストボックスをダブルクリックします。
2. 幅プロパティの値を必要な幅に変更します。
3. [To]ラベルについて、手順 1~2 を繰り返します。

この処理で変更される ROD の名前は、clday.rod (日別カレンダーレポート)、clmon.rod (月別ビューレポート)、clweek.rod (週別カレンダーレポート)です。(12-6WXB7R)

#### カレンダー印刷の改良

Microsoft Internet Explorer ユーザーは、印刷するカレンダーの外観を改良できます。IE の[ツール] > [インターネットオプション] > [詳細設定]で、[印刷]の[背景の色とイメージを印刷する]オプションをチェックします。(12-8H0EBV)

#### ホームページカレンダーのサイズ変更

ホームページカレンダーのサイズは動的に変更されます。カレンダーにアポイントが集中した場合、これらのアポイントを表示できるように、ホームページカレンダーの幅が変わります。ホームページカレンダーの幅が広がると、カレンダーの左側にあるアプレットの幅が狭くなります。一定期間に発生するアポイント数によってはカレンダーの幅がかなり広がるため、左側のアプレットの内容がわからないほど狭くなる可能性もあります。これを回避するには、ホームページカレンダーの左側のアプレットの幅を一定に固定するように設定します。それには、Siebel Tools でホームページテンプレートを修正してください。(12-8QF3C1)

## 同期時間に基づいて Siebel Sync 6 のアポイントが Siebel 7 のカレンダーに表示される

Siebel 6 から Siebel 7 にアップグレードすると、Siebel 7 のカレンダーには Siebel Sync 6 を使用して Siebel 6 のカレンダーにインポートしたアポイントが、実際の開始時間ではなく Siebel 6 にインポートされた時間に基づいて表示されます。これを修正するには、Siebel Sync 7 を使用して再度 Siebel 7 で PIM の同期をとってください。Siebel 7 を使用して再同期化した後、Siebel 7 のカレンダーには Siebel Sync 6 のレコードが重複して表示されます。アポイントの内容は同じですが、一方は Siebel Sync 6 の時間に基づき、他方は実際の開始時間に基づいています。(12-6P7BA7)

## 接続仲介機能

### サーバーコンポーネントのスケジュールルールのクリーンアップ

コンポーネントがシャットダウンまたは使用不可になった場合、Resonate スケジューラ内の対応するスケジュールルールは適切にクリーンアップされないことがあります。新しい接続は、消滅したルールにルーティングされる可能性があります。(12-6EYT82)

## コンテンツセンター

### 同一の製品に対する変更を 1 つのセッションで公開する

データセットキャッシュは、1 ユーザーセッションで同一製品(コンテンツオブジェクト)に対して複数回変更を公開する処理を妨害します。この状況を避けるには、コンテンツ公開環境に関連付けられたデータソースを、データセットキャッシュなしで設定する必要があります。これは、該当するデータソースサブシステムの DSMaxCachedDatasets パラメータをゼロ(0)に設定して行います。(12-6QF4LA)

### カテゴリとサブカテゴリの公開

同じコンテンツプロジェクト内にカタログカテゴリとカタログサブカテゴリを公開すると、コンテンツ項目が親カテゴリを参照する前にサブカテゴリを参照するコンテンツ項目がプロジェクトに追加された場合、公開処理は失敗します。(12-97O6PZ)

### 製品コンテンツオブジェクトと複数の組織

製品コンテンツオブジェクトは、プライマリ組織の名前のみ公開します。製品のマルチ組織機能を使用する場合は、インテグレーションオブジェクト定義を変更する必要があります。それには、インテグレーションオブジェクト Admin Product Definition (Content Management) の下にあるインテグレーションオブジェクト Internal Product\_Organization を使用可能にします。そのインテグレーションコンポーネントの下に 1 フィールド([Name])だけが使用可能になっている必要があります。(12-7T2FB7)

### URL による HTML 添付ファイルのロードは不可

[HTML 添付ファイル]ビューでは、URL によって新規の HTML 添付ファイルを追加することはできません。ローカルファイルシステムから添付ファイルをロードするには、[参照]ボタンをクリックしてください。(12-5Z1XJF)

## フォローアップ

### 姓名の順番がアメリカ式

日本式の姓名の順番は、カラムのドラッグ&ドロップで設定できます。(12-8MUMRR)

## EAI サーバーコンポーネント

### Biz Talk の AIC コネクタ経由での xml データ送信

次の問題は、日本語版にのみ該当します。言語パラメータを AIC 設定の接続文字列 JPN に設定してください。(12-9BOAAR)

### EAI HTTP 転送は、ビジネスサービスシミュレータでの日本語 UTF-8 XML ファイルのインポートをサポートしない

次の問題は、日本語版にのみ該当します。EAI HTTP 転送では、ビジネスサービスシミュレータでの日本語 UTF-8 XML ファイルのインポートはサポートされていません。EAI HTTP 転送のワークフロープロセスを使用してください。(12-8UMK0B)

### MQ エラーコード 2018 の取得

Solaris では、MQSeries AMI や eScript を使用した一部のワークフローで、後続のワークフローの呼び出しが MQSeries エラーコード 2018 で失敗する可能性があります。WfProcMgr サーバーコンポーネントを再起動してください。(12-9V2E37)

### ID などのシステムフィールドのエクスポート

「System」とマークされたインテグレーションオブジェクトフィールドを、クエリー操作中にエクスポートすることはできません。エクスポートされるメッセージにこれらのフィールドを含めたい場合、インテグレーションコンポーネントのフィールドタイプを「Data」に変更してください。(12-9SLND0)

### EAI HTTP 転送は、ビジネスサービスシミュレータでの日本語 UTF-8 XML ファイルのインポートをサポートしない

EAI HTTP 転送のワークフロープロセスを使用してください。(12-8UMK0B)

### Microsoft Access 2000 と XP では Siebel OLE DB アクセス不可

Microsoft Access 2000 では、Siebel OLE DB Provider の機能を一部しか使用できません。これには、ビジネスオブジェクトとそれが直接関係するビジネスコンポーネントのクエリーが含まれます。Microsoft Access XP では、直接サードパーティの OLE DB プロバイダにアクセスできなくなりました。今後 Siebel OLE DB Provider で対応できるよう、現在調査中です。(12-48ICLD)

### 名前付きサブシステムからパラメータを読み込むと HTTP 受信転送が失敗する

次善策として、eai.cfg の[HTTP Services]セクションでこの問題を解決できます。これは、リリース 7.x 以前で行われていた HTTP 受信転送パラメータの読み込み方法です。(12-9RPJPQ)

## Enterprise Integration Manager

### S\_NODE が処理されている EIM プロセスの実行

必ずインターフェイスカラム EIM\_EMPLOYEE1.NODE\_NAME にロードされる全データが、インポート、マージ、削除の実行前に大文字形式になるようにしてください。これは、S\_NODE.NAME のケースの強制プロパティが大文字(Upper)に設定されているためです。ケースの区別があるデータベースの場合 EIM\_EMPLOYEE1.NODE\_NAME に小文字のデータがロードされると、S\_NODE\_EMP.NODE\_ID は正しく解決されません。(12-6DZCJY)

### EIM テーブルに T\_MERGED\_ROW\_ID のインデックスがない

EIM テーブルをマージする際、そのテーブルの一時インデックスを作成してください。一時インデックスは、T\_MERGED\_ROW\_ID に基づいて作成する必要があります。(12-6H82RB)

## EIM\_PROD\_INT1 を使用した EIM のマージ

EIM\_PROD\_INT1 を使用して EIM マージ処理を実行すると、データは重複して S\_DOCK\_TXN\_SET に挿入されます。(12-9108RB)

## S\_PARTY ターゲットテーブルに対して EIM エクスポートおよび EIM 削除を実行する際の注意事項

Siebel 7 の S\_PARTY テーブルの概要説明は、S\_ORG\_EXT や S\_CONTACT などのテーブルが S\_PARTY テーブルの拡張テーブルになることを示します。つまり、S\_ORG\_EXT や S\_CONTACT などのテーブルは、EIM\_ACCOUNT や EIM\_CONTACT などのインターフェイステーブルのターゲットテーブルになることはなくなりました。

Siebel 7 の EIM 機能は変更されていませんが、前述のデータモデルの変更は EIM で実行されるエクスポートや削除処理の結果が予測されるものと大幅に異なる可能性があります。これは、S\_ORG\_EXT や S\_CONTACT などのテーブルは、取引先や担当者などのインターフェイステーブルのターゲットテーブルにはならなくなったためです。エクスポートや削除機能は、ターゲットテーブル(S\_PARTY)から操作して「子」のテーブル(S\_ORG\_EXT、S\_CONTACT など)にカスケードします、詳細については、Siebel Supportweb に記載された警告を参照してください。(12-8ZODSC)

## Enterprise Server

### 複数の AOM インスタンス間でのタスク分配

サーバー上で各種 Application Object Manager (Call Center など)のインスタンスを複数同時に実行する際、これらのインスタンスには新規のクライアントリクエストが均等に分配されない可能性があります。このタスクは一般に、連続スケジューリングによって別のインスタンスに割り当てられます。この状況は、ごく少数のタスクが実行されている場合に起こります。一般にアクティブなタスクやクライアント接続が多数存在する場合、ロードは厳密ではありませんが、ほぼ均等になります。これによってパフォーマンスの問題が発生することはありません。(12-6GQ78N)

### Solaris でのメモリとセマフォの設定

Solaris 上に Siebel を配備して大量のユーザーまたは複数のエンタープライズが使用する場合、ユーザーは Siebel Server がインストールされたマシンの、メモリおよびセマフォのデフォルト設定を変更してください。これらの設定は/etc/system にあり、変更するには root 権限が必要です。設定の変更を有効にするには、マシンを再起動しなければなりません。マシンで処理されるユーザーロードによって最適な設定値が異なるので注意してください。次の設定は、400MHz のプロセッサと 4GB のメモリを持つ Enterprise 450 で、ユーザーロードが CPU の 80% を消費する場合の推奨値です。ユーザーロードがこれよりも大きい場合は、Solaris 管理者に問い合わせるか、またはチューニングに関するマニュアルを参照してください。

#### 1. 共有メモリ

- shmsys:shminfo\_shmmax - 0xfffffffffffffff
- shmsys:shminfo\_shmmni - 1024
- shmsys:shminfo\_shmseg - 1024

#### 2. セマフォ

- semsys:seminfo\_semmap - 1024
- semsys:seminfo\_semmni - 4096
- semsys:seminfo\_semmns - 16384
- semsys:seminfo\_semmnu - 4096
- semsys:seminfo\_semume - 2500
- semsys:seminfo\_semmnl - 500

(12-5L5ULU)

## Executive Information System

### 組織分析チャートの警告メッセージの処理

初めて組織チャートビューにアクセスすると表示される警告メッセージでは、[はい]をクリックしなければなりません。この警告メッセージは、ユーザーが Siebel Systems Inc.のインストールと実行を希望するかを確認するものです。ユーザーは必ず[Siebel Systems, Inc.からのコンテンツを常に信頼する]を選択してから、[はい]をクリックしてください。これで、今後このメッセージは表示されなくなります。ユーザーがこの警告メッセージに対して[いいえ]をクリックすると、組織分析チャートは淡色表示されます。(12-8UC1RN)

## File System

### ダウンロードファイルの名前が異なる

File System からファイルをダウンロードすると、ファイル名が start[ ].xxx に変更されることがあります。これは、Microsoft のファイル解凍に関するバグで、Microsoft Internet Explorer のブラウザでのみ発生します。IE 5.01 および 5.5 SP2 を使用している場合、Microsoft オンラインサポートで提供されているエラーレポートの説明に従って修正してください。URL は、<http://support.microsoft.com/support/kb/articles/q303/7/50.ASP> です。IE 6.0 の場合は 2002 年 1 月以降に修正プログラムが提供されます。

または、ブラウザのファイル解凍をオフにすることもできます。結果としてファイルのダウンロードのパフォーマンスが低下する可能性があります。この問題は発生しなくなります。ブラウザのファイル解凍の設定の変更方法については、『Siebel Server 管理ガイド』を参照してください。(12-9YS7OJ)

### 同期化により更新されたファイルをモバイルクライアントで開くことができない

自動更新フラグがオフに設定されている場合、モバイルクライアントに以前ダウンロードされた添付ファイルがサーバー上で更新されると、その後同期が行われた時点で、そのモバイルクライアントでは添付ファイルを開くことはできなくなります。ローカルファイルシステムにこのファイルは存在しません、というエラーメッセージが表示されます。この問題は、次の同期の間に、サーバーから再度ファイルをダウンロードするように要求すれば、解決します。(12-9QUM77)

### IE 5.0 で小さなテキストファイルを保存するとエラーになる

IE 5.01 を使用し、Standard Interactivity で Siebel アプリケーションを実行する場合、小さな添付ファイルをディスクに直接保存しようとすると、エラーが発生します。このエラーは、ファイルのサイズが 1KB 未満の場合にのみ発生します。この場合は、まず[開く]オプションでファイルを開いてから、ディスクに保存してください。(12-9H9RMZ)

### 100MB を超えるファイルのアップロード/ダウンロードでの問題

100MB を超えるファイルのアップロード/ダウンロードを試みると、処理が中断されます。これは、Siebel アプリケーション用に Web サーバーを実行するマシンのシステム環境変数を設定すると回避できます。この変数の目的は、大規模なデータ転送を変数で指定したサイズのケットに分割することです。これは SIEBEL\_SISNAPI\_SEGMENT\_SIZE という変数で、KB 単位で値を指定します(たとえば、「100」は 100KB)。指定可能な最小値は 32KB です。100MB のファイルの場合、最適な分割サイズは 5MB です。(12-5LNF9S)

### IE 5.5 SP 1 でのファイルダウンロードの問題

Microsoft Internet Explorer 5.5 SP 1 には、ユーザーが Siebel File System からファイルをダウンロードできないというバグがあります。目的のファイルをダウンロードするかわりに、ブラウザは関係のない HTML コードをダウンロードします。この問題は、Microsoft オンラインレポートの説明に従って修正できます。エラーレポートの URL は、<http://support.microsoft.com/support/kb/articles/Q281/1/19.asp> です。この問題は、IE 5.5 SP 1 でのみ発生します。(12-69ZJOS)

## 世界のタイムゾーン

### インストール先ディレクトリのパス名は 18 文字まで

Siebel Server のインストール先ディレクトリを指定する際、19 文字以上のパス名は使用できません。(12-2UUKK0)

### UNIX 上の複数インスタンスのサポート

Siebel Server は、Solaris プラットフォームでは 1 台のマシンに複数同時にインストールできるようになっています。ただし、Siebel Server で Siebel Remote を使用する場合は、マニュアルの説明のとおり同一システム上に複数のアプリケーションサーバーインスタンスを設定するのではなく、インストール先のディレクトリを別々にして、1 台のマシンに複数のサーバーをインストールする必要があります。(12-28IEEF)

### Solaris 上の Siebel データベースへの接続

Solaris 上に Siebel Server を Resonate Central Dispatch とともにインストールすると、インストール直後に Siebel Server が Siebel データベースに接続されないことがあります。Siebel データベースに接続するには、Siebel Server を再起動する必要があります。(12-5U3CFV)

### UNIX ではインストールパスにブランクを使用できない

UNIX プラットフォーム(AIX および Solaris)上の Siebel インストールスクリプトは、ブランクが含まれるディレクトリパス(たとえば、/node01/.../source area/sw)から実行された場合、正しく実行されないことがあります。(12-5K6HRB)

## インストール

### SES - データベースサーバー

次の問題は、日本語版にのみ該当します。imprep.ksh は、ENU を使用しないと mstrep\_local.dat の共通 API を開始できません。アップグレードまたはインストールを実行する前に、必ず SIEBEL\_LANGUAGE を正しい言語に設定してください。(12-5ICPY1)

### Object Manager の断続的な終了

Siebel Object Manager は、次の環境では断続的に終了することがあります。

- Siebel Server が Sun Solaris プラットフォームのホストマシン上で実行され、そのマシンには Oracle 8.1.7 クライアントが存在する。  
かつ
- Siebel データベースプラットフォームは Oracle 8i である。

通常、この問題は Oracle クライアント用パッチ 1390304 および 1416998 を Siebel Server ホストマシン上に適用すると解決できます。詳細については、Oracle 社にお問い合わせください。(12-680Z67)

### Fulcrum SearchServer インストールプロセスへの接続

Fulcrum SearchServer をインストールする際、どのプラットフォーム上にインストールする場合でも[SearchServer International Edition] オプションを選択する必要があります。このオプションのライセンスキーは、8763401 (WinNT/2000)、9112173 (Solaris)、9024562 (AIX) です。[SearchBuilder]オプションは選択しないでください。SearchBuilder は、インストールオプションとしてサポートされていません。(12-A0CUUP)

### モバイル Web クライアントで示される Microsoft ODBC アクセスマイバ関連のインストールエラー

次の問題は、日本語版にのみ該当します。Microsoft Windows 95 および Microsoft Windows NT 4 Workstation クライアントプラットフォームで日本語版の MDAC が使用されていると、Microsoft Office は Office 2000 しか使用できません。Word 98 が含まれる Office 97 も使用できますが、日本語版ではなく、英語版をインストールしなければなりません。(12-9ZZGMJ)

### Gateway Server と Siebel Server を同時にアンインストールする

同一の Microsoft Windows ホストマシン上にインストールされた Siebel Enterprise Server 製品の順序と組み合わせによっては、同じマシン上に常駐する Siebel Gateway Server と Siebel Server を同時にアンインストールすると次のエラーが発生する可能性があります。

「次のステップで設定を変更しているときに、エラーが発生しました：

```
StopService
```

```
DeleteService
```

詳細については、sw\_cfg\_util.log を参照してください。」

このエラーが発生すると、Gateway Server をアンインストールできない可能性があります。この問題を回避するには、前述のサービスを個別にアンインストールしてください。まず Siebel Server サービスを停止して、ホストマシンからアンインストールします。次に、Gateway Server サービスを停止して、Gateway Server をアンインストールします。(12-9WAUV6)

### 言語パックのバージョンは基本アプリケーションに一致する必要がある

Siebel アプリケーションに Siebel 言語パックを追加する前に、リリースバージョンが相互に互換性があることを確認してください。互換性がない場合、アプリケーションは正しく起動されません。(12-9WCFY0, 12-9WCFZ7)

### モバイル Web クライアントのアンインストール

Microsoft SQL Server のエイリアスポート番号は、Siebel (モバイル) Web クライアントのインストール中に変更される可能性があります。この状況が発生したら、SQL Server クライアントネットワークキューティリティの[Alias]タブを使用して、希望する値にポート番号を戻す必要があります。(12-9XPGBL)

### AIX ではフランス語の言語パック変数が表示されない

言語パックのフランス語(FRA)を Siebel Gateway Server または Siebel Server のフランス語版に追加すると、言語変数はインストーラプロンプトに、FRA や ENU といった言語コードではなくパーセント記号(%)で表示されます。

実際のプロンプトの文章は次のとおりです。“Voulez-vous ajouter la langue % à l'installation existante ?[O]”

これは、「既存のインストールシステムにフランス語を追加しますか。」という意味です。このエラーは、システムに影響するものではありません。(12-9YAJ18)

### UNIX では Siebel Server を手動で起動しなければならないケースがある

install\_server スクリプトを使用して UNIX に Siebel Server をインストールする場合、Siebel Server インストーラが終了すると、Siebel Server の該当プロセスの一部が正しく起動されないことがあります。場合によっては、siebsvr プロセスだけが起動します。

これは、Siebel Server を手動で起動すると回避できます。次に示す順序どおりに、UNIX コマンドを発行します。

1. source siebenv.csh
2. stop\_server all

### 3. start\_server all

これで、インストーラで有効に設定されたコンポーネントを含むすべての Siebel Server プロセスが正しく起動されます。(12-9YU185)

## Microsoft Windows での DB2 Siebel サンプルデータベース設定ファイルの編集

サンプル Siebel データベースの設定ファイル `db2srvr¥db2udb sampledbcfg.bat` は、エラーなしで実行されるように次の順番で編集する必要があります。

### 1. このコマンドは

- `db2 update db cfg for $DBNAME% using AVG_APPLS 20`

次のように変更します。

- `db2 update db cfg for %DBNAME% using AVG_APPLS 20`

### 2. このコマンドは

- `db2 create temporary tablespace temp32k pagesize 32 K managed by system using('$TEMPSPACE32%') bufferpool BUF32k`

次のように変更します。

- `db2 create temporary tablespace temp32k pagesize 32 K managed by system using('%TEMPSPACEK32%') bufferpool BUF32k`

(12-A0707Y)

## パラメータ値にはブランクを指定できない

エラー ADM-00010 は、Siebel Enterprise パラメータを修正した後、レコードから抜け、パラメータ値を消去しようとした際に発生します。これは、[システム管理]の[エンタープライズパラメータ]ビューで確認されています。この問題を回避するには、エンタープライズパラメータの値をブランクのままにしないでください。(12-9Z9FIP)

## Siebel Server ディレクトリを小文字に変更する

Microsoft Windows 上に Siebel Server、UNIX (AIX または Solaris) 上に Siebel Web Server Extensions が共存するハイブリッドプラットフォームの Siebel 環境では、Siebel eApplication が作動しないことがあります。Microsoft Windows マシン上の Siebel Server ディレクトリの名前を次のように大文字から小文字に変更すると、この問題を回避できます。

- `siebsrvr/WEBMASTER/[build#]/APPLETS ==> siebsrvr/WEBMASTER/[build#]/applets`
- `siebsrvr/WEBMASTER/[build#]/SCRIPTS ==> siebsrvr/WEBMASTER/[build#]/scripts`
- `siebsrvr/WEBMASTER/FILES ==> siebsrvr/WEBMASTER/files`
- `siebsrvr/WEBMASTER/HELP ==> siebsrvr/WEBMASTER/help`
- `siebsrvr/WEBMASTER/IMAGES ==> siebsrvr/WEBMASTER/images`
- `siebsrvr/WEBMASTER/IMAGES/JANNA ==> siebsrvr/WEBMASTER/images/janna`

名前の変更は、Siebel Server を停止してから行う必要があります。名前の変更が終わったら、Siebel Server を再起動してください。(12-9X2B7J)

### UNIX へのログオン中に許可エラーが発生する

UNIX プラットフォーム(AIX または Solaris)で Siebel eApplications にログインする際、ファイル許可エラーが表示されることがあります。これは、Siebel Server および Siebel Web Server Extension のインストールが異なる許可を持った複数のユーザーで行われた場合に発生することがあります。

この問題を回避するには、ターゲットホストマシンで次のコマンドを発行する必要があります。

- `cod $SIEBEL_ROOT/public/$language_dir`
- `chmod 644 *.html`

(12-9WWZMB)

Siebel EAI コンポーネントがアクティブで、エラーログを更新しようとした場合、次のようなエラーメッセージが表示されることがあります。

「ログファイル D:\14005\%eai%\%aiconn%\log%\Siebelxxx.log を開けません。」

このエラーは、必要なディレクトリを手動で作成すると回避できます。次のコマンドシーケンスを使用してください(Microsoft Windows、UNIX とともに)。

- `cd SIEBEL_ROOT` (ここで、SIEBEL\_ROOT は Siebel のインストール先)
- `mkdir log`

(12-9WBKHT)

### ローカル管理者権限メッセージ

カスタムインストールで Gateway Server と Siebel Server の両方を Microsoft Windows 2000 上にインストールする際に、Gateway Server サービスを開始するためのローカル管理者権限を持つアカウントが指定されていても、「ローカル管理者'特権が必要です。」という画面が表示されることがあります。

「入力されたユーザー名はサービスアカウントとして使用できません。'ローカル管理者'特権が必要です。」

このメッセージが表示された場合は、無視してかまいません。[OK]をクリックして、通常どおりにインストールを続行してください。

(12-9WAKUM)

### ApplyIndex エラーメッセージの無視

Siebel eApplications をインストールしているときに次のエラーメッセージが表示された場合は、無視してかまいません。

「次のステップで設定を変更しているときに、エラーが発生しました :

ApplyIndex

詳細については、sw\_cfg\_util.log を参照してください。」(12-9WAKTV)

### Siebel Server のインストール中に自己登録エラーが発生する

カスタムインストールで Microsoft Windows 上に Siebel Server をインストールする場合、Siebel Java Integrator をインストールしないと、次のエラーメッセージが表示されることがあります。

「ファイル{Siebel Server ホーム}\siebsrvr\%bin%\%scesoosrv.dll は自己登録型ではありません。エラーコード 3 が返されました。」

これは、ホストマシンが新しく再ゴースティングせずに包括的な設定を行った場合にのみ発生します。(12-9VRQFS)

### AIX 上の Siebel Database Server の十分なディスクスペースチェック

AIX 上の Siebel Database Server インストーラは、インストールを試みる前に、指定保存装置に十分なディスクスペースがあることを確認するとはかぎりません。場合によっては、すべての Siebel ファイルをインストールできるディスクスペースがなくても、警告メッセージが表示されないこともあります。その結果、インストールが正常に終了したように見えても、インストールされているはずのファイルが不足していることがあります。空きスペースが大量に残っているディスクドライブを使用することをお勧めします。(12-9TMQ4Y)

### Microsoft Windows でサーバーのレジストリエントリが重複する

Siebel Server、Siebel Gateway Server、または Siebel Database Server を同時または別々にインストールする場合、バックアップをとってからインストールディレクトリを変更するとローカルの Microsoft Windows レジストリに重複してエントリが登録されます。エントリは次のようになります。

- HKEY\_LOCAL\_MACHINE / SOFTWARE / Siebel System, Inc. / Siebel eBusiness Applications Servers / 7.0.x

指定した各インストールパスがこれらのレジストリエントリの 1 つに表示されます。(12-8PTMUR)

### インターネットアドレスを手動で変更する必要がある

インストール時の設定から Configure eApplications Server Utility を使用して、First Internet Address または Alternate Address (Web サーバーの) を修正した場合、新しいパラメータ値が有効にならないことがあります。public¥{言語}ディレクトリに置かれた該当する.html ファイルの値を手動で設定してファイルを保存することで、この問題を回避できます。該当するファイルは、次のとおりです。

- axcallcenter.html
- axfieldservice.html
- axmarketing.html
- axpmanager.html
- axsales.html
- axservice.html
- indexcallcenter.html
- indexfieldservice.html
- indexmarketing.html
- indexpmanager.html
- indexsales.html
- indexservice.html

(12-9Y0G2F)

### UNIX での Alternate Internet Address の指定

UNIX プラットフォーム(AIX または Solaris)で Siebel eApplications インストーラを実行すると、次に示す 2 つのプロンプトが表示されます。

- Please specify the First Internet Address of web server[] (Web サーバーの First Internet Address を指定してください。)

- Please specify the Alternate Internet Address of web server[] (Web サーバーの Alternate Internet Address を指定してください。)

80 以外のポート番号を使用する場合、Alternate Address は 80 に数値を付け加えたポート番号にする必要があります。次に例を挙げます。

- xyz.siebel.com:8000 (「xyz.siebel.com」ではなく)

(12-9Z9QP7)

### MDAC のインストール

MDAC の日本語バージョン(バージョン番号は ENU のバージョンと同じか、それ以降でなければならない)は、Siebel アプリケーションのインストール前にインストールする必要があります。これは、日本語版にのみ該当します。(12-963GCZ)

### Siebel Server の名前の長さは 12 文字以内

Siebel Enterprise Server インストーラおよび Microsoft Windows の設定ウィザードは、Siebel Server 名を指定するように促します。ただし、[Siebel Server Name]画面の[ヘルプ]ボタンを選択すると、このパラメータに使用できる文字数を超えたことを示すメッセージが表示されます。次のメッセージが表示されますが、これは間違いです。

「使用している Siebel サーバーの名前を選択してください。サーバー名は、このエンタープライズ内で固有で一意でなければなりません。また、24 文字以内になるようにしてください。」

正しい内容は次のとおりです。

「使用している Siebel サーバーの名前を選択してください。サーバー名は、このエンタープライズ内で固有で一意でなければなりません。また、12 文字以内になるようにしてください。」

(12-9T1FMF)

### Oracle データベースの DLLORA.SQL ファイル関連のインストールエラー

Oracle プラットフォームで Siebel データベースを使用してテーブルスペースをローカルで管理している場合、Siebel Support Web で新バージョンの ddlora.sql を入手してください。(12-9NE8QB)

### UNIX プラットフォーム上の Siebel Server siebenv.sh ファイルの修正

UNIX プラットフォーム(AIX または Solaris)で Siebel Server をインストールすると、siebenv.sh ファイルの実行中に次のエラーが発生することがあります。

「LANG = en\_US:is not an identifier.」

このエラーの発生を防ぎ、通常どおりにインストール処理を続行するには、次の手順に従います。

1. siebenv.sh ファイルのバックアップコピーを作成し、どのバックアップかがわかるように、類似した名前を付けます(この手順はオプションですが、強く推奨します)。
2. siebenv.sh ファイルを開きます。
3. 最終行を、「export LANG = en\_US」から「LANG = en\_US; export LANG」に変更します。
4. このファイルを保存します。
5. この(ソース)ファイルを実行します。(12-9KDJ69)

### Window NT ホストで Packager を使用して自己解凍型アーカイブを作成する

Microsoft Windows NT ベースのクリーンホストマシン上で Siebel Packager を使用して自己解凍型アーカイブ(クライアント)パッケージを作成すると、次のような「Microsoft Windows NT のワトソン博士」エラーメッセージが表示されることがあります。

「An application error has occurred and an application error log is being generated. Mcshield.exe.」

(この『リリースノート』のこの説明においては、「クリーン」ホストマシンとは Siebel ソフトウェアがインストールされたことのないホストマシンのことを指します。このエラーの原因は Siebel ソフトウェアにあると思われるかもしれませんが、そうではありません。)このエラーが発生した場合は、対応策として次の手順に従ってください。

1. もう一度 Siebel パッケージの作成を試みます。このエラーが発生しなかった場合は、パッケージが正しく作成されました
2. このエラーが再び発生した場合は、このアンチウイルスソフトウェアを停止して、ローカルホストマシンのメモリからこのソフトウェアを消去します。

(12-9HCJF)

### Oracle での接続の制約

Siebel Server を Solaris で実行し、Oracle で Siebel データベースを使用している場合、新規クライアントは Siebel Server がデータベースに接続できないというエラーメッセージを受け取る可能性があります。これは、Oracle で使用可能な記述子の最大数に達したときに発生することがあります。詳細については、『Oracle Net8 Administrator's Guide』の「Configuring Naming Methods」の項を参照してください。(12-6POL0Z)

### 異なるサーバー環境ではデータクレンジングのディレクトリは設定できない

次の条件すべてにあてはまる場合、Siebel Server を既存の Siebel Enterprise に追加するときに Siebel Server パラメータの DataCleansingDir を設定することはできません。

- 新規の Siebel Server が UNIX ベース(AIX または Solaris)ホストマシンにインストールされている。
- この Siebel Enterprise の Siebel Gateway Server が Microsoft Windows ベースのホストマシン(Microsoft Windows NT または Microsoft Windows 2000)に常駐する。
- Siebel Data Quality に FirstLogic DeDuplication または Data Cleansing が使用される。

この問題を回避するには、次の手順に従ってください。

1. Siebel Data Quality に FirstLogic DeDuplication が使用される場合、Server Manager を使用してサーバーパラメータ DeDupTypeDir (「Directory used for DeDuplication」)を手動で FirstLogic のインストール先に設定します。
2. Siebel Data Quality に FirstLogic Data Cleansing が使用される場合、Server Manager を使用してサーバーパラメータ DataCleansingDir (「Directory used for Data Cleansing」)を手動で FirstLogic のインストール先に設定します。(12-92D917)

### AIX での Siebel Server インストールエラー(5004)

UNIX(AIX または Solaris)に Siebel Server をインストールする際、FirstLogic の設定ファイルをインストールしないことにした場合、エラーメッセージ「Exited with error 5004」が表示され、ローカルホストマシンにサードパーティ製ソフトウェア FirstLogic がインストールされないことがあります。このエラーは、システムに影響するものではないので、無視してかまいません。(12-6Z3NTF)

### Gateway Server のアンインストールで表示される「Remove Microsoft Windows Service」

Uninstall Manager を使用して Microsoft Windows 上の Siebel Gateway Server をアンインストールする際、チェックボックスのあるダイアログメッセージ「Remove Microsoft Windows Service」が表示されることがあります。デフォルトでは、このチェックボックスにはチェックマークが付いていません。このチェックボックスには、必ずチェックマークを付けてください。チェックマークを付けない場合、実行できずアンインストールもできない Siebel Gateway Server がホストマシンに残る可能性があります。(12-6798XP)

### UNIX 上へのインストール直後の Siebel Server の起動

UNIX プラットフォーム(AIX または Solaris)への Siebel Server のインストールが終わると、インストーラは「Siebel Server を起動しますか?」というメッセージを表示して、今すぐに Siebel Server を起動するかどうかを尋ねます。このオプションで今すぐ起動するよう選択すると Siebel Server は正しく実行を開始するよう見えますが、適切に設定されていない可能性があります。

この問題を回避するには、ユーザーはこのオプションで Siebel Server を今すぐ起動しない方を選択する必要があります。その後、インストーラを終了して、手動でサーバーを起動してください。(12-6V116V)

### Siebel データベースのプラットフォームが正しく設定されない

ある条件下では、Siebel Server を既存の Siebel Enterprise に追加すると、Siebel Database Server データベースプラットフォームが正しく設定されないことがあります。具体的には、次の条件にすべてあてはまる場合、このエラーが発生します。

- 追加された Siebel Server が Microsoft Windows ベースのホストマシンにインストールされている。
- その Siebel Gateway Server は複数の Siebel Enterprises の処理を行う。
- これらの Siebel Enterprises の Siebel Database Server データベースプラットフォームの種類が複数存在する。
- Siebel Enterprise Server インストーラまたはソフトウェア設定ユーティリティから、ユーザーはまず既存の Siebel Enterprise Server の名前を入力した後、前に戻って別の Enterprise Server の名前に変更する。

この問題を回避するには、ユーザーは別の Siebel Enterprise Server 名を指定する前に、既存の Siebel Enterprise Server インストーラまたはソフトウェア設定ユーティリティを終了してから再起動する必要があります。(12-6G4BQN)

### インストール中のディスクスペースの不足

Microsoft Windows プラットフォーム上に Siebel ソフトウェアをインストールしている間、「there is not enough space on the disk」といったエラーメッセージが表示されます。インストールに必要な空きスペースがディスクドライブ上に十分ある場合でも発生することがあります。それは、デフォルトで InstallShield が一時ディレクトリ%TEMPDIR%がCドライブ上にあるとみなしているためです。この問題を回避するには、Microsoft Windows 環境変数%TEMPDIR%に、インストールに必要なスペースが十分にある別のドライブ上のディレクトリを指定するようにします。(12-4GUL0H)

### データベース設定パラメータラベル

Siebel ソフトウェア設定ユーティリティの画面で、一部の Siebel データベース設定パラメータラベルの表示が適切でない場合があります。これらのパラメータのラベルは、次のように表示されなければなりません。

- Configure Database Options:SqlServer == > Configure Database Options:Microsoft SQL Server
- SqlServer == > SQL Server Name
- SqlDatabase == > SQL Server Database Name (12-4SBJNV)

## LDAP/ADSI Security Adapter

### パスワード失効条件の処理

Siebel LDAP Security Adapter を使用してユーザー認証を行っているときにパスワードの期限が切れていることがわかった場合、エンドユーザーが入力したユーザー名またはパスワードが違うというエラーメッセージが返されます。このような場合、管理者がパスワードをリセットする必要があります。(12-9I0BV7)

### X.509 クライアント認証サポート

クライアント側の認証(X.509)サポートを実装したい場合は、各アプリケーションの設定ファイル(たとえば eSales.cfg や eService.cfg)の SecureBrowse パラメータを「TRUE」または「HTTPS」に設定してください。(12-95VOF7)

### SSL によるユーザーログイン

eChannel、eSales、eService などの対顧客用 Siebel アプリケーションを実装する場合、エンドユーザーが Siebel アプリケーションにログインするポイントは 2 箇所あります。1 つは匿名ユーザーHP から、もう 1 つはユーザーが Siebel ページの右上角にあるログイン/ログアウト用リンクをクリックして表示されるログオフ用のページからです。ブラウザクライアントから Web サーバーに送信されるユーザーのログイン名とパスワードを暗号化するために SSL を実装する場合、ログインは必ずいったん匿名ホームページに戻ってから行うよう、エンドユーザーに依頼する必要があります。つまり、エンドユーザーは、ホームページに戻るためのログオフ用ページのリンクに従い、ホームページに移動してからログインする必要があります。(12-959KAA)

### SSL によるユーザーログイン

ブラウザクライアントから Web サーバーに送信されるユーザーのログイン名とパスワードを暗号化するために SSL を実装する場合は、ホームページを「Secure View」に指定する必要があります。これは、Siebel Tools の Siebel View の設定で行います。(12-959KA6)

### ユーザー登録のユーザー名とパスワードの文字数制限

Siebel ユーザーの自己登録機能を使用する場合、システム管理者は、ユーザーにユーザー名とパスワードは 50 文字以内にするよう通知する必要があります。(12-8MVHK7)

### アダプタ定義のユーザー名によるディレクトリアクセス要件

LDAP または ADSI セキュリティアダプタの「アダプタ定義のユーザー名」機能を使用する場合は、ディレクトリへのアクセス制限を設けてユーザーが各自のエントリを読み取ったり、検索したりできるようにする必要があります。(12-7XGH1R)

Siebel eBusiness アプリケーションをシングルサインオンモードで実装し、ユーザーが外部認証システム(たとえば LDAP ディレクトリ)にエントリを持っているが、Siebel データベースには対応するユーザーレコードがない場合、エンドユーザーにはエラーメッセージのないブランクの画面が表示されます。このエラーが発生したら、エンドユーザーはシステム管理者に連絡し、問題の診断と Siebel データベースのユーザーレコード作成を依頼する必要があります。(12-67405U)

アダプタ定義ユーザー名(つまり、ユーザーのログイン名として Siebel 以外のユーザーID を使用する)は、ユーザー自己登録機能とは併用できません。この機能を使用可能にするには、自己登録ワークフローを修正して「ログイン」方法の入力パラメータをアダプタ定義ユーザー名(たとえば、ユーザーの電子メールアドレス)に設定し、自己登録ワークフローでユーザーの Siebel ユーザー名(ユーザー登録 UI の[ユーザーID]フィールド)を LDAP ディレクトリの該当フィールドにコピーするメソッドを追加します。(12-6G1ALP)

Siebel アプリケーションをシングルサインオンモードで実装し、eapps.cfg とアプリケーション設定ファイルの認証トークンが異なる場合に、ユーザーが SSO サービスからログインしようすると、エラーが表示されます。「接続がタイムアウトしたため提出されたリクエストを処理できません。リクエストを再度作成して提出してください。お手数をおかけして申し訳ありません。」これは汎用エラーメッセージで、ログイン失敗の原因を説明したものではありません。エラーの実際の原因についてはシステム管理者にお問い合わせください。eapps ログファイルの内容から原因を判別することができます。(12-633NFV)

Siebel を認証(X.509)サポート付きで実装し、ユーザーが無効な認証を示した場合、エラーメッセージのないブランクの画面が表示されます。このエラーが発生したら、エンドユーザーは、システムがアクセス拒否した理由をシステム管理者に問い合わせてください。システム管理者は、Siebel の認証を処理する Web サーバーの認証ログから原因を追跡できます。(12-608AJW)

ユーザー自己登録機能では、外部ディレクトリに設定されたパスワード構文チェック(たとえば、iPlanet LDAP ディレクトリではパスワードの長さは 6 文字)は使用できません。ただし、Siebel セキュリティアダプタから返されるエラーメッセージを取り込み、エンドユーザーに適切な解決策を示す登録ワークフローを設定することができます。(12-5DBEBE)

Siebel ソフトウェアが Novell LDAP で実行されるように設定されていて、パスワード失効ポリシーが Novell で作成されている場合、ユーザーはパスワード失効後もログインできます。これは、Novell LDAP ディレクトリが「グレースログイン」コンセプト(ユーザーのパスワードが期限切れになっても、猶予が与えられる)に基づいているためです。このような状況が発生した場合、Siebel Web エンジンで正しい警告メッセージを出すように修正する予定です。(12-6S2DAR)

## メッセージ括送信

### Solaris 環境で表示されるメッセージ

Solaris 環境の中間層では、表示されるメッセージに HTML タグが含まれていることがあります。(12-6TW1T3)

## その他

### 従業員フォームアプレットの 2 つのフリガナフィールド

次の問題は、日本語版にのみ該当します。[フリガナ]フィールドの一方を削除するには、次の手順に従ってください。

1. Siebel Tools で、[Applet] > [Employee Detail Applet] > [Control] > [Nickname]に移動します。
2. [Visible -Language Override]フィールドを「FALSE」に設定します。
3. [Applet] > [Employee List Applet] > [List] > [List Column] > [Nickname]に移動します。
4. [Show In List -Language Override]を「FALSE」に設定します。

(12-8Q40S4)

### フラッシュ画面

次の問題は、日本語版にのみ該当します。フラッシュ画面(Login 画面)のテキストを変更するには、次のようにします。

1. Siebel Tools 14010 を使用して Siebel Repository に接続します。
2. 言語が「JPN」に設定されていることを確認します。Siebel Tools のステータスバーは「Language = JPN」を明示しているはずですが、言語が「JPN」に変更されていない場合、[View] > [Options]メニューから[Language Settings]を選択して[Language]を「Japanese」に設定します。
3. Object Explorer で[Web Page]を選択して、'Name' = 'CC Login Page (Login Only)'という条件で Web ページのクエリーを実行します。
4. この Web ページの[Web Page Item]を開き、「PCSLab」という名前の Web ページ項目を選択します。
5. PCSLab の[Caption]を「&copy; 1990-2001 Siebel Systems, Inc.」に変更します([Caption]を変更するには、Project eApp がロックされている必要があります)。
6. 日本語用の新しい SRF ファイルをコンパイルします。(12-8HFYQV)

## 取引

取引を初めて作成すると、期限切れの予算の名前を入力できることがあります。この問題を回避するには、必ずピックリストから取引に有効な予算を選択するようにしてください。(12-9BPUXR)

## パーソナライゼーション

パーソナライゼーションプロファイルは、ユーザーが永続的なプロファイル属性を変更しても、現在のセッションでは更新されません。これは、管理者が[アプリケーション管理] > [システム属性]ビューで SecExtUserAdministration システム属性を「False」に設定している場合に発生します。パーソナライゼーションプロファイルを現在のセッションで更新できるようにするには、SecExtUserAdministration システム属性ファイルを「True」に設定してください。(12-68JMDY)

## 製品

### MSSQL 使用時は、イメージを製品に関連付けられない

現在は、MSSQL を使用している場合、管理者が[ドキュメント管理]画面でグラフィックをアップロードすると、[製品管理]画面の[製品イメージ]変数リストにはグラフィックが表示されません。これを修正するには、[製品イメージ]ピックリストの検索条件を次のように変更する必要があります。[LitFileExt] = 'BMP' OR [LitFileExt] = 'GIF' OR [LitFileExt] = 'JPG' OR [LitFileExt] = 'JPEG'.(12-9RSCH3)

### クラス属性のデフォルト値の設定後に変数リストを変更する場合は、クラス属性のデフォルト値も更新すべき

クラス属性のデフォルト値を設定した後に変数リストが変更されると、クラス属性の変数リストと関連付けられたデフォルト値の整合性がとれなくなります。その結果、ユーザーはこれらのクラス属性を使用する製品にアクセスしようとする、エラーメッセージを受け取ります。これを修正するには、管理者は、変更された変数リストのベースとなるクラス属性のデフォルト値を更新する必要があります。(12-9TFTYR)

## Replication Manager

\$SIEBEL\_ROOT/siebsrvr/admin ディレクトリに modt.txt が存在する場合、svrinit ユーティリティは誤って終了する可能性があります。modt.txt ファイルを削除して、ユーティリティを再実行してください。(12-9B08HB)

S\_SRM\_ACT\_PARAM テーブルのサーバーリクエストとサーバーコンポーネントパラメータは必ず、本社ノードとその他のエリアノードの間ですべてコピーされます。その結果、[コンポーネントリクエスト]ビューには紛らわしいデータが表示される可能性があります。また、特定のコンポーネントが親ノードにのみ存在して子のエリアノードにはない場合、そのコンポーネントに送信されたリクエストはすべてエラーになります。コンポーネントリクエストが適切にルーティングされるようにするには、Replication Manager の各エンタープライズの名前が一意になるようにしてください。また、コンポーネントパラメータのデフォルト値が間違っていることがあります。各コンポーネントリクエストについて適切なデフォルト値を指定してください。(12-6EIELP)

[Siebel リモート管理]の[レプリケーションサーバー]ビューにあるフォームアプレットには、[データベースユーザー]というフィールドがあります。このフィールドは必須フィールドにもかかわらず、必須フィールドになっていません。エリアノードを定義する場合は、このフィールドを使用してエリアノードに割り当てるユーザーを指定してください。(12-7X7WN3)

エリアノードを階層にする場合、管理者は[レプリケーションサーバー]ビューで親のエリアノードに存在しないユーザーであっても追加できてしまいます。そのため、管理者は、各エリアノードに定義した全ユーザーがその親ノードに存在するようにしておく必要があります。(12-6G4DZ7)

## Send Email

### Solaris での日本語メールの送信

次の問題は、日本語版にのみ該当します。Solaris 上の Policy Manager 宛て電子メールの件名は日本語の場合に正しく表示されません。(12-9VU763)

### サーバーインフラストラクチャ

#### サーバーとコンポーネントの言語変数の値が「JPN」に設定されていることを確認する

次の問題は、日本語版にのみ該当します。Siebel Server をインストールしたら、サーバーとコンポーネントの言語変数の値が正しく「JPN」に設定されていることを確認してください。(12-5FG578)

#### 一部の eChannel 設定パラメータに指定された値は保持されない

scw.cfg ファイルの[InfraShoppingService]セクションを修正して手動で設定した設定パラメータの一部は、ホスト Siebel Server が再起動すると設定値が保持されない可能性があります。これに該当するパラメータには、たとえば次のものがあります。

- PersistentShoppingCart
- AnonymousQuote
- ShoppingCartView
- ProductDetailView

これらのパラメータが正しく設定されるようにするには、[サーバー管理] > [コンポーネント] > [コンポーネントパラメータ]ビューに移動して、これらの値を変更してください。この方法でこれらのパラメータを修正すると、値は保持されます。

原則として、アプリケーション設定ファイル(.cfg)に手動で設定された設定パラメータは、前述の[コンポーネントパラメータ]ビューに設定パラメータを表示して実際に更新されたことを確認することをお勧めします。(12-A4W13V)

## Siebel Web Server Extension

Siebel Web Server Extension は、Microsoft Windows NT 4.0 と Microsoft Windows 2000 上の Microsoft Cluster Server (MSCS) ではサポートされません。(12-8QNUW7)

### 非 UTC データベースのクロックスケジュール

データベースサーバーの世界協定時(UTC)クロックが UTC 形式に設定されていない場合、クロックスケジュールは、Universal Time Coordinated パラメータが最初に次の手順で設定されないかぎり、[サーバー管理] > [エンタープライズオペレーション] > [コンポーネントリクエスト]の上部アプレットで正しく作動できません。

1. [アプリケーション管理] > [システム属性]ビューに移動します。
2. [Universal Time Coordinated]の値を調べます。
3. このパラメータの値を「FALSE」に設定します。(12-5ZP23P)

## サーバーコンポーネントのドリルダウンエラー

次のエラーメッセージは、[サーバー管理] > [サーバー] > [サーバーコンポーネント]ビューの下部アプレットでサーバーコンポーネント名をドリルダウンしようとする断続的に表示されることがあります。

「次の理由によりエラーが発生しました。このレコードの詳細情報を見るアクセス権がありません。アクセスが必要ならシステム管理者に相談するか、または権限を持ったユーザーに頼んでください。」

このエラーメッセージが表示されたら、別のサーバー管理画面(たとえば、[サイトマップ])に移動して、また[サーバー] > [サーバーコンポーネント]ビューに戻ります。この操作によって前述のエラーメッセージは表示されなくなり、下部アプレットには正しいデータが表示されます。(12-9LIHJ7)

## UNIX 上の Siebel Server のシャットダウン

Siebel Server は、必ず最初に「stop\_server」を実行してからシャットダウンしてください。サーバーを完全に停止できないと、次のようなエラーメッセージが表示されることがあります。「は停止していません。サービスプロセスを停止中にエラーが発生しました(サービスがすでに停止していた可能性があります)。」その場合は、「stop\_server -f」を実行して強制シャットダウンしてください。まれに「stop\_server -f」実行時、失敗することがあります。その場合は「reset\_server」を実行してください。(12-7WFH6J)

## 有効化された設定プロフィールビューでの Gateway Server コネクタエラー

[サーバー管理] > [エンタープライズ設定] > [Enterprise Profile Configuration]ビューで新規サブシステムを作成している際に、Is Name Enabled フラグがチェックされていないサブシステムを選択すると「Gateway Server コネクタに不特定のエラー」というエラーメッセージが表示されることがあります。このエラーメッセージが表示された場合、処理を続行するには、いったんログオフしてから再度 Siebel アプリケーションにログインする必要があります。(12-9IRF3N)

## マルチバリューグループレコードは上書きされることがある

マルチバリューグループ(MVG)レコードは、2人のユーザーが同じレコードを使用している場合に上書きされることがあります。たとえば、ユーザーAが製品欠陥にコメントを付加して[コメント]マルチバリューグループを閉じます。ユーザーBはこの変更気付かずMVGアイコンをクリックして、[コメント]でリストを表示し、コメントを追加します。マルチバリューレコードの上書きは、次の条件があてはまる場合に発生します。

- フィールドがマルチバリューフィールドである。
- マルチバリューフィールドがプライマリを持たない。
- 値は、ユーザーが指定した方法で並び替えられている(たとえば、LAST\_UPD で、行の順序を並び替えられる)。
- マルチバリューフィールドは更新可能である。

(12-9690CZ)

## コンポーネントグループ番号での並び替え

次のビューの上部アプレットを[Component Group Number]カラムで並び替えると、レコードは指定したものと逆の方法で並び替えられます。

- [サーバー管理] > [エンタープライズオペレーション] > [コンポーネントグループ割当]
- [サーバー管理] > [エンタープライズ設定] > [エンタープライズコンポーネントグループ]

つまり、ユーザーが昇順でこのカラムを並び替えると、レコードは降順で並び替えられます。逆に、降順で並び替えると、昇順になります。(12-8RE5TB)

### コンポーネントグループの状況有効化での並び替え

次のビューの上部アプレットを[状況有効化]カラムで並び替えると、レコードは一件ランダムに並び替えられます。

- [サーバー管理] > [エンタープライズオペレーション] > [コンポーネントグループ割当]
  - [サーバー管理] > [エンタープライズ設定] > [エンタープライズコンポーネントグループ]
- (12-8RE5T4)

### Server Manager の削除パラメータ上書きコマンドは機能しない

Server Manager のコマンドラインモード(srvrmgr)の「delete parameter override」は、srvrmgr コマンド「help delete param override」で表示される srvrmgr ヘルプの説明どおりには機能しません。

たとえば、次のように srvrmgr コマンドを発行するとします。

- `srvrmgr> delete parameter override for server SSVR_02 param "password"`

サーバーパスワードのパラメータは、意図したとおりには削除されません。(12-94FJ13)

### サーバーコンポーネントを無効化する際の Resonate スケジュールルールのクリーンアップ

Siebel Server 上で Resonate が稼動しているときに、そのサーバー上のサーバーコンポーネントを使用不可にする必要があれば、使用不可にする前にそのコンポーネントを完全にシャットダウンしてください。ラインモードサーバーマネージャを使用してサーバーを使用不可にします。コンポーネントを使用不可にする前にシャットダウンしないと、Resonate スケジュールルールはクリーンアップされません。これらの Resonate スケジュールルールは、同一サーバー上で複数のコンポーネントが稼動する場合、間違ったコンポーネントにルーティングされる可能性があります。(12-6YW1FN)

### 管理スクリプトの保護

管理スクリプトは、パスワードで保護することができます。それには管理用の認証情報を削除して、実行時に認証を読み込ませるため次のものに置き換えます。

```
echo Enter SRC_PSWD Password
read src_pswd
SRC_PSWD=$src_pswd
echo Enter EXP_PSWD Password
read exp_pswd
EXP_PSWD=$exp_pswd
```

管理用スクリプトを保護するには、この方法をお勧めします。(12-1BX98MJ)

### Siebel Anywhere

#### アップグレードキットの無効化

オプションのアップグレードキットが無効化されている場合、モバイル Web クライアントユーザーが[製品更新]を使用して同じコンポーネントをアップグレードしようとする、アップグレードキットをサーバー上で取り出すことができなくなったため、モバイル Web クライアントは「アップグレードを初期化できません」というエラーメッセージを受け取ることがあります。この問題を回避するには、モバイル Web クライアントユーザーは SiebelClientRoot¥bin ディレクトリの upgwiz.ucf ファイルを削除して、その後モバイル Web クライアントを再起動します。(12-6GNC4K)

## Siebel Search

### 検索アプレットの住所フィールド

ローカライズ製品のリリースでは、住所のフィールドが[市]、[都道府県]、[国]、[郵便番号]の順に表示されます。(12-92MG7G)

### 検索設定の名前

検索設定に使用する名前には、かっこ( )を使用できません。(12-9LWBJ3)

### 暗示的な保存と検索センター

検索センターが開いているときに新規レコードを作成、または既存レコードを保存した場合、検索センターで新規の結果をドリルダウンする前に、このレコードを保存しておく必要があります。それには、明示的に保存する(CTRL+S、またはアプレットメニューで保存)か、または別のレコードに移動します。(12-91777Z)

### 価格リスト検索インデックスによる製品の有効化

価格リスト検索インデックスによって製品を有効化するには、次の手順に従います。

1. インデックスをすべて作成した後、<Siebel ルート>¥Search¥ServerDataSrc¥Scripts ディレクトリに保存された.DID ファイルを次のように修正します。COLUMN [データベース名]. "S\_PROD\_INT". "ROW\_ID" STORE 200 KEY and COLUMN [データベース名]. "S\_PRI\_LST\_ITEM". "PRI\_LST\_ID" STORE 205 KEY.
2. 検索サーバー4.0ドライバを使用して Fulcrum の ODBC データソースを作成します。FULCREATE に検索インデックスディレクトリ、FULSEARCH に Fulcrum ファイル FULTEXT.FTC のディレクトリ、および FULTEMP 用の一時記憶ディレクトリについて、フルパスを入力します。
3. Fulcrum ExecSQL プログラムを実行します。[File] > [Select Data Source]を選択して、前述の手順で作成したデータソースを選択します。コマンド「unprotect table FUL\_PRPL; drop table FUL\_PRPL;」を実行します。FTE ファイル FUL\_PRPL.fte を開いて実行します。
4. Siebel Tools で、[Product Detail - Features View (eSales)]の Visibility Applet Type 属性を「All」に設定します。

この手順は、セットアップ時に1回のみ行います。インデックスの更新は、必ず Siebel の[検索管理]の[最新情報に更新]ボタンを使用して行ってください。(12-8GSFU1)

### システムフィールドを検索フィールドとして使用する

検索センターからシステムフィールドにアクセスするには、システムフィールド値を使用する新規の集計フィールドを設定し、このフィールドに関連付けられた[検索]フィールドを作成します。システムフィールドを直接 Find オブジェクトのフィールドとして使用することはできません。(12-6WNGAT)

### 検索インデックスを最新情報に更新する

Siebel File System のコンポーネント(たとえば Literature など)に基づいた検索カテゴリは、[すべてを更新]ではなく、[最新情報に更新]を使用して更新する必要があります。(12-6ZSP32)

### UNIX でファイルベースのビジネスコンポーネントのインデックスを作成する

ファイルベースのビジネスコンポーネント(Literature、Resolution Documents など)にはインデックススクリプトが自動的に作成されているため、ユーザーは Fulcrum の ExecSql ツールを使用して手動で実行します。各ファイルベースのコンポーネントは、次のファイルベースコンポーネントのインデックス作成処理に進む前に、インデックスの作成が完了している必要があります。(12-6WNGAV)

## 検索センターの内容カテゴリ

内容カテゴリは、検索センターから表示およびアクセスできるように、選択したタイプで有効なカタログに基づいている必要があります。  
(12-77MDWZ)

## NOT 演算子の使用

NOT 演算子を 2 つのクエリー用語の間に置くと、最初の用語が含まれているが 2 番目の用語は含まれないレコードだけにクエリー結果を絞り込むことができます。インデックスには、SUMMARY カラムにマッピングする 1 つのフィールドと、DOCUMENT\_TEXT カラムにマッピングするその他のすべてのフィールドや文書テキストが作成されます。NOT 演算子が含まれたクエリーは検索インデックスの Document Text および Summary カラムの両方に適用され、名前とサマリの両方のフィールドについて検索基準を満たすレコードが返されます。(12-64OCD0)

## Siebel Workflow – Workflow Processes

### 日本語ではなく英語のシードデータが誤ってインポートされる可能性がある

次の問題は、日本語版にのみ該当します。この問題を回避するには、英語のシードデータが誤ってインポートされないように、正しい日本語の変数リスト値を選択して保存してください。

1. Call Center を起動します。
2. [サイトマップ] > [ワークフロープロセス]を選択します。
3. 「Send Order Accepted Email (eSales)」をクエリーします。
4. プロセスを修正し(まだ活動化しない)、ドリルダウンします。
5. プロセスデザイナーで Send Email ビジネスサービスをダブルクリックします。
6. [入力引数]アプレットの[受取人グループ]、[オーダー担当者]などの値を対応する日本語に置き換えます。
7. 「Send Order Accepted Email (eSales)」を活動化します。

(12-9Z9Y9I)

### Siebel オペレーションステップを使用した日付フィールドの更新

Siebel オペレーションステップを使用して日付フィールドを更新する場合、日付フォーマットは MM/DD/YYYY でなければなりません。  
(12-9H1AOF)

### ユーザー対話ステップにアプリケーション内のビューが表示される

ユーザー対話ステップは、管理アプリケーションに関連付けられたビューだけが表示されます。ユーザー対話ステップのビューを選択するには、そのアプリケーションと関連する権限にビューを追加します。(12-9TQQNN)

### Siebel オペレーションステップのフィールドアプレットの値カラムに選択アイコンが表示される

[フィールド]アプレットの最初のレコードに表示されている[値]カラムの選択アイコンは、別のビューに移動すると表示されなくなります。これで適切な値を直接入力できます。選択アイコンを最新の状態に更新するには、アプレット内の別のレコードに移動してから、再度そのフィールドタイプを選択してください。(12-9P053C)

## ワークフロープロセスのエクスポート

ワークフロープロセスをエクスポートすると、XML ウィンドウが表示されます。ワークフロープロセス定義を保存するには、XML ウィンドウの[ファイル]メニューから[名前を付けて保存]を選択して XML ファイルを保存します。これで、XML ウィンドウを閉じることができます。(12-6S14BB)

## サブプロセスの表示

サブプロセスに複数のバージョンが定義されている場合は、サブプロセスの[ステップ詳細]ビューからサブプロセスデザインに移動しても、指定したサブプロセスに移動できないことがあります。(12-5GHOCR)

## プロセスプロパティの値がワークフロープロセスログビューに表示されない

プロセスプロパティ(文字列フォーマットにエンコードされた「階層」データタイプのプロパティを含む)の値は、2000 文字を超えると [Workflow Process Property Instance] リストアプレットに表示されないことがあります。(12-6ZFN6J)

## アプリケーションランタイムイベント Login はサポートされていない

アプリケーションランタイムイベント Login は、Workflow Processes ではサポートされていません。かわりに、WebSessionStart ランタイムイベントを使用してください。(12-5QLS5B)

## 待機ステップでは複数シフトはサポートされていない

待機ステップでは、同一スケジュールで 1 日のうちに複数シフトを使用することはできません。(12-7KJZ4Y)

## Siebel Workflow – Workflow Policies

### コンポーネント定義としての Workflow Monitor Agent 起動方法の説明文の誤り

『Siebel Workflow 管理ガイド』の「Workflow Monitor Agent の起動」では、コンポーネントリクエストとして Workflow Monitor Agent を起動する方法について、誤りがあります。このコンポーネント定義は、バックグラウンドコンポーネントのため、コンポーネントリクエストとして開始することはできません。この定義済みコンポーネントを開始するには、まず新規の定義済みコンポーネントを作成する必要があります。続けて Server Manager コマンドラインインターフェイスから Workflow Monitor Agent を起動できます。

Workflow Monitor Agent コンポーネント定義を新規作成するには、次の手順を実行します。

1. [ビュー] > [サイトマップ] > [サーバー管理] > [エンタープライズ設定] > [コンポーネント定義] に移動します。
2. [コンポーネント定義] リストアプレットで、アプレットメニューから [新規レコード] を選択します。次の値を入力します。

名前:	<コンポーネントの名前>
コンポーネントタイプ:	WorkMon
コンポーネントグループ:	<既存のコンポーネントグループから選択する>
説明:	<このコンポーネントの説明>
エイリアス:	<コンポーネントの別名。ブランクは使用不可>
3. アプレットメニューから [レコードの保存] を選択します。
4. 下部のリストアプレットから Group Name パラメータレコードを選択して、このコンポーネントを処理するリクエストのワークフローポリシーグループ名を入力します。オプションで、コンポーネントパラメータを変更します。Workflow Monitor Agent パラメータと説明については、『Siebel Workflow 管理ガイド』の「Workflow Monitor Agent の使用」の表 12-5 を参照してください。

5. 下部のリストアプレットで、Default Tasks パラメータレコードを選択して値を「1」に設定します。このコンポーネントは自動的に起動し、Siebel Server によってシャットダウンされます。
6. [コンポーネント定義]リストアプレットで、アプレットメニューの[コンポーネント定義を有効化]をクリックします。定義の状態は、[作成中]から[アクティブ]に変わります。
7. Siebel Server を終了して再起動し、変更内容を有効にします。
8. このコンポーネントを終了または再起動するには、[サーバー]画面に移動して[サーバーコンポーネント]ビュータブをクリックし、コンポーネントを選択して[シャットダウン]または[スタートアップ]をクリックします。

詳細については、『Siebel Server 管理ガイド』の「定義済みコンポーネントの作成」を参照してください。

Server Manager コマンドラインインターフェイスを使用して Workflow Monitor Agent を起動するには、次の手順に従います。

1. srvmngr プログラムを起動します。
  - `srvmngr /g <Gateway Server アドレス> /s <Siebel Server> /e <Enterprise Server 名> /u <サーバー管理者のユーザー名> /p <サーバー管理者パスワード>`
2. バックグラウンドモードで新規の Workflow Monitor Agent タスクを起動します。
  - `start task for component WorkMon with SleepTime = <時間> ,GroupName = <グループ名>`

詳細については、『Siebel Server 管理ガイド』の「Server Manager のコマンド」を参照してください。

タスクをコンポーネント定義として起動する、またはコマンドラインから起動する場合は、『Siebel Server 管理ガイド』または SupportWeb の最新情報を参照してください。(12-9EIPF4)

## デフォルトの PDQ

次の問題は、日本語版にのみ該当します。最初にワークフロー管理用ビューに移動したら、必ず定義済みクエリー[\*All Workflow Policies]を選択してください。(12-9XI2C7)

## ワークフローポリシー引数の初回の定義

ワークフローポリシーアクション用にアクション引数を初めて作成する場合は、ピックリストではなくピックアプレットが表示されます。ピックアプレットで適切な値を選択してください。値は、ユーザーが別のフィールドに移動するまで表示されません。この時点で Ctrl + S キーを使用して保存してはいけません。ピックリストが正しく表示されたら、問題はありません。(12-9W5933)

## Opportunity Close Date に基づいた条件は、デフォルト値の場合は検出されない

クローズ日をデフォルトに設定して作成された商談は、Opportunity Close Date コンポーネントカラムに基づいた条件を持つポリシーに違反しません。これは、最初に商談作成したときにデフォルトのクローズ日を変更している場合は発生しません。デフォルト値を変更しなかった場合は、商談がデータベースに保存されてからクローズ日を変更してください。(12-8CB2Q7)

## Send Campaign E-mail プログラム

Send Campaign E-mail プログラムで、見込み顧客の役職には値が正しく挿入されません。見込み顧客の役職を適切に挿入するには、Siebel Tools でプログラムを修正する必要があります。(12-LU7TJ)

### Not Equal To を使用したワークフローポリシー条件の作成

Not Equal To (< >)比較演算子を使用してワークフローポリシー条件を作成する場合は、ポリシー条件でヌル値が正しく処理されるようにする必要があります。データベースプラットフォームによっては、ヌル値に対して Not Equal To 演算子は True であると評価されます。(12-EE520)

### 無効なワークフローポリシーコンポーネント/カラム

次の Sales Team ワークフローポリシーコンポーネントカラムのうち、Forecast Close Date、Forecast Probability、Forecast Revenue、Sales Team Component は使用できなくなり、無効になりました。ワークフローポリシーコンポーネント Indirect Account、Indirect Account Address、Indirect Account Industry、Indirect Account Primary Address、Indirect Account Synonym、Opportunity/Indirect Account、Primary Account Address は無効になりました。これらのポリシーコンポーネントは、手動で再有効化することができます。(12-8P84PB)

### 英語以外の環境での警告メッセージ

英語以外の環境の場合、[画面ポップアップを活動割当先へ送信するメッセージ]、[画面ポップアップをメッセージ割当先へ送信するメッセージ]ワークフローアクションで警告を使用することはできません。この問題を回避するには、[ワークフロー管理]ビューでローカライズされた表示値を再度選択してください。(12-5HQ784)

### 入力後にテキストが消える

[Workflow Email Action Argument]アプレットでメッセージテンプレートに追加されたテキストは、同一ビュー内の別のアプレットでレコードを作成したり、コピーしたりすると消えてしまいます。これは、機能上影響はありません。ビューを最新情報に更新すると、入力したテキストが再び表示されます。(12-8VSY8R)

### パラメータ Mode=ASGN に設定された Generate Triggers はワークフロートリガーを削除しない

Assignment Manager トリガーのみを削除するには、まず Generate Triggers を Mode = ASGN、Remove = TRUE で実行します。その後、Mode = WORK に設定して Generate Triggers を再実行し、Workflow Policies トリガーを再生成してください。(12-5CHG3B)

## サイトマップ

### クエリーボタンが表示されない

次の問題は、日本語版にのみ該当します。[クエリー]ボタンの機能を使用するには、ALT + Q キーを押すか、またはドロップダウンメニューを使用しなければなりません。(12-97H2H2)

## アップグレード

### 7.0.2 から 7.0.3 へのローカライズ版のアップグレード

英語以外のバージョンの Siebel 7.0.2 を Siebel 7.0.3 にアップグレードする場合は、次の手順を実行してください。この手順を行わないと、アップグレードが正常に終了しないことがあります。

1. プライマリ言語とともに、ENU データベースサーバーオプションをインストールします。
2. Siebel Database Server をインストールしたら、Siebel データベースのアップグレードを実行する前に、¥enu サブディレクトリにある r702.dat ファイルをプライマリ言語のディレクトリにコピーします。
3. Siebel データベースのアップグレードを開始します。(12-9W929V)

## カテゴリのアップグレード

アップグレードを実行する前に、カタログに割り当てられていないカテゴリを識別するためにスクリプトを実行する必要があります。これらの「未割当」カテゴリは、Siebel 7 にアップグレードする前にカタログに割り当てられなければなりません。そうしないと、未割当カテゴリは失われ、Siebel 7 で使用できなくなります。実行する SQL スクリプトの名前は、FIND\_UNASSIGNED\_CATEGORIES.SQL です。このスクリプトは、DbSrvrRootDir¥DatabasePlatform¥upgrade ディレクトリに置かれています。選択したクエリツールを使用してサーバーデータベースに対してそのスクリプトを実行します。これによって、まだ割り当てられていないカテゴリのリストが生成されます。このスクリプトは、「未割当」カテゴリが報告されなくなるまで実行することをお勧めします。(12-9T4KFJ)

## シングルパーティ構造へのマージ

Siebel 7 へのアップグレードで、S\_EMPLOYEE、S\_CONTACT、S\_ORG\_INT、S\_ORG\_EXT、S\_POSTN および S\_ORG\_GROUP の ROW\_ID は S\_PARTY.ROW\_ID に挿入されます。ROW\_ID は通常スキーマ全体で一意ですが、ROW\_ID がこれらのソーステーブルで共有されることはまずありません。アップグレード前に解決できない場合は、ベースとなる S\_PARTY レコードとそれに対応する拡張テーブルレコードの間で不一致が起きるため、アップグレード済みの S\_PARTY データは不完全です。

たとえば、S\_EMPLOYEE と S\_CONTACT で重複した ROW\_ID を解決するには、S\_CONTACT 内にすでに存在するレコードをコピーし、新しい ROW\_ID を持つ新規担当者を生成します。その後で[レコードのマージ]を使用して 2 種類のレコードをマージします。残存レコードとして選択したレコードのデータは保存されます。他のレコードのデータは消失します。マージするレコードに関連付けられた別のレコードがあれば、これらのレコードは残存レコードに関連付けられます。そこで、マージするレコードを選択する場合、最小の参照番号を持つレコードを選択することを考慮してください。参照番号は、外部キーの関係と、Siebel データベース内のデータ形式によって異なります。

Siebel 7 をアップグレードする前に、Siebel データベース内で重複があるかどうかを判別します。それには、DbSrvrRootDir¥DatabasePlatform¥upgrade ディレクトリ内の Find\_DUP\_S\_PARTY\_ROW\_IDS.sql スクリプトを実行します。この SQL スクリプトは、Siebel 7 へのアップグレード前に解決すべき重複レコードがあればそのリストを生成します。

[レコードのマージ]コマンドの詳細については、Siebel Bookshelf の『基本操作』を参照してください。(12-9NFESK)

## 製品コンフィギュレーターモデルのアップグレード

S\_CFG\_SCRIPT テーブルから S\_CFG\_SCRIPT\_DEF テーブルにデータを移行する際、スクリプト名の重複が原因で U1 キー違反になる可能性があります。この問題を回避するには、Siebel 7 をアップグレードする前に、検証スクリプトを実行してすべての重複を洗い出す必要があります。検証スクリプトは validate\_s\_cfg\_script.sql という名前で、DbSrvrRootDir¥DbPlatform¥upgrade ディレクトリに置かれています。

結果セットが空でない場合、重複スクリプト名を変更する必要があります。スクリプト名を修正したら、また名前の重複が起きていないことを確認するためにスクリプトを再実行します。スクリプト名を変更しなかったためにアップグレード中に重複名が検出された場合、スクリプト名には ROW\_ID というプレフィックスが付けられます。たとえば、'1-1V0-0/Some Product Name' となります。アップグレードが完了したら、この名前は Siebel UI から変更することができます。(12-9NYFTN)

## マーケティングセグメントのアップグレード

Siebel 7 へのアップグレードを行う前に、S\_MKT\_SEG テーブルの DESC\_TEXT カラムに 250 文字を超えるデータが含まれていないことを確認してください。250 文字を超えるデータが検出されたら、アップグレードが必ず正常に終了するように 250 文字未満におさめてください。(12-8ZG8MR)

## eTraining テスト問題

Siebel 7 へのアップグレード中は、S\_CRSE\_TST\_QUES 内の全レコードの QUES\_TYPE\_CD の値はヌルではないと仮定されます。Siebel 7 へのアップグレードを行う前に、必ずこのカラムがヌル値を含まないようにしてください。(12-9KNH93)

### eTraining のアップグレードにおける講師の電子メールアドレス

eTraining のバージョン 6.x で使用した[Instructor Email]フィールドは、[コース]または[クラス]ビューにデフォルト表示されなくなりました。Siebel 7 のユーザーインターフェイスに Siebel 6.x に表示されていた[Instructor Email]フィールドを表示するには、Contacts ビジネスコンポーネントの S\_Party テーブルを表示してください。(12-5MZP46)

### Siebel Anywhere を使用した Siebel Field Service ユーザーの Siebel Service ユーザーへのアップグレード

本番環境の Siebel 7 へのアップグレードで、Siebel Anywhere を使用して Siebel Field Service のモバイル Web クライアント/専用 Web クライアントをアップグレードする場合は、正しくアップグレードされるように、次の手順を実行する必要があります。

1. Siebel Anywhere アップグレードキットを作成して配布の準備を行う際は、Siebel Field Service のクライアント設定を必ず配布してください。これは、既存のクライアントのバージョンチェックが実行され、アップグレードキットを取り出して Siebel 7 にアップグレードできるようにするためです。
2. すべてのユーザーが Siebel 7 にアップグレードされたことが確認された後は、Siebel Anywhere を通じてこれらのユーザーがサービスを受けられるように、これ以降 Siebel Field Service クライアント設定を使用しないでください。Siebel Service クライアント設定は引き続き使用します。

一般的な処理の場合、詳細については、『Microsoft Windows 用アップグレードガイド』または『Upgrade Guide for UNIX』を参照してください。(12-7XWDI3)

### UNIX プラットフォームでの Siebel Anywhere を使用した本番環境のアップグレード

Siebel Anywhere を使用してモバイル Web クライアント/専用 Web クライアントユーザーを Siebel 7 にアップグレードするときに、Siebel Client Executables とともに Siebel Client Customer Revisions キットが作成される場合は、ユーザーは Siebel Client Customer Revisions を 2 回アップグレードするように促されます。これは、ただこのメッセージが表示されるときに 2 回とも、アップグレードウィザードの実行を選択するように指示しているだけです。(12-6W7N52)

### 従業員の組織単位での可視性

標準 Siebel データベーススキーマアップグレードでは、設定された組織単位の可視性が Siebel 7 で維持されるように S\_EMPLOYEE.BU\_ID に含まれるデータは自動的に S\_CONTACT.BU\_ID に移行されます。バージョン 6.x のユーザーインターフェイスでは S\_EMPLOYEE.BU\_ID カラムが表示されない場合、次の SQL 文を実行してください。これを実行すると、従業員のプライマリ役割 (S\_POSTN.BU\_ID)を持つ組織用に保存されたデータから、従業員の組織(S\_CONTACT.BU\_ID)が入力されます。

```
update S_CONTACT
set BU_ID =
(select p.BU_ID
from S_EMPLOYEE e, S_POSTN p
where S_CONTACT.ROW_ID = e.ROW_ID
and e.PR_POSTN_ID = p.ROW_ID)
where exists
(select 'x'
from S_EMPLOYEE e, S_POSTN p
where S_CONTACT.ROW_ID = e.ROW_ID
and e.PR_POSTN_ID = p.ROW_ID)
```

この SQL 文は、Siebel データベーススキーマとカスタムデータベーススキーマの各アップグレードステップが正常終了してから実行する必要があります。(12-6WVJ3J)

### Assignment Manager のアップグレード前の重複行のチェック

旧バージョンからバージョン 7.0 に Assignment Manager をアップグレードする顧客は、必ず S\_ASGN\_ATTR\_COL テーブルに重複した行がないかどうかをチェックするスクリプトを実行しなければなりません。行が重複している場合は、アップグレードの実行前にその行を削除する必要があります。このスクリプトは、dbsrvr ディレクトリの asgn\_attr\_col\_chk.ksh です。これは Korn シェルプログラムとして作動します。(12-4SZNF1)

### 変数リストのアップグレード

Siebel 7 へのアップグレードでは、一部の変数リストの表示値が変更されます。これらの値は手動で更新し、バージョン 7.0 用の新規の値を反映させることができます。または、Siebel System が提供するスクリプトを使用することもできます。スクリプトを使用する場合は、Siebel テクニカルサポートにお問い合わせください。アップグレード中は、一部の変数リストの表示値が更新されます。[マルチリンガル] 変数リストが使用可能に設定されているカラムの場合、正しく動作しないことがあるので注意してください。これを修正するには、ベーステーブル変数リスト値を LIC コードが反映されるように更新します。(12-RU006)

### Siebel アップグレードウィザード

アップグレード処理の Siebel データベーススキーマとカスタムデータベーススキーマの各アップグレード部分において、ユーザーインターフェイスに更新がないと、ボールが回転し続ける可能性があります。この動作はアップグレードの一部分に対して発生しますが、エラーを示すものではありません。(12-44LOK3)

### データベースアップグレード実行の取り消し

SQL 文の実行中に Siebel アップグレードウィザードの[取消]ボタンをクリックすると、ウィザードは反応しないことがあります。この時点でアップグレードを取り消さなければならない場合は、無事に取り消せるように、Siebel テクニカルサービスに連絡してサポートを受けてください。(12-47WYIV)

### トレーニングコース場所に関する eTraining のアップグレード

Siebel 7 では、トレーニングコースの場所が複数箇所に関連付けられるように変更されました。eTraining のバージョン 6.x で使用した [Location] フィールドは、[コース] ビューにデフォルト表示されなくなりました。Siebel 7 のユーザーインターフェイスに Siebel 6.x の [Location] フィールドを表示するには、Siebel Tools を使用して S\_SRC テーブルの DESC\_TEXT カラムを参照するカスタムフィールドを作成します。(12-6ZROSH)

### Web フレームワーク

RNBEG70 H1 = < Web フレームワーク > H2 = < Web エンジン > H3 = < > H4 = < iPlanet (Solaris) に eApps をインストールする前に環境変数を変更する必要がある > 次の問題は、日本語版にのみ該当します。iPlanet HTTP サーバーの環境変数は、eApps をインストールする前に、次のように設定する必要があります。

- setenv SIEBEL\_CODEPAGE 932

(12-9UC037; 12-9Y3YP0)

Window のクローズ(×)アイコンによって[高度な並び替え]ダイアログボックスを閉じた場合、キーボードショートカットを起動する前に、内部の任意の要素を選択してアプレットを明示的に活動化する必要があります。これは、ダイアログボックスで[OK]や[キャンセル]ボタンを使用してダイアログボックスが閉じた場合には該当しません。(12-9WLX2A)

Siebel Web Server プラグインを、名前にピリオドが含まれる(たとえば「7.0」など)フォルダにインストールすると、問題が発生します。これらの問題を回避するには、必ずプラグインをピリオドが含まれていないディレクトリにインストールしてください(たとえば「70」)。(12-9LY243)

Microsoft Windows 2000 上で稼動する Microsoft Internet Explorer からファネル(ろうと型)チャートを印刷しても、印刷できません。グラフ部分が描かれずに印刷されます。(12-9JCKWM)

ポップアップウィンドウが表示されたときにメインの Web ブラウザウィンドウをクリックすると、問題が発生します。問題を回避するには、メインウィンドウにアクセスする前に必ずポップアップウィンドウを閉じてください。(12-9JCOON)

Siebel 顧客アプリケーションを使用している場合、Netscape 4.7x からは印刷できません。これは、Netscape ブラウザがサーバーに同一の HTTP リクエストを再送信することによって印刷機能を処理するためです。(12-8KCCGR)

Siebel アプリケーションのブックマークを設定する場合は、初期ログインページの URL に設定してください。たとえば、<http://ebiz.siebel.com/callcenter/>へのブックマークは可能ですが、<http://ebiz.siebel.com/callcenter/start.swe?...> にブックマークをつけるとエラーが発生します。(12-5UNZQN)

リストアプレットで、ユーザーが修正したカラム幅はビューを最新情報に更新すると保存されません。カラム幅は、ユーザーがビューを非アクティブにするか、クエリーを実行すると元のサイズに戻ります。(12-95HAU4)

### iPlanet (Solaris)に eApps をインストールする前に環境変数を変更する必要がある

次の問題は、日本語版にのみ該当します。iPlanet HTTP サーバーの環境変数は、eApps をインストールする前に、次のように設定する必要があります。

```
setenv SIEBEL_CODEPAGE 932
```

(12-9UC037; 12-9Y3YP0)

### ブラウザスクリプトを使用して、例外によるアプリケーションのハングを回避する

例外を起こすアプレットブラウザスクリプト(たとえば、OnPreInvokeMethod)をユーザーが作成すると、アプリケーションがハングするため、再起動しなければなりません。この問題を回避するには、ユーザーが作成したスクリプトで明示的な例外が発生しないようにする必要があります。たとえば、oMyObject が無効なためにアクセスすると例外が発生するというスクリプトコマンドは次のようになります。このようなコードは避けなければなりません。

```
-----  
var oMyObject = null;  
  
oMyObject.WontWork(); // 例外処理  
-----
```

(12-6VF077)

### Internet Explorer の設定

Internet Explorer を使用した High Interactivity のクライアントは、[スクリプトのデバッグを使用しない]オプションにチェックマークを付ける必要があります。これは、Microsoft ではデフォルト値です。この設定は、Internet Explorer の[ツール] > [インターネットオプション] > [詳細設定] > [ブラウズ]でアクセスできます。このオプションをオフに設定すると、セッション中にパフォーマンスが低下することがあります。(12-9WYT4N)

## ポップアップウィンドウのサイズ

Internet Explorer 以外のブラウザでは、ポップアップアプレット(たとえば eService の[製品選択]アプレット)の Popup Dimension プロパティを特定の幅×高さに設定する必要があります。Popup Dimension プロパティを Siebel Tools で指定しない場合、ポップアップアプレットはコントロールやデータ全体(たとえば、[OK]/[キャンセル]ボタンや全レコード)を表示するために自動サイズ設定されることはありません。正しいサイズに指定すると、エンドユーザーはすべてのコントロールや全レコードをポップアップウィンドウに表示することができません。たとえば、[製品選択]アプレットの Popup Dimension プロパティを「800×250」に設定します。(12-8ALT3P)

## XML Web インターフェイス

Siebel Web エンジンコマンドやメソッドに必要なすべての引数は、受信リクエストに含まれていなければなりません。リクエストに必須の引数が不足している場合、Object Manager は終了します。(12-9BRI49)

## 大量レコードのエクスポート

大量レコードのエクスポート中、Siebel アプリケーションはエクスポートされたデータを複数のファイルに分割します。ファイルに挿入されたレコードの最大数は、設定ファイルの[SWE]セクションで設定された ExportMaxSegmentSize パラメータによって制御します。デフォルトでは、10000 に設定されています。(12-6MIN79)

## エクスペロービューから検索するとエラーが発生する

エクスペロー(ツリー)アプレットのあるビューから検索コマンドを実行すると、エラーが発生します。(12-6QG1DQ)

## 顧客アプリケーションを使用した Netscape 4.78 ではスクロールタブにジャンプタブが表示されない

Netscape 4.78 を使用した eChannel でアプリケーションに画面にすべてのタブを表示しきれない場合、タブのスクロール用のジャンプタブが表示されません。(12-6AOP0J)

## High Interactivity Web クライアントのランタイムバージョンチェックが正しくない

サポートされていないブラウザを使用して Siebel アプリケーションにログインすると、ユーザーは適切な警告を受け取ることができません。(12-68406N)

## リストアプレットの製品イメージ領域のサイズが正しく設定されない

リストアプレットの製品イメージ領域のサイズは正しく設定されません。この条件は、ダイアルアップなどの低速ネットワーク接続を行ったマシンで発生することがあります。これは、イメージのダウンロードが Web ページのダウンロード後に行われるため、ブラウザが Web ページレイアウトを描くときにイメージのサイズを認識していないことが原因です。その上、接続スピードが遅いためページとイメージのダウンロードの時間のずれが広がります。そこで、ブラウザはイメージのサイズを想定してレイアウトを作成するため、画面に Web ページを正しく表示できないことがあります。

場合によっては、この問題を回避できます。たとえば、リスト内のすべてのイメージの幅が同じ場合は、アプレットを設定する際に Siebel Tools でイメージの幅を定義できます。これを行うと、イメージオブジェクトの Width 属性はイメージがロードされる前でもブラウザで利用できるため、ページは正しく表示されます。(12-7105RA)

## 同一アプレットの編集モードとリスト修正モードのバージョンは同一ビュー内で共存できない

同一アプレットの編集バージョンと編集リストバージョンを 1 つのビュー内で使用すると、編集モードのアプレットはブランクで表示されます。(12-5LULSV)

## Siebel Analytics

### Analytics Applications のレポジトリのパスワードが間違っている

Analytics 7.0.3 Applications のレポジトリファイルには、DSN の 1 つに誤った定義済みパスワードがあります。SIEBEL\_OLAP という名前の DSN を作成し、デフォルトユーザー名/パスワードの SIEBEL/SADMIN を使用している場合、レポジトリ内の Externalized Metadata Strings データベース接続用の接続プールのパスワードが異なります。別のユーザー名/パスワードを使用し、レポジトリの物理層ですべてのデータベース接続を設定済みの場合、Externalized Metadata Strings 接続の接続プールが更新済みであることを確認してください。

パスワードを更新するには、[Internal System Connection Pool]をダブルクリックします。パスワードを SADMIN を変更をチェックします。Siebel Analytics Web クライアントに変更が反映されるように Web サーバーを再起動してください。(12-AAAQOB)

### DB2 の初期化ブロックには完全修飾名が含まれていなければならない

Siebel Analytics Server が DB2 データベースに接続される場合、SiebelAnalytics.rpd ファイルの初期化ブロックは、完全修飾のテーブル名(テーブル所有者名を含む)を使用しなければなりません。(12-9YAMJ8)

### 日本語版の W\_STRINGS\_NQ テーブルの ETL ロードについて

Siebel Analytics 7.0.3 では、W\_STRINGS\_NQ テーブルを使用する必要があります。これは、Data Warehouse、個別のデータベースのいずれにもロードすることができる追加テーブルです。このデータベースは UTF8 Unicode データベースか、または日本語コードページデータベースでなければなりません。Siebel Analytics 7.0.3 には、このテーブルにロード可能なデータが含まれた UTF8 Unicode テキストファイルが用意されています。このデータをロードする方法は多様で、日本語データをロードする場合は特別な処理が必要です。ご使用のデータベースが UTF8 Unicode をサポートしている場合は、Informatica ETL マッピングおよびセッションを使用して Siebel Systems 提供のテキストファイルをロードできます。ETL の設定方法については、『*Installing Siebel Analytics Applications 7.0.3 Guide*』(Applications CD の Analytics\_AppsInstall.pdf ファイル)を参照してください。また、日本語データをロードする前に、次の設定をチェックする必要があります。

- [Informatica Server Setup]の[Miscellaneous]タブの[Data Movement Mode]が「UNICODE」に設定されていなければなりません。
- Informatica PowerCenter Server Manager で、[Server Configuration] > [Database Connections]に移動します。ターゲットデータベースを選択して[Edit]ボタンをクリックします。[Code Page]はターゲットデータベースのコードページと一致していなければなりません(Unicode UTF8 または MS Windows Shift-JIS)。
- Load\_W\_STRINGS\_NQ セッションをダブルクリックして、[Properties for Sessions]ダイアログボックスを表示します。[Source Options]ダイアログボックスを選択します。ソースファイルの行を選択して、[Edit File Property]ボックスをクリックします。インストール CD に用意されているソースファイルを使用する場合、[Code Page]ドロップダウンボックスは Unicode の UTF-8 エンコードでなければなりません。

Microsoft SQL Server の場合:ETL は日本語データを MS SQL Server データベースにはロードしないので注意してください。日本語データをロードするには、Microsoft SQL Server データ転送サービスを使用して、W\_STRINGS\_NQ テーブルにテキストをロードしてください。日本語テキストファイルは UTF8 で提供されているため、適切にインポートされるようにするには、ファイルを DTS 用の Microsoft Unicode UCS2 に変換する必要があります。(12-A4WLV6)。

### テーブルへのドリルは、制約が多すぎるクエリーを開始するため、結果にデータが含まれないことがある

テーブルの単一の明細(たとえば 1 つの商談など)をドリルすると、ドリルが新規の制約と関連する新規テーブル結合を取り入れるクエリーを開始するため、結果が出ないことがあります。この問題を回避するには、制約を取り消して結果が出るまでクエリーからカラムを削除してください。(12-9TMV9D)

### 凡例や軸ラベルが表示されない

Siebel Analytics 7.0.3 に採用されているチャート作成エンジンは、ラベル (特に Y 軸) を表示する機能に制約があります。ラベルを横方向には表示することはできませんが、縦方向には表示できないためです。その結果、各ラベルに有意数の文字が含まれている一連のラベルは、どれも表示されません。さらに、たとえばラベルを表示または読みやすくするためにチャートのサイズを拡大しすぎると、凡例が表示されません。この問題を回避するには、表示できないラベルのテキストを短くするか、数値を 1000 単位にするなどして短くしてください。(12-9UYA3S, 12-A0KCF6)

### カラム合計がテーブルやピボットテーブルにリストされた明細の合計でないことがある

レポートにフィルタが使用される場合、カラムの合計がレポート内のテーブルやピボットテーブルにリストされた明細の合計でないことがあります。値が違う場合、合計にはテーブルに含まれていないデータの値が含まれています。合計を訂正するには、次の手順に従います。

1. 問題のレポート「X」をコピーして、名前を「X - 2」に変更します。
2. 「X - 2」レポートから sum 関数を削除します。
3. 「X - 2」を保存します。
4. 「X」レポートを編集します。このレポートの非数値カラムの 1 つについて、[Filter by Column] アイコンをクリックします。
5. [Filter based on results of another query] ハイパーリンクをクリックします。
6. [Select Request from Catalog] ハイパーリンクをクリックします。
7. カタログで「X - 2」レポートを探して選択します。
8. [Use values in Column] フィールドが [Column] フィールドと一致していることを確認します。
9. レポートの値が正しく集計されていることを確認します。
10. レポートを保存します。

(12-A3EDNK)

### テーブルの総合計には、テーブルの行に含まれないデータが含まれる

レポートにデータベーステーブルのサブセットが含まれる場合、総合計はレポートに表示される詳細レコードの合計ではないことがあります。この 2 つの合計の差は、詳細レコードの合計と総合計の算出にはそれぞれ別のクエリーが実行されることに関係があり、データ (またはデータの値、あるいはその両方) のモデリング方法が原因でレコードが詳細クエリーで欠落してしまうためです (詳細クエリーには強制的に、総合計のクエリーの実行では必要のないその他のディメンションテーブルと要素テーブルが含まれることがあります)。

たとえば、Pipeline Overview by Top 5 Verticals テーブルの総合計には、上位 5 つではなくすべての商談、予想売上、クローズ売上が反映されます。この動作が予想どおりでない場合は、別のレポートの結果でテーブルをフィルタリングして問題を回避してください。これを実現するには、フィルタの役割を果たすレポートは、Grand Total 関数を含めてはならない点を除いて、レポートに使用するフィルタは全く同一でなければなりません。この場合、総合計の含まれない Pipeline Overview by Top 5 Verticals レポートのバージョンは、Top 5 Verticals Filter Report として保存されます。保存後はこの新しいレポートを、Pipeline Overview by Top 5 Verticals レポートの Industry Vertical カラムにフィルタとして追加できます。この追加によって、Pipeline Overview by Top 5 Verticals の Grand Total 関数に含まれる業種は、Top 5 Verticals Filter レポートに含まれるものだけに限定されます。(12-9ZX8ZV)

### テーブルへのドリルは、制約が多すぎるクエリーを開始するため、結果にデータが含まれないことがある

テーブルの単一の明細 (たとえば 1 つの商談など) をドリルすると、ドリルが新規の制約と関連する新規テーブル結合を取り入れるクエリーを開始するため、結果が出ないことがあります。この問題を回避するには、制約を取り消して結果が出るまでクエリーからカラムを削除してください。(12-A2O5CL)

## Executive Analytics

### ドリルダウンの結果がエラーになる

ユーザーが[Customer]タブで[Customer Satisfaction by Product line]をドリルダウンすると、エラーが表示されます。このエラーはそのレポートが、機能しないフィールドを含むレポートに移動するために発生します。ナビゲーションパスを変更すると、これを修正できます。カタログのリクエスト Shared/Executive/Customer/Customer Satisfaction by Product Line に移動します。[Results]をクリックします。カスタマイズビューをクリックします。チャートのプロパティのボタンをクリックして、ナビゲーションパス shared/Executive/Customer/Customer Satisfaction by Product Line – Detail を選択します。(12-A53DDR)

### カタログのドリルダウンチャートにはアクセスできない

ユーザーがサービスカタログの[Service Request by Source]チャートの[email, phone, or web]をドリルダウンすると、エラーメッセージが表示されます。このエラーは、ドリルダウンチャートが Executive ではなく Service フォルダに置かれていることが原因で発生します。これは権限に関する問題です。ピボットテーブルのソースカラムのナビゲーションを削除すると修正できます。条件設定のページのソースカラムにあるプロパティのボタンをクリックします。ナビゲーションパスを削除します。(12-9TV1AF)

### イメージがチャートに表示されない

Shared Folders/Executive/Service で[Activities by Priority]リクエストを表示する際、イメージでなく「×」が表示されます。これは、このリリースでは元のイメージがサポートされていないために発生します。イメージを削除すると、このエラーを修正できます。[Activities by Priority Chart]を表示する際は、タイトル上のプロパティのボタンをクリックして、[イメージ]明細のテキストを削除してください。(12-9ZCXIT)

## Marketing Analytics

### Customer Insight (B2B)

#### 日本語版の Customer Insight (B2B)

Customer Insight (B2B)機能は、Siebel 7.0.3 リリースの日本語版では使用できませんでした。analytics\_localized\_strings.txt ファイルを SupportWeb から入手してアップグレードすると、この機能を使用できます。(12-A3NVIB)

### Marketing Executive

#### Highlights タブの Top 10 Segments by Response Rate のドリルダウンが機能しない

Marketing Executive Dashboard の[Highlights]タブでは、[Top 10 Segments by Response Rate]のドリルダウンが機能しません。これは、存在しないレポートのドリルダウンだからです。この問題を解決するには、Top 10 Segments by Response Rate レポートを表示します。チャートの下[Modify Request]をクリックします。上部の[View]タブをクリックします。チャート入力[Properties]をクリックします。このページで、ナビゲーションレポートのナビゲーションパスを削除します。[Finished]をクリックしてレポートを保存します。

(12-A52RUS)

## Partner Analytics

### Customer Analytics

#### Customer Analytics ビューの表示エラー

[Partner Analytics]画面の[Customer Analytics]ビューには、[Overview]ページにエラーがあります。次のメッセージが表示されます。「Siebel Analytics ODBC returned the error ... Unresolved column:"- Facts:Opportunity Level"."Expected Revenue (000,000)".」このエラーを回避するには、エラーメッセージの下に表示される[Modify Request]ハイパーリンクをクリックしてください。これで、[Siebel Answers]ビューが表示されます。[Criteria]タブで[Expected Revenue (000,000)]カラムを削除し、[Save]をクリックしてから[Confirm]をクリックして、Account Served by Partners - by Revenue レポートを保存します。[Customer Analytics]ビューの[Overview]ページに戻ると、レポートは正しく表示されます。または、analytics\_localized\_strings.txt ファイルを SupportWeb から入手してアップグレードすると、この機能を使用できます。(12-A4UVJJ)

## Siebel Answers

#### ディメンションのみをクエリーすると予期しない結果が生じる可能性がある

要素を含まないで、ディメンションテーブルの属性だけを使用してリクエストやレポートを作成すると、予想とは異なる結果になることがあります。これは、関連付けられたリクエストにルーティングする要素テーブルを Siebel Analytics が認識しておらず、ランダムに 1 つを選択するためです。この問題を回避するには、該当する要素テーブルのあるディメンションにリンクします。たとえば、Asset Type (Asset Dimension テーブル)と Contact Full Name (Person Dimension テーブル)など、2 つのカラムを持つリクエストを作成しようとすると、出力レポートは Asset 要素、Claim 要素、Service Request 要素などを使用して作成される可能性があります。クエリーに要素を追加することで、期待する結果を出すコンテキストを指定します。(12-9UY25E)

### サービス

#### 個人の地域をその他の個人の属性と結合すると、ODBC エラーが発生する

Person Geography と Persons のカラムを結合すると、ODBC エラーが発生することがあります。これは、プレゼンテーションテーブルがどちらも W\_PERSON\_D ディメンションテーブルにマップすることによります。このディメンションテーブルは、多数の要素テーブルにマップします。クエリーには関連する要素テーブルのカラムが含まれないため、Analytics Server は要素テーブルをランダムに選択します。この場合、選択される要素テーブルは、このユーザー用に DSN で選択されたデータベースには含まれない要素テーブル W\_FN\_HOLDING\_F です(これは財務サービスデータベースの要素テーブル)。このエラーは、レポジトリから W\_FN\_HOLDING\_F 要素テーブルを削除すると解決します。(12-9RPV77)

#### 従業員の組織名には、正しいデータが表示されない

カラム Employee Organization Name が Answers の Employee Organization フォルダから選択されると、実際に返されるデータは従業員の部署名です。混乱を避けるために、Employee Organization Name カラムは使用しないでください。(12-A3ZX19)

## Siebel eBusiness Data Warehouse

### Siebel Analytics Server は、1252 コードページで実行する必要がある

Siebel Analytics ETL サーバーは、1252 コードページ OS で実行する必要があります。さらに、強靭な機能性を確保するため、ETL サーバーは小数点にピリオド(.)を使用しなければなりません。ETL サーバーは 1252 コードページ OS 上になければなりません。データソースとデータターゲットのコードページが同じであれば、ソースとターゲットの両データは Siebel 対応の任意のコードページ(非ヨーロッパ言語や 2 バイト文字を含む)で使用できます。(12-72IOAF; 12-6VVHSN)

### MSSQL パフォーマンス

MSSQL を使用した Informatica の ETL プロセスでは、パフォーマンスが著しく低くなる可能性があります。レポジトリ接続情報をネイティブ MSSQL ドライバから ODBC ドライバに修正する必要があります。これを Siebel eBusiness Data Warehouse 設定で変更します。それには、[Server Manager] > [Server Configuration] > [Database connections] > [Data Sources] > [Database Type] > [Change Database Type] に移動して「ODBC」(Microsoft SQL Server 以外)に設定し、[Connect String]を OLTP および OLAP データソース両方の ODBC 名に設定します。(12-9SBSJV)

### eBusiness Data Warehouse Server のインストール

まれに Informatica のインストールが失敗し、クライアント設定の最後で「処理されていない例外」というエラーが発生して Informatica サーバーがインストールされないことがあります。これは、システムの仮想メモリの不足によって発生する可能性があります。対応処置として、Informatica コンポーネントを再インストールしてください。(12-9N05XV)

### MSSqlSrver データベース

MSSqlSrver データベースの Dictionary Sort オプションを使用する場合、大文字小文字の区別をつけた並べ替えを行う必要があります。大文字小文字を区別しない並べ替えでは、ETL プロセスは失敗します。(12-4LUZ7M)

### インストール

Informatica の ODBC 3.5 をインストールすると、旧バージョンの odbcp.dll を置換するかどうかを尋ねるメッセージが表示されます。旧バージョンには置き換えしないでください。(12-513Z6K)

### 売上上位の担当者

商談には、担当者のランク付けはありません。したがって、売上上位の担当者は Siebel の[Revenue]ビューから取り出され、Siebel の [Opportunity]ビューに基づくとはかぎりません。(12-6722ZX)

### 世帯主:世帯主名と世帯番号の関係

Siebel eBusiness Data Warehouse において、世帯主の名前は Siebel eHousehold のユーザーインターフェイスの世帯番号を参照します。(12-65LR46)

### Oracle ODBC ドライバ

IMR を実行すると、次のようなエラーが起きることがあります。「evaluation period for this Oracle ODBC driver has expired.」ivodbc.lic および Ivodbc.lic (存在する場合)、Ivdw.lic (存在する場合)の名前を変更するか、または移動してください。winnt\system32 に ivdw.lic というライセンスファイルが 1 つだけあることを確認してください。(12-8K49HN)

## 増分ロード

Refresh\_Siebel\_DW バッチを実行している場合、Informatica サーバーは「SIL\_Organization Dimension」で失敗します。これは、変則的なエラーです。この場合は、Refresh\_Siebel\_DW バッチを再実行してください。(12-6R17EV)

## パフォーマンス統計

パフォーマンス統計をオンにして実行する場合、セッションマッピングがハングすることがあります。この問題を回避するには、Informatica の LMSharedMemory および MaxSessions 変数の値を増やしてください。LMSharedMemory の値をあまり大きくしすぎると、Informatica サーバーが稼動しているマシンの全体的なパフォーマンスに影響が出ることがあります。(12-3WAO28)

## 見積りとオーダーの明細に含まれる実価格

見積りとオーダーのカスタマイズ可能製品の明細で、Siebel eBusiness Data Warehouse での実価格は Siebel Quotes とオーダーの明細と一致しないことがあります。eBusiness Data Warehouse の見積りとオーダー明細に含まれる実価格は、割引価格から取り出されるか、またはカスタマイズ可能製品のルート明細から算出(開始価格 - 値引き)されます。eBusiness Data Warehouse の実価格を見積りやオーダーと同期させておくには、カスタマイズ可能製品のルートに、子の明細で付けられるすべての割引を反映する必要があります。(12-6SPDDX)

## Informatica Mapping Report (IMR)

ソースとターゲット間の依存 IMR が示す式変換カラムには、矛盾があります。これは、Informatica の既知の問題です。(12-6RV7IP)

## Analytics 管理

[Exception Reports]ビューで新規のクエリーを実行するには、メニューか、またはショートカットキーを使用する必要があります。[Query] ボタンでは、正しく機能しないことがあります。(12-75KFB5)

## 見積りの税額

サービス製品によっては、見積りの金額は免税されています。eBusiness Data Warehouse では、税金はすべての見積り明細について算出されます。したがって、eBusiness Data Warehouse の見積り税額は、Siebel Quotes のビューの税額とは一致しない可能性があります。(12-70WACZ)

## Outlook 2000 でのポストセッション電子メール通知

電子メール通知を送信するセッションを設定する際、エラーが発生することがあります。それは、Informatica サーバーが Extended MAPI エラーを検出し、電子メールを送信しないというエラーです。これを回避するには、次のようにします。Microsoft Windows に Informatica サーバーをインストールした後、winnt¥¥ system32 にあるファイル mapi32.dll を Informatica サーバーがインストールされている bin ディレクトリにコピーします。これによって、そのディレクトリにある mapi32.dll は上書きされます。Informatica サーバーが新しい mapi32.dll を使用できるように Informatica サーバーを起動します。Extended MAPI Error.MAPILogonEx failed[2147746065]は、正しくログオンできなかったことを示します。次の 3 点をチェックしてください。

1. [Services] > [Informatica] > [Logon]で、ログイン(ドメイン¥¥ユーザー名)とパスワードが正しいことを確認する。
2. [コントロールパネル] > [メール](または[メールとファックス]または[Exchange]) > [Services] > [Show Profiles]で、メールプロファイルが正しいことを確認する。
3. [プログラム] > [Informatica Server] > [Informatica Server Setup] > [Miscellaneous]で、MS Exchange プロファイルが正しいことを確認する。(12-8BRQW7)

## XML によるマッピングのインポート

XML によってマッピングをインポートするときに、次のエラーが発生することがあります。「Warning:Unexpected condition at:tsapfunc.cpp: 6837」このエラーメッセージが表示されたら、[Continue]をクリックしてください。これでマッピングがインポートされます。(12-8EWT17)

## Informatica ポストセッション電子メール

Informatica は、ポストセッション電子メール通知の送信後に Outlook 2000 アプリケーションをクローズします。これを回避するには、次のようにします。

1. Outlook のプロファイルをもう 1 つ作成します。
2. このプロファイル名を Informatica サーバーの設定に追加します。(12-8JZ4JD)

## データベース設定

テーブル S\_ADDR\_ORG、S\_ADDR\_PER、S\_PRSP\_CONTACT、S\_ZIPCODE では、カラムがブランクのみを含むか、または長さをゼロにする(DB2 の場合、ヌルではない)ことはできません。このようなカラムにすると、ターゲットが Oracle か SQL Server の場合は SDE\_Geography セッションが「Cannot insert Null」エラーで失敗します。カラムがヌルの Informatica マッピングで、条件 ISNULL(Column)のほか、LENGTH(Column) = 0 (RTRIM(Column)を使用し、長さ 0 の文字列用)または IS\_SPACES(Column)を含むと評価された式を変更し、これらのカラムを「ETL\_UNSPEC\_STR」に設定することができます。(12-8NE12N)

## DataMart

[Response Universe Account]の見込み顧客の名前は「unspecified」(不特定)です。これは、見込み顧客は取引先に割り当てられるとは考えられていないからです。(12-5EI752)

## Service Analytics

### Field Service ページの Service Region レポートによる Activity Travel Analysis は、AIX の場合 ODBC エラーになる

Siebel Analytics Server を AIX 上で実行している場合、Service Region レポートの Activity Travel Analysis は ODBC エラーになり、その結果機能しなくなります。このレポートをダッシュボードから削除してください。(12-A52WYE)

## Siebel Marketing Analytics

### 日本語版の未払い明細

日本語版 Siebel 7.0.3 のユーザーインターフェイスでは、Order Analytics (Orders)の Line Items Outstanding by Priority Details 機能は使用できません。analytics\_localized\_strings.txt ファイルを SupportWeb から入手してアップグレードすると、この機能を使用できます。(12-A3NVGV)

### 英語以外の言語での ETL

次の問題は、英語(U.S.)以外の言語の場合に該当します。Informatica Server Manager では、ピリオド(.)をデータベース抽出に使用します。英語以外の言語の場合は、小数点がカンマ(,)でなく、ピリオド(.)であることを確認してください。(12-9Y3KAR)

## パフォーマンス

### Facts における Campaign Predicted Metric:Marketing/Financial Modeler の基準は正しく集計されない

キャンペーン発生状況の全般について、次の基準は正しく集計されません。

- Campaign Predicted Response Rate
- Campaign Predicted Conversion Rate
- Campaign Predicted ROI

これは、Administration Tool Metadata で avg()関数を使用するためです。次に例を挙げます。

- Campaign Predicted Response Rate : avg(W\_CAMPAIGN\_SA\_VW.CAMP\_RESP\_RATE)

この計算では Predicted # Targeted の加重合計や Predicted # Responded の合計は使用しません。正確な加重平均を出すため、Predicted # Responded の合計を Predicted # Targeted の合計で除算して算出します。

対応する実際の基準は、次のとおりです。

- Actual Response Rate
- Opty to Order Conversion rate
- Aggregate ROI

これらは、キャンペーンの集計で適切に機能します。(12-A3GFS2)

### Facts における Closed Revenue Variance Metric:Marketing/Variance Metric フォルダが正しくない

Closed Revenue Variance Metric は、現在次のようになっています。

- Core.FACTS."Closed Revenue" - Core.FACTS."Program Predicted Revenue"

これは、次のようになっていなければなりません。

- Core.FACTS."Closed Revenue" - Core.FACTS."Campaign Predicted Revenue" (12-A2MFGB)

## Siebel Sales Analytics

### 四半期にもかかわらず月単位でなく週単位にドリルする

[Sales Effectiveness]ダッシュボードの[Overview]ページで、[Average Deal Size by Quarter]または[Average Sales Cycle by Quarter]にドリルすると、月単位でなく週単位が該当する基準として表示されます。これを回避するには、必要に合わせてメタデータの階層を再設定します。または、ユーザーを該当する月単位のチャートに移動させる[Go Nav]リンクを指定します。(12-9XKBVN)

### Assessment の基準を Opportunity Revenue 基準の横に関連項目として表示することができない

所定の商談の Opportunity Facts フォルダから、[Most Recent Opportunity Assessment Score %]基準を[Opportunity Revenue]基準の横に表示することができません。また、[Opportunity Revenue]は[Opportunity Assessment Score Quintile]の側には表示できません。(12-9R9IMB)

### Nulls sort first は「OFF」に設定されている

これは、上位 10 つをまとめたレポートなど、項目をランク付けるレポートにおいて、ヌルが最初に表示されるように設定します。この問題を回避するには、システム設定で Nulls sort first を「ON」に設定するか、またはすべてのヌルを並び替える特定のレポートにフィルタを追加します。(12-A51Q03)

### RFM 五分位計算で、非標準のランク付けアルゴリズムが使用される

ETL プロセス中に実行される RFM 五分位計算は、次の項目のランクを同等の値に上げることなく、複数の受取人にランクを割り当てます。たとえば、20 項目がランク付けされていて、1 番上の階層に 10 項目がすべて分類された場合、ランク 1 に 10 項目があり、11 番目の項目はランク 2 になります。この問題を回避するには、ETL スクリプトを修正して、ETL プロセス中に標準のランク付け基準を割り当てる必要があります。(12-A51Q0J)

### ユニバース:世帯にアクティブ/非アクティブの担当者がすべて含まれる

OLTP は世帯の担当から外れた担当者(つまり END\_DT\_WID < SYSDATE のもの)は表示ませんが、OLAP は世帯ユニバース内のすべての世帯担当者(アクティブ、非アクティブの両方)を保存します。(12-633402)

### Pipeline Analytics

#### グローバルフィルタで任意の四半期または年のフィルタリングを行うと、デフォルトのフィルタが削除される

Sales Analytics のすべてのレポートには、現四半期または今年のレポートを除外するフィルタがあります。グローバルフィルタを使用して任意の四半期または年をフィルタリングすると、デフォルトの四半期または年が指定の四半期または年に置き換えられます。デフォルトの四半期が置き換えされると、そのページから移動しないで復元することはできません。この問題を回避するには、次のようにします。同じダッシュボード内の別のページをクリックして、その後該当するボタンで前のページに戻ります。(12-A0KCFK)

## Siebel Anywhere

### データベーススキーマアップグレードキット

Siebel Anywhere 管理を使用してデータベーススキーマアップグレードキットを作成する場合は、処理を行う前に必ず Upgrade Kit Builder の状況と生成済みログファイルについて重大なエラーがないかどうかを確認してください。Upgrade Kit Builder が異常終了した場合は、現在のところアップグレードキットの状況は更新されていません。(12-6ZHDYB)

### 製品更新

[製品更新]ビューでオプションのアップグレードキットを選択する場合は必ず、[アプレットグレードコンポーネント]を選択した後、[アップグレード選択コンポーネント]を選択するまではリストをスクロールダウンしないようにしてください。リストをスクロールダウンしてしまうと、一部のキットは取り出されません。これらのキットが取り出されるようにするには、以前選択できなかったアップグレードコンポーネントに接続して、選択します。(12-7JNPYD)

### オプションのアップグレードキットのダウンロード

モバイルユーザーがオプションのアップグレードキットの適用を選択して同時に必須のアップグレードキットが Siebel 管理者によって配布された場合は、次の同期セッションまで、オプションのキットはダウンロードも適用もされないことがあります。(12-7301G7)

## Siebel Call Center

### 一部の日本語版レポートにチャートの凡例が表示されない

次の問題は、日本語版にのみ該当します。一部の日本語版レポートには、チャートの凡例が表示されません。レポートウィンドウを最大化すると、表示されるようになります。(12-9YTT0F)

### 製品管理画面

次の問題は、日本語版にのみ該当します。[実開始日時]と[実終了日]の日付フィールドのラベルが誤っています。[実開始日時]フィールドには[実終了日]フィールド、[実終了日]フィールドには[実開始日時]のラベルがついています。(12-9YFLTJN)

## Communications Server

### Communications Server 設定のインポート

Communications Server 設定をインポートするとき、インポートが進行中であることを示すユーザーインターフェイスのカーソルは砂時計に変化しません。インポート終了時には、インターフェイスにコマンドやイベントが表示されるので、それまで待たなければなりません。(12-8AT5IV)

### コミュニケーションツールバーから発信作業項目を保留にすることについて

エージェントは、新しい複数チャネルコミュニケーションツールバーから発信コミュニケーションを開始できます。発信作業項目を開始したら、エージェントはこれらの項目を保留にすることはできません。そのため、これらの作業項目を完了するか、解放する必要があります。(12-4ZTT6L)

## 顧客ダッシュボード

### エージェントが転送コールを受け取って最初の画面ポップアップが置き換えされると、2番目の画面ポップアップが表示される

Dialogic の CTI 定義ファイルで、OnCallTransferred コマンドの次のパラメータを削除してください。

```
[EventResponse:OnCallTransferred]
```

```
QueryBusObj      = "Contact"  
QueryBusComp     = "Contact"  
QuerySpec        = "'Work Phone #' = '{ANI}'"  
SingleView       = "Service Contact Detail View"  
MultiView        = "All Contacts across Organizations"
```

次のパラメータは、そのままにしてください。

```
; To update Dashboard
```

```
ServiceMethod     = "Persistent Customer Dashboard.Update Dashboard from CTI"  
ServiceParam.Field = "Work Phone #"  
ServiceParam.Value = "{ANI}" (12-9CBTAF)
```

### 検索センターのダッシュボードの設定ボタン

顧客ダッシュボードは、担当者、従業員、消費者を挿入するように設定されています。取引先などその他すべての検索対象で[ダッシュボードの設定]をクリックしても、何も起こりません。Siebel Tools を使用して、その他の検索対象を挿入するように顧客ダッシュボードを設定してください。(12-91RIWF)

### 顧客ダッシュボードの CTI ANI 番号の表示

Siebel 2000 では、SmartScript の[CTI.ANI]ダッシュボードパラメータによって SmartScript に画面ポップアップが実現すると、ダッシュボードに発信者の ANI 番号が表示されます。Siebel 7 では、発信者の情報(電話番号を含む)は SmartScript のパラメータによってではなく、CTI コマンドで直接挿入されます。(12-8VDDDD6)

## 世帯

### 一世帯内の担当者の住所の定義

「世帯」は 1 人以上の担当者で構成され、各担当者は 1 つ以上のプライマリ住所を持っています。1 世帯(または同じ住所)の複数の担当者的場合、各担当者について住所を入力する必要があります。(12-6CPO6G)

## 製品

### 製品管理画面

次の問題は、日本語版にのみ該当します。備考:[実開始日時]と[実終了日]の日付フィールドのラベルが誤っています。[実開始日時]フィールドには[実終了日]フィールド、[実終了日]フィールドには[実開始日時]のラベルがついています。(12-9YFLTN)

## レポート

### 一部の日本語版レポートにチャートの凡例が表示されない

次の問題は、日本語版にのみ該当します。一部の日本語版レポートには、チャートの凡例が表示されません。レポートウィンドウを最大化すると、表示されるようになります。(12-9YTT0F)

## Siebel Campaigns

### キャンペーン管理のオファー移動

[キャンペーン管理]画面で、[表示]メニューから[オファー(全件)]ビューを選択すると、オファー関連のビューが表示されます。[キャンペーン]ビューにアクセスするには、[サイトマップ] > [キャンペーン管理]に戻ってください。(12-5NN7WP)

### キャンペーンへのリストの関連付け

[キャンペーン管理] > [キャンペーン] > [リスト]ビューからリスト名をドリルダウンして、スレッドバージョンでこのビューに戻ると、関連付けられた担当者で見込み顧客の動作に不整合が生じます。このドリルダウン処理の後、キャンペーンリストを追加または削除すると、キャンペーンリストと担当者/見込み顧客の間に設定された関係が失われます。リストに関連付けられた担当者で見込み顧客を表示するには、[サイトマップ] > [リスト管理] > [リスト]ビューに移動して、リスト名をドリルダウンしてください。(12-9MHR1Z)

### Siebel Marketing で作成されたキャンペーンに追加された担当者/見込み顧客が電子メールを受け取れない

Siebel Marketing で初めて作成されたキャンペーンに直接追加された担当者/見込み顧客は、キャンペーンの段階コードが割り当てられていません。Communications Server は Siebel Marketing キャンペーンに対して段階コード別に電子メールを送信するため、これらの新規キャンペーンメンバーは含まれません。(12-69QPFB)

### 反応に対するオーダーのコピーについて

[反応(全件)]-[オーダー]ビューで、オーダーレコードをコピーするとエラーになります。[新規]ボタンまたはコマンドを使用して、ピックリストから[オーダー]を選択してください。(12-8XKRGV)

### キャンペーン管理画面のビュータブ表示

[キャンペーン管理]画面にはアクセスできるが、[オファー]ビューにはアクセスできない権限の場合、[キャンペーン管理]画面の次のレベルとしてタブが表示されますが、[表示]メニューには表示されません。Call Center アプリケーションの管理者権限に、[キャンペーン管理]ビューと[オファー]ビューが含まれていることを確認してください。(12-6XGCNR)

### 親キャンペーンピックリストには、キャンペーン管理ビューのキャンペーン(個人)のみが表示される

[キャンペーン管理]ビューの[親キャンペーン]ピックリストには、[キャンペーン(個人)]ビューに表示されるキャンペーンレコードが表示されます。このピックリストでその他のキャンペーンにアクセスするには、希望する親キャンペーンのキャンペーンチームにそのユーザーの役割を最初に追加しておく必要があります。(12-6Y9GN2)

## リスト管理

### 見込み顧客のプロモーションは新規取引先のデフォルト組織を設定しない

見込み顧客にプロモーションをかけると、その担当者にデフォルトの組織が設定されますが、取引先レコードには設定されません。そのため、新規の取引先が[取引先(全件)]ビューに表示されない、という問題が起きます。これを修正するには、次のようにレポジトリを変更してください。

1. Siebel Tools で、List Mgmt (UI)という名前のプロジェクトをロックします。
2. List Mgmt Account ビジネスコンポーネントを「List Mgmt Account - obsolete」という名前に変更します。
3. Account ビジネスコンポーネントをクエリーします。
4. Account ビジネスコンポーネントをコピーして、コピーされたものを「List Mgmt Account」という名前に変更します。
5. 新規の siebel.srf を再コンパイルして、このファイルをオブジェクトディレクトリにコピーします。

(12-9S9BFJ)

### EIM モードでの実行時に List Import はログファイルを生成しない

EIM モードで実行すると、List Import タスクは専用のログファイルを生成しません。Siebel Server ログディレクトリにはファイルが作成されず、[インポートリスト]ビューの[ログファイルを取得]ボタンは使用できません。(12-5WQNGI)

### FirstLogic のファイルが失効していると、List Import は最初のレコードをスキップする

FirstLogic の DeDuplication の実行中に FirstLogic のディレクトリファイルが失効後 1 か月以内の場合、List Import はインポートファイルの最初のレコードをインポートしないことがあります。(12-97MYTF)

## DB2 の EIM モードを使用した数値フィールドのインポート

EIM モードを使用して数値フィールドをインポートしようとする、IBM DB2 データベースの SQL エラーが発生することがあります。このエラーは、EIM テーブルが VAR タイプのフィールドを予想しているところ、データが文字列として受け渡されるために発生します。この影響を受ける見込み顧客関連フィールドには、[総従業員数]、[年間売上]、[Number of Employees at Site]、[Company Year Established]、[Number of Dial Attempts]があります。これらの値をインポートするには、S\_PRSP\_CONTACT\_X の拡張カラムを作成し、このカラムにデータをインポートして、Siebel Tools のプロモーションマップを修正します。プロモーションマップの修正方法については、『アプリケーション管理ガイド』を参照してください。(12-8VCP4Y)

## 類似データが 1 つ以上インポートされる場合はキー生成が必要

[取引先]フィールドにデータを持つ既存の見込み顧客が挿入され、一致する受信データがプロモーションとインポートの間でキー生成を行わずに担当者にプロモーションをかけた場合、リストのインポート中に一致は検出されません。たとえば、ユーザーがリストをインポートして、そのリストから一部の見込み顧客にプロモーションをかけると、最初にキー生成を実行しないで元のリストを再度インポートした場合は一致が検出されません。必ずキー生成を定期的に行うことで、一致が検出されない可能性を最小限にとどめてください。(12-6WXU56)

## リストインポートの更新モードでは追加属性の値が更新されない

インポートリストの更新モードでは、見込み顧客の追加属性の値が更新されません。[List Import Formats]ビューには、[Import Format]の[更新許可]カラムの下にチェックマークが表示されますが、更新は実行されません。(12-6HGM1N)

## 日付フィールドがサーバーマシンの日付フォーマットと一致しない場合、List Import タスクは失敗する

EIM モードで日付フィールドにデータをインポートしようとする際に、日付フィールドのフォーマットが Siebel Server マシンのものと異なる場合、EIM タスクは失敗します。必ずインポートデータが適切な日付フォーマットになるようにしてください。(12-66B9SB)

## List Import Format アプレットのフィールドラベルは修正できない

[インポートリスト]ビューの[List Import Format ]アプレットにある各カラムヘッダーのフィールドラベルの値は、ユーザーに対して別の値を表示するように修正することはできません。表示名はビジネスコンポーネントフィールドで、変更してはいけません。ビジネスコンポーネントフィールドの変更は、アプリケーションのその他の領域に影響します。(12-4E94QE)

## 2 つの組織のユーザーがプロモーションを実行すると担当者が重複する可能性がある

Siebel 7 には複数組織の概念があるため、異なる組織に担当者を作成することができます。見込み顧客をプロモーションする際、2 人のユーザーが異なる組織に所属して、同種の見込み顧客レコードについてプロモーションを行った場合、同一の見込み顧客は S\_CONTACT のユーザーキーに違反せずにプロモーションされることがあります。この動作の原因は、S\_CONTACT のユーザーキーに担当者の組織 ID (BU\_ID)が含まれるためです。これは、ユーザーの現在の役割に関連する組織になります。(12-2LOLMX)

## 無効な DUNS を持つ見込み顧客はプロモーションできない

見込み顧客レコードに無効な DUNS 番号が含まれている場合、見込み顧客レコードはプロモーションがかりません。DUNS 番号は、Siebel アプリケーションの D&B テーブル(S\_DNB\_ORG)に含まれる既存値のいずれかと一致しない場合、無効と見なされます。見込み顧客レコードの[DUNS 番号]フィールドが空の場合、プロモーションはエラーなしで実行されます。(12-5QJL3M)

## Siebel Connector

### Siebel Connector は失敗したトランザクションのロールバックを処理しないことがある

Siebel Connector (MQ または MSMQ の転送に使用)は、失敗したトランザクションのロールバックを処理しないことがあります。この問題を回避するには、S2SMQRcvr または S2SMSMQRcvr サーバーコンポーネントを開始する前に一部のグローバルデータがキューに含まれるようにしてください。(12-9Z5VAS)

## Siebel Connector for Oracle Applications

### 値マップの定義

Siebel Connector for Oracle Applications には、Siebel シードデータと Oracle Applications デモデータベースに対応する値がマップされるよう、値マップ定義のセットが用意されています。この定義は、顧客が通常自分で変数リスト(Siebel の LOV)やルックアップ (Oracle)を定義するように包括的なものではありません。マップ定義が不足した場合は通常、2 つのアプリケーション間でのデータ交換は正しく機能しません。

たとえば、ある Siebel LOV と Oracle ルックアップの間でマッピングがない場合、オーダーの優先順位は消失することがあります。その他の場合は、すべてのオーダーが Oracle Applications にインポートされない可能性があります。この問題を回避するには、Oracle Applications とのトランザクションにかかわる Siebel LOV すべてが Oracle ルックアップにマッピングされるようにしてください。(12-670UFP, 12-607WN7, 12-6Z0J5Y, 12-4IJ5V6, 12-9H1G06)

### 割引率の短縮

Siebel では、小数位 3 桁以上の精密な割引率は少数位 2 桁までしか保存されません。たとえば 10.2450 は、10.24 になります。割引率が短縮されたオーダーを提出すると、オーダーインターフェイスで失敗する可能性があります。どの定義も、必ず小数位 2 桁までにご覧ください。(12-71S7A3)

### Oracle Order Management に送信されるオーダーの住所が不足している

複数の住所を持つ取引先で 1 つの住所が Oracle Applications の顧客インポートインターフェイスに合わず、Oracle Order Management に後続のオーダー送信にその住所が使用される場合、そのオーダーは送信はされますが、Oracle に取り込まれたオーダーには表示されません。この住所インポートエラーを処理するため標準的な手順に従うだけでなく、オーダーインターフェイスでのコネクタの事前チェックスクリプトにチェック項目を追加することを考慮してください。(12-6LMVYR)

### 分割されたオーダー明細行の開始価格が不足している

Siebel から Oracle Applications に送信された後でオーダー明細が分割された場合、新しく作成された行はオーダー同期で Siebel にインポートされます。ただし、開始価格は Siebel には表示されません。(12-7WO7ZW)

### OE\_MSG\_PUB.GET() プロシージャは一部のメッセージでハングする

これは、Oracle Applications 11i の ProcessOrder API のバグです。Oracle バグ番号は、1722670 です。(12-40VVTC)

### Oracle Applications 10.7 の顧客データインポート機能の動作が適切でない

Oracle の顧客データインポート機能は、権限の組織に一致していない組織のレコードを選択します。コンカレントプログラムの顧客インポートジョブを、この問題が回避されるように設定する必要があります。(12-5QOGUG)

### Oracle Applications で作成された担当者は Siebel にインポートされない

コネクタの統合フロー定義には、新規作成された担当者を Oracle Applications から Siebel に取り込む際の警告は登録されていません。この問題は、Oracle Applications の担当者テーブルに警告を追加すると修正できます。(12-5X2R9F)

### Oracle Applications の複数の単一インスタンスとの統合 Oracle Applications および SAP R/3 との複合統合

Siebel Connector for Oracle Applications では、現在 Siebel 7 の単一インスタンスと Oracle Applications の複数インスタンスとの統合、または Siebel 7 の単一インスタンスと Oracle Applications と SAP R/3 の複数インスタンスとの統合はサポートされていません(ERP アプリケーションの複数インスタンスが同一のデータオブジェクトを共有する場合)。これは、同期済みのデータオブジェクトがそれぞれ統合 ID フィールドを使用してクロス参照情報を維持しますが、Siebel に統合された ERP アプリケーションの複数のインスタンスクロス参照情報をフィールドに保持できないためです。この制約は、Siebel Connector for Oracle Applications および Siebel Connector for SAP R/3 に共通です。(12-9SLB88) (12-9SLB88)

## Siebel Connector for PeopleSoft

### データソースが変更されている場合、インテグレーションオブジェクトの同期は失敗する

データベースウィザードでインテグレーションオブジェクトを定義し、そのオブジェクトのデータソース定義が後で変更された場合(たとえば、データベースが別のマシンに移された場合)、統合の同期は失敗します。それは、ウィザードがデータソースを自動的に検出できなくなったためです。(12-68YWM0)

## Siebel Connector for SAP/R3

### Siebel と SAP 間で発着信される取引先の都道府県コードの不一致

次の問題は、日本語版にのみ該当します。

- Siebel

Siebel の都道府県/地域コードは、変数リストで保守します。都道府県/地域の変数リストを表示または保守するには、[アプリケーション管理]に移動して[変数リスト]を選択します。

メニューパス:

- [表示] > [サイトマップ] > [アプリケーション管理] > [変数リスト]
- STATE\_ABBREV をクエリーします。

都道府県/地域コードの Siebel と SAP 間のマッピング変換は、バックオフィスエリアの EAI 値マップで保守されます。バックオフィスエリアの表示および保守は、[インテグレーション管理]に移動して[EAI 値マップ]を選択します。

メニューパス:

- [表示] > [サイトマップ] > [インテグレーション管理] > [EAI 値マップ]
- Back Office Region をクエリーします。

- SAP

SAP の都道府県/地域は、[General settings]セクションの設定部分で保守します。SAP の都道府県/地域(国別)を表示するには、[Insert Region Option]に移動します。

メニューパス:

- [Tools] > [Accelerated SAP] > [Customizing – Edit Project]に移動して、[SAP Reference IMG]ボタンを選択します。
- [Expand General Settings] > [Set Countries]に移動して[Insert region]オプションを選択します。

または

- トランザクションコード OVK2 を使用します。

- バックオフィスエリアを保守します。

必ずバックオフィスエリアをペア(Siebel 着信と Siebel 発信)で保守してください。[言語独立コード]と[Language Independent Value]は、バックオフィスエリアの Siebel の[値]カラムに対してマップされ、SAP の[Country]と[Region]コードはバックオフィスエリアの[External System]カラムにマップされます。[External System]カラムのフォーマットは、国コード+アンダースコア(\_) +地域コードでなければなりません。たとえば、国がアメリカで、州がカリフォルニアの場合、このフォーマットは US\_CA となります。(12-8YLK03)

### 英語以外の環境でのオーダー送信

オーダー送信は、英語以外の環境では使用できません。この問題を解決するには、次の手順に従ってください。

1. [Siebel ワークフロー管理] > [ワークフロープロセス]に移動します。
2. 「Order - Create SAP 4x Order(SAP)」ワークフローを検索します。
3. このワークフローを修正します。
4. [プロセスデザイナー]に移動して、[Update Integration Status]ステップをダブルクリックします。
5. これで、Siebel オペレーションステップが表示されます。他方のアプレットに移動して、[バックオフィス処理ステータス]フィールドを選択し、[タイプ]を「式」に変更し、値カラムに LookupValue («EAI\_ORDER\_SYNC\_STATUS」、「バックオフィスで作成中」)を指定します。
6. ワークフローを活動化します。

(12-9W7R1Z)

### R/3 から取引先のオーダーをインポートする

[取引先] > [バックオフィスオーダー履歴]ビューの[インポート]ボタンを押すと、SAP のオーダー番号が Siebel のオーダー番号で上書きされます。これは、オーダーの作成元が SAP R/3 かどうかは関係ありません。そこで、このボタンに関連付けられたマッピングビジネスサービスが既存のオーダーをインポートしないように修正します。つまり、問題を回避するには、Siebel の取引先の[統合 ID]フィールドがヌルまたは RowID に等しい場合はマップが実行されないように、実行するマップを修正する必要があります。(12-1F8RM3)

### 共通の担当者の同期

Siebel の取引先/SAP 顧客に関連付けられた共通の担当者をソースシステムから削除しても、ターゲットシステムから自動的に削除されることはありません。この問題を回避するには、ターゲットシステムで担当者を手動で削除してください。(12-7IX4OZ)

## BAPI アダプタ

BAPI アダプタは、外部シーケンスが BAPI インテグレーションオブジェクトの IntComp 定義に挿入されていない場合、作動しなくなることがあります。この問題を回避するには、インテグレーションオブジェクトウィザードを使用して BAPI 統合オブジェクトを再作成してください。(12-8AZB1Z)

# Siebel CTI Connect

## CTI の使用が可能な複数の同時セッション

複数の Siebel CTI 使用可能セッションで同一のユーザーログインでログインすることはできません。(12-9VBMFN)

## Solaris の CTI ホテリング

Solaris プラットフォームのシステムで CTI ホテリングはサポートされていないため、BoostWeb を CTI ホテリングとともに使用することはできません。(12-9T5GRP)

## 同じ内線を持つ複数のテレセットの作成

同一の内線で複数のテレセットを作成することはできません。(12-79XMEM)

## Siebel CTI による Calendar の使用

Siebel CTI を使用する Siebel Calendar ユーザーは、保留コール検索時に画面内容を復元する機能をオフにして、Communications Server 設定に関連付ける必要があります。これは、設定パラメータ RestoreScreenOnWorkResumed を「FALSE」に設定して行います。(12-82EAG3)

## CTI イベント反応はサポートされていない

InvokeMethodIfNoData2 イベントへの反応はサポートされていません。(12-6SF5Y8)

## 保留コールの解除時に復元したポップアップ画面のデータが不適切なことがある

保留コールの解除時に、復元したポップアップ画面のデータが間違っていることがあります。最新の情報に更新するには、別の画面を選択して当該画面に戻ってください。(12-677EL8)

## アップグレードされたテレセットの名前

CTI テレセットテーブルを Siebel 7 にアップグレードすると、テレセット名にはプラス記号(+)とテレセットの行 ID が連結されます。この処理は、Siebel 7 でテレセット名が重複しないためのものです。アップデート後のテレセット名とその関連エージェント/内線を確認して、レコードが重複しないように適宜変更してください。場合によっては、テレセット名からプラス記号と行 ID を削除するスクリプトを作成します。アップグレードされたテレセット名でもかまわない場合は、そのまま使用できます。(12-6SF5YC)

## CSTA 交換機を使用した電話会議の転送

電話会議中に CSTA 交換機(Siemens Hicom)を使用すると、電話会議のコール発信者だけがコミュニケーションツールバーから別エージェントとの会議に参加できます。その他のエージェントは、CSTA 交換機のある電話機を持つ別のエージェントと電話会議できます。(12-6RQ0V1)

## 受け付け経過時間

[経過時間]に表示される数値は、最初の呼び出し時からの通話合計時間です。(12-6XRSG9)

## UNIX にエクスポートされた設定の読み込み

WordPad を使用して、UNIX 環境にエクスポートされたコミュニケーション管理設定を開いてください。(12-8JGHPF)

## コールの開始と転送

コールの開始時や、画面またはその内容にアクセスできない別のエージェントにコールを転送すると、ポップアップメッセージウィンドウが表示されます。処理を継続するには、[OK]をクリックします。(12-5JZ8NI)

## Communication Server 設定のエクスポート

[コミュニケーション管理]から設定をエクスポートすると、デフォルトのファイル拡張子は.def.def.txt になります。エクスポートが終了したら、拡張子を.def に変更してください。(12-6GREYV0)

## テレポート情報のアップグレード

Siebel 6 から Siebel 7 にテレポートデータをアップグレードすると、テレポート名にはプラス記号(+)とデータベースの行 ID が付加されます。データベーススクリプトを使用して、プラス記号と行 ID を削除してもかまいません。必ず重複したテレポートと内線を修正してから、プラス記号と行 ID を削除してください。Siebel 7 のテーブル名は S\_CM\_TELESET、カラム名は NAME です。(12-6RZ548)

## Siebel CTI Connect サーバーのインストール

CTC SP1 ではなく、Dialogic CTC SP2 をインストールしてください。SP2 は、Microsoft Windows Server CD-ROM の次のディレクトリに保存されています。¥windows server ancillary¥Thirdpty¥enu¥dialogic¥ctconnect¥CTCV5SP2 (12-6RZ546)

# Siebel Distance Learning

## アプリケーション共有での CTRL キーの使用

アプリケーション共有を使用する場合は、CTRL キーの機能は使用できません。たとえば Microsoft Word では、アプリケーション共有ユーザーは CTRL キーを押しながら C または V を押す、コピー/貼り付け機能は使用できません。(12-65NE10)

## 記録済みセッションの表示

長さが 30 秒未満の記録済みセッションを表示するときは、一度に 1 回だけ記録済みセッションを再生できます。セッションは 30 秒間隔で処理されるため、スライドバーは機能しません。記録済みセッションを繰り返し再生するには、その都度ビューアを終了して、プロジェクトのアイコンをクリックしてください。記録済みセッションを表示する際にエラーの発生を回避するには、セッションのセットアップ時に短い Breakout Room 名(8 文字未満)、短い Session Name (10 文字未満)を使用することをお勧めします。(12-9MOUZZ)

## Distance Learning サーバーの IP アドレスの変更

Siebel Distance Learning サーバーの IP アドレスには、インストール時に特定の値が設定されます。このサーバー(Web サーバー、または HTTP ゲートウェイ)の IP アドレス、またはインストールされた Distance Learning のポート番号を変更したい場合は、次のファイルを更新してください。これらのファイルは、HTTP ゲートウェイ管理機能を使用する場合でも更新する必要があります。かわりに、Distance Learning サーバーを再インストールすることもできます。メモ帳を使用してファイルを開き、使用したい IP アドレスに変更します。

1. <インストールディレクトリ>/DistanceLrn/ptk-server/ptklmgr.ini file:
  - ptkmgr\_inet (HTTP ゲートウェイアドレス)
  - ptkhttpd\_ops (-I:HTTP ゲートウェイ IP アドレス、-p:HTTP ゲートウェイのポート、-H:Web サーバーIP アドレス、-P:Web サーバーのポート)
2. <インストールディレクトリ>/DistanceLrn/PictureTalk/mgr/ptkmgr.ini file:
  - ptklmgr\_inet (HTTP ゲートウェイ IP アドレス)
  - access\_from (HTTP ゲートウェイ IP アドレス)
  - access\_from (Web サーバーIP アドレス)
  - netmask (Web サーバーIP アドレス)
3. <インストールディレクトリ>/DistanceLrn/PictureTalk/ptk-apps/java/htdocs.ptk/framework file:
  - [NetworkSnapIn]
    - hserver\_addr (HTTP ゲートウェイ IP アドレス)
    - hlisten\_port (HTTP ゲートウェイポート)
  - [PersInfoSnapIn]user\_icon = http://< IP アドレス > : < ポート番号 > /ptkgw...(< IP アドレス > :HTTP ゲートウェイの IP アドレス、< ポート > HTTP ゲートウェイポート)
4. <インストールディレクトリ>/DistanceLrn/PictureTalk/ptk-apps/java/htdocs.ptk/layout\_applet file:
  - appWindow.document.writeln(" codebase = http://< ip アドレス > : < ポート > /ptkgw...)( < ip アドレス > :HTTP ゲートウェイ IP アドレス、< ポート > :HTTP ゲートウェイのポート)
5. <インストールディレクトリ>/DistanceLrn/PictureTalk/ptk-apps/java/htdocs.ptk/layout\_applet\_quick file:
  - a - appWindow.document.writeln(" codebase = http://< ip アドレス > : < ポート > /ptkgw...)( < ip アドレス > :HTTP ゲートウェイ IP アドレス、< ポート > :HTTP ゲートウェイのポート)

(12-8B2WRB)

### Macintosh での Follow-Me ブラウジング

Mac 9.0 OS で HTML ビューアを使用してセッションに参加している場合、プレゼンタが Follow-Me ブラウジングを開始すると、ユーザーのセッションが切断されます。切断されたら、再度参加してください。あるいは、Microsoft Windows マシンから参加してください。  
(12-719HZ7)

### Follow-me ブラウジングモードでのポップアップウィンドウ

Follow-me ブラウジングモードでは、指導者がポップアップウィンドウのある Web サイトに移動すると、参加者は各自のブラウザでポップアップウィンドウのコンテンツだけを参照する可能性があります。この状況が発生したら、参加者は各自ブラウザの[戻る]ボタンをクリックすれば、正しいページに移動できます。指導者が次のページに移動した直後に参加者がそのページに移動しても発生することがあります。  
(12-8KF32Q)

### オーディオのコントロールをオンにする

参加者が[Options] > [Preferences] > [General Controls]を設定した後、モデレータのメッセージ「Always accept and execute」が表示された場合は、モデレータがオーディオアイコンをオンにすると、それらのアイコンは淡色表示されます。この問題は、オプションを

「Prompt before executing」に設定することで解決します。最初のプロンプトで、参加者は「Accept All」を選択して、同様の動作を常に承認して実行させることができます。(12-8KF330)

### チャット履歴

Distance Learning セッションで、チャットセッションの履歴は、[Attachments]ページの添付書類としてサーバーに自動的に保存されます。ユーザーは、特別なパスワード「Admin」を使用するとチャット履歴を削除できます(セッションの進行中には、ユーザーはチャット履歴を削除しないでください)。ただし、チャット履歴の添付書類が削除されても、会議センターは引き続き[Attachments]アイコンを表示します。この[Attachments]アイコンをクリックして表示される[Attachments Detail]ページには、チャット履歴が添付されなくなります。(12-8MUPHX)

### ファイアウォール経由のサポート提供

クライアントソフトウェアは、サーバーへの HTTP ゲートウェイ接続を使用しようとします。接続失敗のプロンプトが表示されたら、HTML ビューアを使用してセッションの参加を選択してください。このソフトウェアは、HTML ビューアを使用して自動的に接続を試行することはありません。(12-6Q1J95)

## Siebel Dun & Bradstreet Integration Solution

### サイトマップ上のビュー名の翻訳

次の問題は、ドイツ語版に該当します。ビュー名[D&B Explorer]が翻訳されていない場合、[Alle Kunden]と表示されます。これを変更するには、次の手順に従います。

1. Siebel Tools にログインします。
2. Object Explorer で[Screen]を選択します。
3. 画面名「DNB Screen」をクエリーします。
4. [Screen View]にドリルダウンします。
  - a. [Screen View]が「DNB Account Explorer View」の場合、[Category Viewbar Text]の値を「Alle Kunden」から「D&B-Explorer」に変更します。
  - b. [Screen View]が「DNB List Mgmt Lists View」の場合、[Category Viewbar Text]の値を「Interessantenlisten」から「D&B-Listen」に変更します。

(12-9ZY6WJ)

### プロモーションをかけた取引先についての国際電話のサポート

取引先にプロモーションがかけられると、取引先の電話フィールドのフィールドデータは、挿入前に DTYPE\_PHONE にフォーマットされます。現在この変換は自動ではありません。そのため、特定の国際電話番号ではユーザーがエラーメッセージを受け取ることがあります。このエラーメッセージを受け取らないためには、Account ビジネスコンポーネントの[Type of the Main Phone Number]フィールドを「DTYPE\_PHONE」から「DTYPE\_TEXT」に変更します。(12-9YC4IM)

### Dun & Bradstreet レポートからの移動

ユーザーが Dun & Bradstreet からレポートを表示した後、Siebel ナビゲーションボタンを使用するには、次の手順に従ってください。

1. [インテグレーション管理] > [ホスト管理]に移動します。
  - a. www.dnb.com / Report Server のレコードを検索して編集します。
  - b. [仮想名]カラムからブランクを削除して、「ReportServer」にします。
  - c. レコードを保存します。
2. [インテグレーション管理] > [シンボリック URL 管理]に移動します。
  - a. 名前が「DNBReport」のレコードを検索して編集します。
  - b. URL を <https://www.dnb.com/scripts/ProductRetriever> から <https://ReportServer/scripts/ProductRetriever>に変更します。
  - c. [ホスト名]カラムに www.dnb.com を選択します。
  - d. レコードを保存します。
3. [インテグレーション管理] > [修理管理]に移動します。
  - a. 名前が「DNBReport」のレコードを検索して編集します。
  - b. [リンク対象]カラムを「\_」(アンダースコアとブランク)に変更します。
  - c. レコードを保存します。

(12-9SFT2T)

### Siebel 99.5 から Siebel 7 へのアップグレード

Siebel 99.5 と Siebel 7 では、データモデルが変更されています。バージョン 99.5 では、すべての Dun & Bradstreet データは単一のテーブルに保存され、項目は取引先と 1 対複数の関係を持っていました。たとえば、以前は[Contact1]、[Contact2]など、S\_DNB\_ORG テーブルには個別のフィールドがありました。Siebel 7 では、この種の情報は別々のテーブルに保存され、DUNS 番号によってメイン S\_DNB\_ORG テーブルを参照する S\_DNB\_SIC というテーブルがあります。[担当者]や[SIC]フィールドでデータが紛失しないように、アップグレードする前に、これらのデータを新しいテーブルにコピーしておく必要があります。(12-6RQYDU)

## Siebel Employee Relationship Management

### 「ユーザーID とパスワードを記憶」機能

ERM の「ユーザーID とパスワードを記憶」を使用すると、一部の設定を変更する必要があります。

1. Siebel Tools で Object Explorer を開き、[View Object]を検索します。
2. 次のビューをクエリーします: [Employee Service Request List View (eService)]、[eEvents My Events View]、[eEvents My Invitations View]、[eEvents My Sessions View]、[eTraining Managers View]、[eTraining My Class Details View]、[eTraining My Class Info View]、[eTraining My Classes View]、[eTraining My Course Details View]、[eTraining My Course Info View]、[eTraining My Course Launch View]、[eTraining My Courses View]、[eTraining My Curriculum Progress View]、[eTraining My Curriculum View]、[eTraining My Distance Learning Info View]、[eTraining My Distance Learning View]、[eTraining My Test Scores No Scoring View]、[eTraining My Training View]、[eTraining My Transcript View]

3. これらの各ビューの[Explicit Login]チェックボックスのチェックマークを外します。
4. 新しいSRF ファイルをコンパイルします。

(12-9P241Z)

## HelpDesk

### 管理者用画面のエリアとサブエリア変数リストは新規リクエストと一致しない

サービスリクエストの[エリア]と[サブエリア]フィールドに挿入する変数リストを作成した場合は、各値について重複エントリを作成する必要があります。値の[Parent License]フィールドで、いずれかの値を「内部」として、他方を「外部」として、マークを付ける必要があります。  
(12-6WHM3L)

## ニュース配布

### 取引先ピックマネージャでの MIDI の割当てと戻るボタンの使用

取引先ピックマネージャで D&B Duns 番号を検索し、[i]アイコンをクリックして取引先の[取引先ブリーフィング]ページに移動した後、上部の[取引先]リストアプレットの現在の行は表示されなくなります。取引先ピックマネージャに戻るために[戻る]ボタンを使用した後のみ、[取引先]リストアプレットの最初のレコードが元に戻ります。[会社検索]アプレットで[検索]ボタンをクリックした後に[戻る]ボタンを使用するつもりであれば、Siebel Sales または Call Center の取引先ピックマネージャを使用してください。(12-7XYQAV; 12-8M4EHB)

### eContent Services のアプレットの可視性

[Host管理]画面で必須の認証情報(たとえば、ユーザー名やパスワード、ホスト名)がいずれかに誤りがある場合、eContent Services のアプレットは表示されません。(12-842IQ3)

### HTML 添付書類のリンクエラーメッセージで表示される、戻るボタンは機能しない

HTML 添付書類リンクエラーがあると、エラーメッセージが表示されます。前のビューに戻る場合、エラーページの[戻る]ボタンは機能しません。かわりに、ブラウザの[戻る]ボタンを使用してください。(12-7XFVU5)

### 推奨リンクと Web クリップの作成

推奨リンクを作成する場合、[資料管理]の[資料]フォームにある[Web 表示]のウィンドウは選択しないでください。これは、リンクをドリルダウンした後でブラウザの[戻る]ボタンをクリックすると表示される「Page Has Expired」という警告を受け取らないための注意事項です。  
(12-5UU5R6)

## パフォーマンス管理

### 目標(会社)ビューのページ項目管理

[ERM Corporate Objective]ビューは、会社の目標を記入するために作成されました。現在のリリースでは、[ERM Corporate Objectives]ビューのページ項目の可視性を決定するページ項目管理コントロールに機能しないものがあります。機能しないものは、[リリース日]、[失効日]、[状況]です。さらに、[ページレイアウト]画面の[ページセクション]アプレットにある[順番]コントロールは、[ERM Corporate Objectives]ビューでは機能しません。

ページ項目を表示するように変更した時点で、会社の目標が含まれたページ項目を[ERM Corporate Objectives]ビューの[ページセクション]に追加する必要があります。逆に、ページ項目を表示しないように変更した時点で、会社の目標が含まれたページ項目を[ERM Corporate Objectives]ビューの[ページセクション]から削除する必要があります。

[ERM Corporate Objectives]ビューに複数のページ項目を特定の順番で表示する場合は、[ページセクション]に各ページ項目を希望する順番で追加します。この方法では、[順番]フィールドは無視されます。つまり、[ページセクション]に追加された最初のページ項目は、一番上に表示されます。(12-9S98KZ)

### 期間管理のレビューで、ロールアップの期間タイプを年に定義する

[期間管理のレビュー]では、必ず[期間タイプをロールアップ]を[Performance Management]に使用する各「年」タイプの期間に定義してください。[期間タイプをロールアップ]を[Performance Management]に使用しない「年」タイプの期間に定義してはいけません。[期間タイプをロールアップ]が[Performance Management]で使用される「年」タイプでない場合、従業員が年間レビューを開始すると、期間が誤って選択されることがあります。備考:ロールアップが不要な「年」タイプの期間に[期間タイプをロールアップ]を定義した場合、特に問題は起こりません。(12-6ALJC3)

### パフォーマンス管理用ビュー内でのレコードのマージと変更

[Performance Management]のリストビューで[レコードのマージ]、[レコードの変更]は使用しないでください。これらの機能を使用すると、希望どおりの結果を得られない可能性があります。(12-7NE0UC)

### 目標/レビューを開始して同期間に複数レコードが生成された後の役割の変更

従業員のプライマリ役割が期間中に変更された場合、管理者はまずその従業員と期間で既存するレビューレコードを削除しなければなりません。従業員は、役割が変更された後で新しいレビューを完成する必要があります。所定期間における特定従業員のレビューレコードが2種類あると、問題が発生します。(12-8TWKQV)

### 処理手順の変更

次の問題は、デンマーク語版に該当します。[ウェザー]アプレットでストックシンボルまたは[市]を検索することはできません。これを修正するには、次の手順に従います。

1. Siebel Tools に移動します。
2. アプレット「ePortal Employee Weather Location Search Form Applet」をクエリーします。
3. コントロール「WeatherSearchView」をクエリーします。
4. ロケールをコントロールします。
5. 言語を「DAN」にします。
6. `<input type = ""hidden"" name = ""SWEView"" value = ""SI Com Weather Preference Admin View"" >` に変更します。

(12-9X7VD3)

### レポート

#### レポート機能の有効化

ERM のレポート機能を有効化するには、erm.cfg ファイルで Siebel セクションのクライアント専用パラメータ EnableOLEAutomation を「TRUE」に設定します。EnableOLEAutomation = TRUE (12-9Y8J6Z)

## シングルサインオン

### ERM から別の Siebel アプリケーションへのリンク

1 台の Siebel Server マシンを ERM として別の Siebel アプリケーションに使用させ、残りの Siebel アプリケーションにアクセスするために ERM で SSO リンクを開発したい場合は、まず次の手順を実行する必要があります。

1. Siebel Server で HOSTS を開きます。通常は、c:\winnt\system32\drivers\etc\HOSTS にあります。
2. ファイルにサーバーの IP アドレスとともに新しいエントリ(たとえば、localsales.Siebel.com)を追加します。入力するドメイン名は一意でなければならず、ネットワーク上の他の場所を示してはいけません。
3. この新しいホストに使用するシンボリック URL を設定します。SSO リダイレクトパスを除くシンボリック URL のすべてのフィールドは、このホストを使用しなければなりません(SSO リダイレクトパスはサーバーの実際のホスト名を使用する必要があります)。

(12-9VZIM2)

### シングルサインオンリンクが開かない場合、エラーメッセージにアプリケーションパスワードが表示される

ユーザー認識はシンボリック URL の一部として受け渡され、エラーが発生すると URL がエンドユーザーに見えてしまいます。そのため、他のユーザーに認識情報が漏れないように、ターゲットサーバーで HTTPS を使用できる場合は、シンボリック URL の定義で HTTP ではなく HTTPS を使用してください。HTTPS を使用すると、リクエストや返信の転送中に権限のないユーザー名やパスワードの妨害を防ぐことができます。たとえば、http://mail.yahoo.com ではなく、https://mail.yahoo.com を使用してください。(12-8LUGJ7)

## トレーニング

### コーステストの状況の無効化

テストに割り当てられている状況には、現在[活動中]、[非活動中]、[開発]があります。コースのテストをセットアップすると、管理者はテストの状況を変更することはできません。そのため、状況が[非活動中]や[開発]であっても、テストはコースに割り当てることができるようになっています。テストを非活動化するには、[テスト]リストアプレットの[関連コース]を削除して、関連コースの関連付けを解除してください。(12-8EWUKR)

### 質問プールを使用したテスト結果の表示

個別の質問の組み合わせや質問プールを使用してテストが作成された場合、エンドユーザーはテストが完了するまでテスト結果を表示できません。かわりに、テストの概要アプレットだけが表示され、これにはテストのランクと状況が示されます。管理者は、[テスト結果]ビューを使用してあらゆる種類の質問のテスト結果を参照できます。(12-86BTCL)

### 失効日が過ぎてもコースは自動的に非活動化されない

失効日が過ぎたコースを非活動化するには、トレーニング管理者は[Course Administration List]ビューに移動して失効日が今日よりも前のコースを照会するクエリーを実行し、状況を「非活動化」に変更します。(12-6FJXTR)

## Siebel Enterprise Selling Process

### 目標

[目標]ビューの[活動タイプ]ドリルダウンは、適切なレコードを取り出せるように変更する必要があります。特に、ドリルダウンの定義は、次の手順にしたがって再設定する必要があります。

1. Siebel Tools の Object Explorer で Applets オブジェクトをクリックします。
2. [Activity List Applet (ESP)]アプレットを検索します。
3. Object Explorer で[Applets] > [Drilldown object]に移動します。
4. 次のパラメータを使用して、ドリルダウンオブジェクト「ActTp」を変更します。
  - [Source Field]を「Type」から「Id」に変更します。
  - [Destination Field]フィールドを「Type」から「Id」に変更します。
5. SRF をコンパイルして変更を確認します。

この設定を行うと、ドリルダウンは正しく機能します。(12-9LS6WZ)

## Siebel FirstLogic Connector

### Siebel Data Quality のマニュアルに示される製品名が正しくない

『*Siebel Data Quality Administration Guide*』に Siebel FirstLogic Connector という製品名が登場しますが、これは間違いです。この製品の正しい名前は、Siebel Connector for FirstLogic Libraries です。(12-91IHBJ)

## Siebel Forecasting

### 部下の売上予想に関するビューから実行するクエリー

マネージャは[Add New Subordinate]アプレットから自分の部下以外の売上予想にもアクセスできます。それは、[クエリー]ボタンが元の検索条件を消去し、この特定マスターと日付について自分の部下のものだけでなく、売上予想をすべて戻してしまうためです。これを変更するには、管理者は次の手順に従う必要があります。

1. [クエリー]ボタンを無効にします。
  - a. Siebel Tools を起動します。
  - b. Object Explorer で[Applet]をクリックします。
  - c. Applet]リストウィンドウで、「Forecast 2000 -- Manager Forecast Assoc Applet」をクエリーします。
  - d. Object Explorer で[Applet]を展開します。[Control]をクリックします。
  - e. [Control List]ウィンドウで、次の名前のコントロールを検索します。
    - NewQuery

- LabelFind
  - Labelstartingwith
  - PopupQueryCombobox
  - PopupQueryExecute
  - PopupQuerySrchspect
- f. これらのコントロールを非活動化します。
- g. アプレットを再コンパイルします。
2. このアプレットから[Applet] > [Method Menu Item]を無効にします。
- a. 同一のアプレットについて、Object Explorer ウィンドウで[Applet]を展開し、[Applet Method Menu Item]をクリックします。
  - b. この時点で[Applet Method Menu Item]リストウィンドウにはレコードが含まれてはいけません。
  - c. レコードを 1 つ作成し、次の値を指定します。
    - Command = New Query (SWE)
    - Suppress Menu Item = Y (check)
    - Menu Text = New Query
    - Position = 1
  - d. アプレットを再コンパイルします。(12-9XOZHN)

### 売上リストビューを編集しても商談リストビューが更新されない

プライマリ売上の[営業員]フィールドは[売上リスト]ビューから編集できるため、[商談リスト]ビューと[売上リスト]ビューの[プライマリ営業員]に表示される内容が異なることがあります。これを修正するには、Revenue ビジネスコンポーネントの[営業員]を読み込み専用フィールドに変更するだけです。それには、次の手順を実行します。

1. Siebel Tools を起動します。
2. Object Explorer で、[Business Component]をクリックします。
3. [Business Component]リストアプレットで、「Revenue」をクエリーします。
4. Object Explorer で、[Business Component User Prop]をクリックします。
  - a. 横にあるプラス記号(+)をクリックして[Business Component]ツリーを展開します。
  - b. [Business Component User Prop]をクリックします。
5. アプレットの内部で右クリックして[New Record]を選択し、[Business Component User Prop]リストアプレットに新しいレコードを追加します。
6. レコードに次の値を入力します。
  - Inactive = FALSE
  - Name = Field Read Only Field:Sales Rep
  - Value = Calculated Primary Flag
7. このビジネスコンポーネントの変更が反映されるように、SRF を再コンパイルします。(12-9ZBMYB)

### 売上関連の一部のビューのレポートに表示されるデータが間違っていることがある

[総売上(全組織)]ビューおよび[商談]画面の[売上]ビューに表示されるレポートには、その期間のデータが正しい順序で表示されないため、希望するすべてのデータが表示されないことがあります。これは、レポートがゼロフットプリントクライアントで実行されたが、モバイルクライアントからは実行されていない場合にのみ発生します。(12-9WSWPT)

### エクスポートはスプレッドシートビューでアクティブにならない

ユーザーは売上や売上予想スプレッドシートからデータをエクスポート使用とするとエラーになるため、エクスポートできません。ユーザーは[リスト]または[スプレッドシート]ビューで変更を行い、その後[リスト]ビューからのみエクスポートできます。(12-9XTAFF)

### 売上へのデータのインポートが正常に終了しても、データのフィールドはブランクのままになる

データフィールドがブランクのままなので、インポートで変更がなかったと解釈されます。そのため、ユーザーがブランクのレコードを値がゼロ(0)になるようにインポートしたい場合は、ブランクをゼロで置き換える必要があります。(12-9SGJ9T)

### エラーが発生するため、可視カラムを選択した後で売上データをエクスポートしてはならない

[可視カラム]だけを選択してデータをエクスポートし、そのデータを売上テーブルに戻すためにインポートすると、エラーが発生します。エクスポートで可視カラムだけをデータ選択すると、デフォルト(推奨)の定義済みマッピングのインポートに対応しないことがあるため、エラーが発生します。かわりに、デフォルトの定義済みマッピングと同じになるように、ユーザーは[全カラム]でエクスポートを行い、データを戻す場合は同じく[全カラム]をインポートしてください。(12-9SGJ9N)

### 売上スプレッドシートビューから売上スクリプトを実行することはできない

[売上スプレッドシート]ビューでは売上スクリプトを使用できますが、このビューから実行することはできません。ユーザーがこのビューからスクリプトを実行しようとする、影響はありませんがエラーが発生します。このビューからスクリプトを非活動化するには、次のステップに従います。

1. Siebel Tools を起動します。
2. Object Explorer ウィンドウで[Applet]を選択します。
3. オブジェクトリストウィンドウで、「\*Revenue Schedule\*DC\*」をクエリーします。
4. 戻される各レコードについて、次の処理を行います。Object Explorer ウィンドウに移動して[Applet]を展開し、[Applet Method Menu Item]をクリックします。
5. [Applet Method Menu Item]リストウィンドウに移動し、項目[Revenue SmartScript]を検索してプロジェクトをロックし、[Revenue SmartScript]を非活動化します。
6. 変更した各アプレットを再コンパイルします。(12-9T5IB2)

### 予想売上詳細スプレッドシートビューから調整済みレコードを復元すると、ビューの内容が消失する

この状況が発生したら、エンドユーザーは Alt + Enter キーを使用して、このビューを再度クエリーしてください。(12-9B08G3)

### プライマリ従業員レコードのない役割の売上が表示されなくなる

売上レコードは、関連付けられた役割にプライマリ従業員がない場合、表示されなくなることがあります。この問題を解決するには、顧客はその役割に新規従業員を割り当てるか、または既存の従業員は保持したまま従業員テーブルで非活動化してください。(12-9B0AER)

## 読み取り専用の売上レコードが原因で、データが一致しない可能性がある

商談売上が読み取り専用で、商談自体が更新可能な場合、データが一致しない可能性があります。この状況を避けるには、State Model などのランタイムツールを設定または使用する際、特に注意するようにしてください。Opportunity ビジネスコンポーネントに[削除なし]ルールを定義している場合、State Model は影響を受ける商談のすべての子レコードの更新を不可にします。親レコードに[削除なし]ルールが設定されている子のレコードには、デフォルトの[削除なし]ルールを使用することをお勧めします。

State Model では、ビジネスサービス State Model Cache でユーザープロパティ Enable Child Modification を設定できます。このプロパティのデフォルト値は、商談の場合「N」でなく「Y」に変更することをお勧めします。(12-9B1KH3)

## エンドユーザーは概要/詳細フラグを使用できない

Siebel Quotes ではカスタマイズ可能製品を作成できます。カスタマイズ可能製品には数種類の詳細レベルがあり、その価格は親と子のレベルで設定できます。カスタマイズ可能製品が見積りから売上テーブルに移されると、親子両方がそれぞれの価格と数量とともにコピーされます。この状況でカウントの重複を避けるため、売上テーブルに[概要]フィールドが用意されています。[概要]フィールドはエンドユーザーが参照したり、このような重複カウントを避けたりするために、定義済みクエリーや売上予想フィルタで使用できるようになっています。単純な見積り機能を使用している場合、これは問題ではありません。(12-95TAJJ)

## 売上予想詳細の項目の削除と追加を 2 回繰り返すことはできない

1 つの売上予想について、売上予想詳細の項目を削除して元に戻した後、再度削除して元に戻すことはできません。ユーザーが売上予想詳細の項目を 2 回削除した後その売上予想詳細項目をもう一度戻したい場合、ユーザーはその売上予想を削除して再作成することができます。これで売上予想詳細が作成されます。売上詳細が部下に属している場合、ユーザーは[部下]ビューから[Subordinates Forecast]を削除して、再度追加する方法もあります。(12-95XH5U)

## 新規のスプレッドシートスクロールボタン

売上予想と売上関連の画面には、スプレッドシートアプレットの右上隅に 4 つのスクロールボタンが追加されました。この新しいスクロールボタンによってスプレッドシートのナビゲーション機能が強化され、すべてのユーザーが迅速に複数カラムのレコードを見ることができるようになります。この 4 つのボタンのうち 2 つは、二重矢印が書かれています。一方は左向きにカラムを送り、他方は右向きにカラムを送ります。残りの 2 つのボタンは、右向きと左向きの矢印がそれぞれ 1 つ書かれています。矢印 1 つのボタンでは、どの日付カラム(つまり動的なカラム)を表示するかをコントロールします。矢印 2 つのボタンを使用すると、ユーザーは日付カラムを、あらかじめ設定したカラム数だけ送ることができます。

[商談]、[製品]、[通貨]などスプレッドシートビューに表示される静的カラムや、[表示カラム]に列挙されるその他のカラムは固定されており、日付カラムをスクロールしても移動しません。同様に、[合計]カラムや[AddColumn]機能で追加される新規カラムなど、永続カラムはユーザーがスクロールしても固定されたままです。新規追加された日付カラムは、その他の日付カラムと同様に動的カラムになる時点、つまり次にスプレッドシートが最新の情報に更新されるまでは永続カラムなので移動しません。

管理者はこのスクロールボタンを有効/無効にし、一度にスクロールできる動的カラム数を指定する Set Size、1 画面に表示できる動的カラムの数を指定する Window Size を設定できます。Window Size はその定義のとおり、静的カラムや永続カラムはサイズに含まれません。

スクロールボタンを設定するには、管理者は Siebel Tools の[Applet] > [User Properties]で次のようにプロパティに正しい値を設定します。

- DC Scrolling:Enabled
- DC Scrolling:Set Size (Default = 6)
- DC Scrolling:Window Size (Default = 6)

Set Size と Window Size の値は、ユーザーにとって機能がわかりやすくなるよう、同じにしてください。Set Size が Window Size よりも大きい値の場合、ユーザーが表示されると考えていたレコードの一部はそのままでは表示されません。たとえば、SetSize を「8」、WindowSize を「6」に設定した場合、[Scroll One Page Right]ボタンを使用すると、SetSize の最初の 2 つのカラムがウィンドウに表示されません。ユーザーは、これらのカラムを参照するために[Scroll One Column Left]ボタンを使用しなければなりません。同様に、Set

Size より Window Size の方が大きい場合、ユーザーが予想するよりも多くのレコードが表示されます。たとえば、setSize を「4」、WindowSize を「6」に設定した場合、[Scroll One Page Right] ボタンを使用すると、表示されないはずの次の 4 つのレコードが表示され、同時に画面上にすでに表示されたウィンドウの最後の 2 つのカラムもウィンドウに表示されます。

スプレッドシートの先頭と末尾へジャンプできるようにスクロールボタンを設定するには、管理者は setSize を十分に大きな値に設定します。たとえば、カラムが 1000 未満ならば setSize = 1000 と設定すれば、末尾に移動できます。ユーザーは、これより前のカラムを参照するために [Scroll One Column Left] ボタンを使用します。

スクロールボタンを無効化する場合は、管理者は次の処理を行ってください。

1. 次のアプレットを検索します。
  - Forecast 2000
  - Forecast Summary List Applet DC
  - Forecast 2000
  - Forecast Item List Applet DC (ExecWS)
  - Account Revenue Schedule List Applet DC
  - Opportunity Revenue Schedule List Applet DC
2. 各アプレットについて [Applet] > [User Properties] で次のプロパティを無効化します。
  - DC Scrolling:Enabled
  - DC Scrolling:Set Size
  - DC Scrolling:Window Size
3. 各アプレットについて [Applet] > [Controls] で次のコントロールを無効化します。
  - GotoNextHorColumn
  - GotoNextHorSet
  - GotoPrevHorColumn
  - GotoPrevHorSet
4. 各アプレットについて、対応するアプレットの項目を [Applet] > [Web Template] > [Web Template items] で無効化します。
  - Opportunity Revenue Schedule List Applet DC:
    - GotoNextHorColumn (項目の識別子 150)
    - GotoNextSet (項目の識別子 151)
    - GotoPrevHorColumn (項目の識別子 164)
    - GotoPrevSet (項目の識別子 163)
  - Account Revenue Schedule List Applet DC:
    - GotoNextHorColumn (項目の識別子 150)
    - GotoNextSet (項目の識別子 151)
    - GotoPrevHorColumn (項目の識別子 164)
    - GotoPrevSet (項目の識別子 163)

- Forecast 2000 -- Forecast Summary List Applet DC:
  - GotoNextHorColumn (項目の識別子 150)
  - GotoNextSet (項目の識別子 151)
  - GotoPrevHorColumn (項目の識別子 164)
  - GotoPrevSet (項目の識別子 163)
- Forecast 2000 -- Forecast Item List Applet DC (ExecWS)
  - GotoNextHorColumn (項目の識別子 150)
  - GotoNextSet (項目の識別子 151)
  - GotoPrevHorColumn (項目の識別子 164)
  - GotoPrevSet (項目の識別子 163)

(12-8VUNWD)

### 売上予想詳細ビューに、売上予想作成前に削除された製品明細が表示される

売上見積りが含まれた商談を削除するようなことはないと思いますが、商談を削除する機能は、Siebel 製品における標準の機能です。ユーザーが商談を削除したが関連付けられた売上は削除しない場合、これらの売上は保持され、ユーザーの次の売上予想に含まれます。売上の予想が作成されるように計画されていない場合、ユーザーは必ず、商談を削除する前に、商談に関連付けられたすべての売上を削除してください。(12-5EPYGL)

### データ移行について

新しい売上テーブルに売上予想情報を移行したい場合、データ移行ツールを使用できます。詳細については、『アプリケーション管理ガイド』の売上予想に関する章を参照してください。(12-6Q2UON)

### 商談の売上ビューに示される売上は、親取引先に表示されない

ユーザーが親取引先を定義する前に商談を作成して売上に割り当てた場合、これらの売上は親取引先には関連付けられません。最初に商談に親取引先を設定してから売上を作成すると、売上は親取引先に正しく関連付けられます。(12-6QYI72)

### 売上レポートの価格名の不一致

[売上]画面のレポートを使用すると、レポートには総価格の表示欄のタイトルが[平均価格]になっていることがあります。この不一致を直し、総価格データと総価格名を一致させるには、次の 2 箇所を訂正する必要があります。

1. シードデータの変数リストタイプ REVN\_FUNCTIONCAPTIONS で、[平均価格]を[総価格]に変更します。
2. Actuate ErdPro 5 の revdet/revsum rod ファイルを開きます。
  - GroupBySection1 コントロールとそのメソッド CreateUListRow()を検索します。
  - 次のコードを検索します。

```
case "平均価格"
```

次のように変更します。

```
case "総価格" (12-6W7USY)
```

## 売上予想作成エラー

売上予想の作成時に、次のエラーが発生することがあります。「[1]売上予想を作成中にエラーが発生しました。売上予想に売上または部下の詳細がすべて含まれていない可能性があります。ログファイルを確認するか、システム管理者に問い合わせてください。」この問題の原因を探し出すには、管理者はサーバーの売上予想ログファイルをチェックする必要があります。これらのファイルは通常、次に示す場所に置かれています。

モバイルクライアント(siebel.exe)のインストールシステムの場合:

- xxx:\$install/log ディレクトリ
- yyy:siebel.log、またはクラッシュが起きてからクライアントが N 回起動された場合 siebel\_N.log (ログファイル名についている数字は、起動のたびに増えていきます。たとえば、siebel.log は siebel\_01.log に、siebel01.log は siebel02.log と変更されます。)

Microsoft Windows サーバーの場合:

- xxx:\$install/siebsrvr/log
- yyy:SrvrComponent\_ProcessId.log (たとえば SSEObjMgr\_50231.log)

UNIX サーバーの場合:

- xxx:\$install/siebsrvr/enterprises/\$enterprise\_name/\$srvr\_name/log
- yyy:SrvrComponent\_TaskId.log (たとえば、SSEObjMgr\_50231.log)

コンポーネントは多数のタスクを実行し、タスクによってログが生成されます。ログファイルの位置は、サーバー管理用の資料に書かれています。

ログファイルには、次のようなレコードがあります。

```
FCSTLOG_EVENTError 1 2001-10-30 16:16:02 < WW Sales, 10/01/2001, Product Line Manager-00004456,
BGROVES > フィールド'Revenue Class'を値'Backlog'に設定中にエラーが発生しました。
```

このサンプルのエラーは、2001年10月30日に、支店営業管理者の WW Sales 売上予想をユーザーID「MSTERN」で実行中に発生しました。エラーの原因は、売上予想に含まれるべき売上レコードに、[売上クラス]ピククリストにない値が含まれていることです。この例では、[売上クラス]変数リストに「BackLog」という値が含まれるよう調整するか、または、問題のレコードの売上クラスを、現時点で有効である値に変更すれば、エラーを修正できます(この例の場合、[売上クラス]フィールドの有効な値のラインナップを変更したにもかかわらず、それを旧データに反映しなかったことが、大いに考えられます)。この問題が解決したら、売上予想を削除して再実行できます。または、不足する売上レコードを手動で追加することができます。(12-8NCCKV)

## サマリレコードがスプレッドシートビューから調整された場合、合計売上予想フィールドは更新されない

ユーザーが[売上予想概要スプレッドシート]ビューで調整を行った場合、その[売上予想マスター]または[売上]画面を非アクティブにするまで、[合計売上予想]フィールドでその調整が自動的に更新されることはありません。ただし、調整はすべて保存されます。(12-8Z3MR Y)

## 売上予想サーバープロセスは、既存の売上予想マスターへの変更後にいったん停止して再起動されなければならない

売上予想マスターの定義は、売上予想が作成されるとメモリに読み込まれます。売上予想サーバープロセスは、売上予想マスターへの変更が新規売上予想の作成で使用される前に、いったん停止して再起動する必要があります。(12-87ECOV)

### 売上予想詳細ビューでのクエリーは、概要ビューに影響する

売上詳細ビューで実行されたクエリーは、売上予想概要に表示される情報に影響します。エンドユーザーは、すべての売上予想サマリレコードを参照できるように、売上予想詳細についてクエリーを実行した後で再起動する必要があります。(12-6LFHZZ)

### ピリオドを含む通貨シンボルは、売上予想レポートで切捨てが発生する

通貨シンボルにピリオド(.)が含まれる場合、[売上予想概要]と[売上予想詳細]の各レポートでは通貨額が切り捨てられています。この問題を回避するには、ピリオド(.)を通貨シンボルから削除する必要があります。(12-6XI4ZJ)

### エクスポート中の MS IE 5.5 のビジーカーソルステータス

Microsoft Internet Explorer 5.5 ユーザーの場合、[エクスポート]ポップアップウィンドウからリクエストが送信されてから応答が返信されるまでの間、ウィンドウのタイトルバーにカーソルを置くと、ビジーステータスになります。(12-6ASF3E)

## Siebel Incentive Compensation

### 累積実績尺度

実績尺度が[累積売上高]または[累積目標率]で、[獲得済み]ステータスが複数ある(つまり[予約済み]50%、[請求済み]50%)報奨金ルールに照らして評価した場合、売上は適切に累積されません。(12-9Z93NG)

### 予想報奨金

任意のプランで乗数として使用する合計ルールがある場合、報奨金は正しく見積りされません。(12-9YC8ZQ)

報奨金は、[予想報奨金]タブの[商談]で製品の[数量]と[価格]に値が入力された場合、[売上]フィールドの計算結果値を使用して見積りされます。予想報奨金は、[数量]と[価格]の値を使用しないで、[売上]フィールドに手動で値を入力すると正しく計算されます。[数量]と[価格]に値を入力して[売上]フィールドの計算結果値を手動で書き出すと、予想報奨金は正しく計算されません。(12-9V0C3H)

[商談]画面の[売上報奨金]タブにある[売上]フィールドに「0」が入力されると、予想報奨金は正しい値になりません。ユーザーは、売上が0の場合、[売上]フィールドを空白にしておく必要があります。(12-9XG97R)

### グループ

プラン通貨とは異なる補助通貨を持ったグループメンバーの報奨金は適切に変換され、[計算要約]ビューや、[計算詳細]ビューの[合計]フィールド、出力用ビューの[合計]フィールドに正しく表示されます。ただし、[プランルール支払い]ビュー、[計算ワークブック]ビュー、および出力用ビューのフォームアプレットには正しく表示されません。(12-9SAPQN)

### プラン参加者

Siebel アプリケーションの[Compensable Positions]は、プラン参加者として使用される場合は終了日を指定し、削除してはいけません。(12-9SQVK6)

### ビューの追跡

日本語版の正しい日付フォーマットにするには、次の手順を実行してください。

1. Siebel Tools を開きます。

2. [Business Component]に移動して、Name = 'Incentive Compensation Txn Parameter'でクエリーを実行します。
3. フィールド[Input Period SDate]を選択し、プロパティ Type を「DTYPE\_DATE」に変更します。
4. フィールド[Input Period EDate]を選択し、プロパティ Type を「DTYPE\_DATE」に変更します。(12-77WPPV)

## リンク

2 つのルールがリンクされている場合、レートテーブルの[計算]フィールドは式の一部としてプライマリ実績尺度だけを持つことができません。(12-8VSZXX)

2 種類の参加者レベル(つまり、グループと個人)のルールをリンクする場合、「個人」ルールはプライマリルールでなければなりません。「グループ」ルールは個人ルールにリンクできます。(12-6YX9HZ)

## オーダーの調整フィールドは、トランザクションに反映されない

[調整]フィールドを使用して[セールスオーダー]ビューのオーダー明細の売上を変更すると、オーダーをインポートするまでトランザクションワークブックには反映されません。売上は、割引価格、割引額、割引率を使用するとトランザクションワークブックで調整できます。(12-6WSXWI)

## レポート

[役割]および[役職]フィールドは、報奨金グループレポートには表示されません。(12-6WVJK6)

## 予想報奨金

[予想報奨金]画面の[商談]リストアプレットには、コミッションから報奨金の合計と非合計ルールが表示されます。非合計ルールおよび合計ルールからすべての報奨金を表示するには、[見積り詳細]ビュータブに移動してください。報奨金が合計ルールだけを使用して計算される場合、合計は 0 と表示されます。(12-6R2VR6)

# Siebel Marketing

## フィルター詳細ビューに次へボタンがない

次の問題は、日本語版にのみ該当します。[フィルター]フォームアプレットには、次のレコードセット用のコントロールマッピングが不足しています。次の変更を行ってください。

1. Web テンプレートを編集して、[編集]モードを選択します。
2. 不足しているコントロール NextRecSet をマップして、すべてのプロパティが適切に設定されていることを確認します。
3. 確認するプロパティは次のとおりです。
  - キャプション: 次へ
  - HTML ビットマップ: RECNAV\_NEXT\_ON
  - HTML 無効ビットマップ: RECNAV\_NEXT\_OFF
  - HTML タイプ: RecNavNxt
  - HTML 表示モード: EncodeData

- 実行メソッド: GotoNextSet
- 名前: GotoNextSet
- 表示: TRUE (12-83IICR)

### Marketing HP のマーケティング分析カテゴリアプレットは機能しない

Siebel Marketing ホームページの[マーケティング分析カテゴリ]アプレットには、Siebel 7.0.3 でサポートされている機能がありません。このアプレットは機能しません。ユーザーが混乱しないよう、Siebel Tools でアプレットを無効にしてください。Siebel Tools でのアプレット名は、「Marketing Analysis Predefined Categories List Applet - Homepage」です。(12-A441MD)

### リスト管理マルチバリューグループのポップアップ

次の問題は、フランス語版に該当します。[List Management All Prospective Contacts View]の[Control PickRecord]には、[閉じる](Fermer)ボタンが2 つあります。これを変更するには、Siebel Tools に移動して、[Control PickRecord]を検索し、[FRA Text]を「OK」に変更します。(12-9YUNKI)

### 英語以外の環境の eMarketing ホームページ

次の問題は、英語以外の言語の場合に該当します。eMarketing の匿名ユーザーが[More Product Information]ビューの[配達詳細]アプレットを終了すると、エラーメッセージが表示されます。エラーメッセージが表示されても、情報はまだ使用できます。eMarketing にログインしたユーザーの場合、エラーメッセージは表示されません。

このエラーメッセージが表示されないようにするには、次の手順に従ってください。

1. Siebel Tools にログインします。
2. [View] > [Options] > [Language Settings Tab]に移動します。
3. 言語(たとえばオランダ語の場合、NLD)を選択します。
4. Object Explorer で[Applet]をクリックします。
5. [Applet]の[New Query]をクリックして、「Request More Info Applet (eMarketing)」をクエリーします。
6. [Tools] > [Lock Project]に移動します。
7. Object Explorer で[Applet]を展開します。
8. [Control]に移動して、[Reply State] (nld trans:Staat/regio)を選択します。
9. [Control]を展開して、[Control User Prop]をクリックします。
10. [Inactive]フィールドプロパティ(Name = ANON Prospect Field)をクリックします。
11. SRF ファイルをコンパイルします。
12. 必要があれば、Siebel Server を停止します。
13. ...clients/objects/xxx または../siebsrvr/objects/xxx フォルダを更新します。
14. Siebel Server を再起動します。

(12-9S79WB)

## Siebel Marketing Base

### 選択した担当者、見込み顧客、反応ビューのキャンペーンへのハイパーリンク

次のビューのキャンペーンハイパーリンクでは、[キャンペーン管理]画面の[Campaign (DBM) Offers]ビューにドリルダウンできます。

- [担当者キャンペーン]ビュー
- [担当者反応]ビュー
- [見込み顧客キャンペーン]ビュー
- [見込み顧客反応]ビュー
- [反応]ビュー(SME)
- [反応詳細]ビュー(SME)
- [反応詳細]ビュー(SME) - [詳細]

Siebel Marketing Manager を使用しない Siebel Marketing Base アプリケーションユーザーによっては、[キャンペーン管理]画面の [キャンペーン管理リスト]ビューにドリルダウンできるように、これらのリンクを再設定する必要があります。(12-6HGM1E)

### 見込み顧客に対して作成された活動レコードがない

[電子メールオファー]ビューで[活動の作成]オプションが使用可能な場合は、キャンペーンを実行すると、各受取人について活動レコードが作成されます。この機能は、担当者レコードにのみ使用できます。データモデルで見込み顧客の活動レコードがサポートされない場合、Siebel Marketing では電子メールキャンペーンに含まれない見込み顧客の活動レコードを生成することはできません。(12-6HP5AD)

### 電子メールキャンペーンが問題なく適切に実行されるようにする

Communication Server のマルチスレッド機能を使用して大量の電子メールを送信する場合は、SMTP/POP3 サーバーの制約に注意してください。Marketing Server は、メッセージ送信を並列処理するため、各段階コードを内部で分割します。それぞれの下位段階コードは、個別の Communication Server タスクを作成します。各 Communication Server タスクは、それぞれ SMTP/POP3 サーバーへの接続を確立します。これらの接続の数は、SMTP/POP3 サーバーで確立可能な同時接続の最大数を超えてはいけません。これを確実に遵守するには、次の処理を行います。

1. [ビュー] > [サイトマップ] > [サーバー管理] > [コンポーネント]に移動します。
2. Communications Outbound Manager までスクロールします。
3. [コンポーネントパラメータ]タブをクリックします。
4. Maximum Tasks パラメータまでスクロールします。

このパラメータには、SMTP/POP3 サーバーで確立可能な同時接続の最大数よりも小さな値を設定します。特定の SMTP/POP3 サーバーから電子メールを送信する Communication Server が複数ある場合は、コミュニケーションタスクの合計数が SMTP/POP3 サーバーでの最大同時接続数を超えないように注意してください。(12-79S3XX)

## Microsoft Word を使用して HTML 形式の電子メールにイメージを埋め込む

Microsoft Word 2000 を使用して HTML 形式の電子メールテンプレートに埋め込まれたイメージは、Siebel Marketing で電子メールを送信した場合、正しく表示されません。HTML 形式の電子メールにイメージを埋め込む場合は、必ずイメージに URL 参照を指定してください。次に、HTML でのイメージ参照の例を示します。

```
<img src = "http://www.siebel.com/images/image.gif" > (12-1AN8WY)
```

---

**備考:** このリリースノートの末尾にある追記も参照してください。

---

## Siebel Marketing Manager

### 特定ビューの自動保存には Siebel Tools での変更が必要

[プログラム]と[セグメント]ビューで自動保存を使用可能にするには、Siebel Tools で次の 2 点を変更してください。1) BusComp :Program Container、Field :Name、Immediate Post Changes :TRUE2) BusComp :Segment Detail-DD、Field :Name、Immediate Post Changes :TRUE (12-9UZTT2 & 12-9V26G7)

### 予測モードでの割当を使用する際、売上予想割当率は必須項目

Marketing Server は、予測モード割当の使用時は必ず、プログラムフェーズ割当のビューにある[売上予想割当率]フィールドに値が入力されているかを確認します。(12-983PRG)

### キャンペーン財務モデラーの一部のフィールドは自動保存できない

[キャンペーン財務モデラー]ビューのフィールドを修正した場合、ユーザーが明示的に[レコードの保存]を選択しないかぎり、これらのフィールドの値が保存されることはありません。これを修正するには、プロジェクトに関連する eMarketing の各キャンペーンビューの[BC DBM Campaign]にある一部のフィールドについて、Immediate Post Changes プロパティを「TRUE」に変更します。該当するフィールドは、[Predicted Cell Count]、[Response Rate]、[Conversion Rate]、[Unit Sale Price]、[Unit Contribution]です。(12-9EZ2EE)

### 分析アダプタの対象グループ名

分析アダプタの対象グループ名は一意でなければなりません。既に使用済みの名前を割り当てると、サーバーは以前から存在していた対象グループを削除して新しいデータをロードします。警告メッセージは表示されないため、ユーザーは注意して対象グループ名の割当を行う必要があります。(12-699E0M)

### 複数フェーズのマーケティングプログラムにおけるリストの処理

ユーザーがマーケティングプログラムフローのフェーズ 1 にリストを関連付けると、そのリストのメンバーは次のフェーズへの関連付けが解除されます。この制約は、担当者 ID と S\_DD\_USER\_KEY テーブル間の関連付けがないために発生します。担当者/見込み顧客リストを複数のフェーズで使用可能にするには、外部データマッピングのリスト管理テーブル(S\_CALL\_LST と S\_CALL\_LST\_CON)をマッピングすることを考慮してください。(12-5MAZDZ)

## Siebel Marketing Server

### Marketing Server は数値フィールドのヌル値に 0 を使用する

Marketing Server は、数値フィールドのヌルに値 0 を使用します。これによって、あるフィールドが実際に数値 0 を持つ場合に計算エラーが発生することがあります。この問題を回避するには、いったん文字列に変換するための仮フィールドを作成するか、または既存のフィールドのヌル値にエイリアス-1 を作成します。(12-8P7JMZ)

### Siebel Service の停止

Siebel Service を停止しても、サーバー内のすべてのプロセスが終了して削除されません。サーバーの処理を停止するには、Task Manager を使用して各タスクを個別に停止する必要があります。(12-2IBO2J)

### FAX 送信には、FAX 番号フォーマットの設定が必要

一連の FAX を送信する場合、CommMgr は Recipient ビジネスコンポーネントの Recipient Fax Address Field プロパティで指定されたフィールドから受取人の FAX 番号を取り出します。これは通常、ユーザーのインストールシステムに適した番号を構成する計算済みのフィールドです。SMTP/POP3 アダプタを使用する場合、これらの番号は SMTP フォーマット(たとえば、6501112222@fax.company.com)です。また、FAX サーバーはこれらの番号を処理できるように設定されていなければなりません。SMTP 番号を処理する FAX サーバーの設定方法は、FAX サーバーのマニュアルを参照してください。FAX サーバーが適切に設定された後は、Recipient Fax Address Field ユーザープロパティで指定したすべてのフィールドを正しい番号を構成するように修正する必要があります。(12-4XHG6F)

## Siebel Professional Services Automation

### 日本語版リリースでのチャートタイプの選択

次の問題は、日本語版にのみ該当します。チャートによっては、チャートタイプの選択に問題が発生することがあります。このような場合、Siebel Tools を開いてレポジトリの適切な部分に移動し、対応する LOV 値を変更(コンマをダブルバイトではなくシングルバイトにするなど)します。(12-9Y5KXZ)

### プロジェクト契約の取引先

新しいプロジェクト契約を作成する際、同じ名前の取引先が複数あると(これらの取引先の各々は[部署]内で一意です)、正しくない取引先が自動的に指定されることがあります。[プロジェクト契約]ビューの[取引先]フィールドにある選択アイコンを使用すると、正しい取引先/部署を選択することができます。(12-9V0WP5)

### プロジェクト経費項目の正の調節

現在のプロジェクトではなく、別のプロジェクトに対して正の経費調節を作成すると、オリジナルの経費レポートに追加の払い戻し対象経費レポート行が作成されます。これは、Siebel Tools で次の手順で修正できます。

1. Expense Item Adjustment ビジネスコンポーネントを選択します。
2. [Reimbursable Flag]フィールドを選択します。
3. [Pre Default Value]を値 N に変更します。
4. srf を再コンパイルします。(12-9UDJSR)

## MS Project のインポート/エクスポート

タスクを MS Project にエクスポートすると、[時間]フィールド、[開始]フィールド、および[終了]フィールド間で矛盾が発生することがあります。これは、Siebel タスクの日付は夜の 12 時(12:00AM)を基準としており、Siebel ワークカレンダーがデフォルトで 1 日 24 時間、週 7 日であるために発生します。これに対して、MS Project のワークカレンダーは、1 日 8 時間、週 5 日です。日付の矛盾を最小限にするには、終了日を含めずにタスクや活動をエクスポートするよう、マッピングを定義します(タスクや活動の開始日および時間をエクスポートします)。(12-9S7UQS)

## プロジェクト状況レポート

[割当先]フィールドは、プロジェクト状況レポートのタスクに対しては常に空白になっています。これは、Actuate レポート定義の[Project Resource Login Name]フィールドを[Project Team Login Name]に変更することで修正できます。(12-9QLBKE)

## 従業員勤務形態およびリソースリクエストレコードのエラーメッセージ

新しいレコードの作成時またはプロジェクトを異なる通貨のプロジェクトに変更する時に、[従業員勤務形態]ビューまたは[リソースリクエスト]ビューにエラーメッセージが表示されます。これは、Siebel Tools で次の手順で修正できます。

1. PS Project Team ビジネスコンポーネントを選択します。
2. [Project Name]フィールドを選択します。
3. [Currency Code]ピックマップを選択します。
4. [Currency Code]フィールドを選択します。
5. [Inactive]カラムをチェックします。
6. srf を再コンパイルします。

(12-9QXOEM)

## MS Project のインポート/エクスポート

DocServer および Siebel Server が同じサーバーにある場合、MS Project のインポートおよびエクスポートは失敗します(MS Project の処理は終了しません)。安定性とパフォーマンスを最大にするには、DocServer および Siebel Server を別のサーバーで実行する必要があります。(12-7ZT06W)

## プロジェクト(全件)ビューのパフォーマンス

プロジェクト(全件)ビューのパフォーマンスは、大量のレコードの表示には最適化されていません。Siebel Tools で、Project ビジネスコンポーネントの[All Mode Sort User Property]の[Inactive]フラグをチェックすると、パフォーマンスを大幅に改善できます。(12-9KB9IT)

## 時間と経費の調整分の請求

[請求]画面で請求書を作成すると、時間と経費の項目には調整分が含まれます。時間と経費の調整分は、個別には請求できません。つまり、すでに請求された時間と経費の項目に対して行われた調整は、請求書に手動で含めることはできません。(12-6ZFBG6)

## 必須のプロジェクトマッピング

Siebel アプリケーションから Microsoft Project へ正しい数のリソースをエクスポートするには、[プロジェクトのリソース]マッピングカテゴリーの中に、プロジェクトマッピング "Name" = "Resource Name" を入れておく必要があります。(12-81X5RW)

### アップデートされない[スキル]フィールド

[リソースリクエスト]画面の[スキル]フィールドは、最初に[最低スコアを適用]ボタンをクリックしたときのみ計算されます。[スキル]フィールドを再計算するには、ユーザーはほかのリソースリクエストレコードに移動し、戻ってきてから[最低スコアを適用]ボタンをクリックします。(12-7366QO)

### 請求済みとしてマークされない時間と経費の項目

時間と経費の項目付きの請求書を手動で作成した場合、それらの項目は請求済みとしてマークされません。結果として、そのような項目の金額は、[財務プロフィール]ビューの[請求済]フィールドではなく[未請求]フィールドに表示されます。(12-6ZFBG1)

## Siebel Proposals と Siebel Presentations

### 提案書やプレゼンテーションに組織分析チャートを挿入できない

Siebel 7 の組織分析チャートのユーザビリティを大幅に改善するために、特化された Java アプレットが設計されました。ただし、提案書やプレゼンテーションの生成には Siebel File System に組織チャートアプレットを保存する必要があり、それが現在 Siebel 7 ではサポートされていません。したがって、提案書およびプレゼンテーションへの組織分析チャートの挿入は、リリース 7.0 ではサポートされません。(12-6RN75Y)

### リモート Web クライアントでプレゼンテーションを生成すると Microsoft Office XP が停止する

リモート Web クライアントで Office XP を使用して Siebel Presentations を実行すると、プレゼンテーションの生成中に PowerPoint が停止します。解決するには、右クリックして、タスクバーから PowerPoint セッションの復元コマンドを選択します。この不都合は High Interactivity モードでのみ発生するので、Siebel Tools で Account Proposal Applet および Opportunity Proposal Applet を Standard Interactivity に設定してください。(12-5Q2UPM)

## Siebel Quotes

### 日本円の手動および自動割引

日本円の場合、手動調節と自動調節間で矛盾が発生します。これは、価格設定エンジンは正確に実行されますが、手動の割引計算は正確でないためです。JPY の拡張スケールは 0(USD は 5)になっています。これは、JPY の場合にデータベースがすべての通貨フィールドに 0 桁を保存することを示します。矛盾を避けるためには、拡張スケールを 5 に変更する必要があります。(12-9YQIEZ)

### [項目の追加]ボタン

有効ではない属性価格の組み合わせのデフォルト属性を持つ製品を追加しようとすると、失敗します。あたかも[項目の追加]ボタンが無効であるかのように感じられます。製品が有効な属性価格の組み合わせのデフォルト属性を持つことを確認してください。(12-9RTIAN)

### Quotes のアップグレード前の要件

多くの場合、見積り明細と関連する見積りソリューションは同じ親見積りを参照します。ただし、まれに見積りとその子明細項目および子ソリューションの関係が破損していることがあります。これらの破損した関係は、Siebel Quotes のアップグレードの失敗の原因となります。そのため、Siebel Quotes をアップグレードする前に、QuoteChk.sql を実行して、無効な見積りレコードを特定する必要があります。無効な見積りが特定されたら、アップグレードの前にこれらの見積りを手動で修正します。また、QuoteFix.sql を実行することもできます。この

ユーティリティは、見積り明細を見積りが無効な見積りソリューションから分離し、これらの見積りを単純な見積りとしてアップグレードします。QuoteChk.sql および QuoteFix.sql は、DbsrvrRootDir¥common ディレクトリにあります。(12-9NLLBB)

### カタログおよび見積りでの価格の丸め

価格の小数第3位が5の場合、HIの表示価格は切り捨てられます。しかし、SIでは表示価格は切り上げられます。たとえば、価格が10.275である場合、カタログでの表示価格は10.28になりますが、見積り(HI)では10.27になります。ただし、データベースには10.275の値がそのまま保存されます。(12-6DEUHK)

### カスタマイズ可能製品と手動価格決定

次のような手順を実行するときの、各ステップでの注意点を挙げます。

1. カスタマイズ可能製品を見積りに追加する。この場合、価格設定モデルまたは販売量割引はありません。
2. 10%のヘッダーレベル割引を適用する。

---

**備考:** この割引はすべての製品に適用されます。(ある行が価格設定要素または販売量割引の適用対象となっている場合、ヘッダーレベル割引は適用されません。)

---

3. 13%の行レベル(手動)割引を適用する。

---

**備考:** 13%の割引がこの行に適用されます。ただし、この割引はカスタマイズ可能製品の(ロールアップされた)実価格には反映されません。ヘッダーレベル割引により、カスタマイズ可能製品のルート製品に対して[割引を継続]フラグが自動的にセットされるためです。ルートにあるこの[割引を継続]フラグは、すべてのカスタマイズ可能製品にルート製品の割引、この場合は10%を適用するものです。

---

4. カスタマイズ可能製品のルート製品の[割引を継続]フラグのチェックを外します。

---

**備考:** これで「ルート製品の割引を無視」します。つまり、行レベルで手動で適用した割引がすべてロールアップされるようになります。個別に調整されていない行のネット割引パーセントフィールドにはヘッダーレベル割引(10%)が表示されます。カスタマイズ可能製品の实価格には、行レベルで個別に行った調整分だけが反映されます。これを確認するには、割引額フィールドに着目し、カスタマイズ可能製品の实価格に算入される調整がどの行に対して行われたかをチェックします。

---

#### 一般ルール

1. 手動割引があり、販売量割引または価格設定要素割引がない場合、手動割引は常に有効です。
2. ヘッダーレベル割引は、自動ですべての製品に[割引を継続]フラグをセットします。
3. ルートおよび行レベルに[割引を継続]フラグがある場合、ルートで指定した割引が、すべての行レベル割引より優先されます。そのため、ルート製品に対して[割引を継続]フラグがTRUEにセットされている場合、ルートで指定した割引がカスタマイズ可能製品全体の割引となります。
4. ルート製品の[割引を継続]フラグがチェックされていない場合、カスタマイズ可能製品の価格は明細項目の合算(ロールアップ)に基づきます。各行の割引額フィールドに着目し、ロールアップ時に何が算入されるかを確認します。子に割引がなく、ルート製品に割引がある場合、([割引を継続]フラグがチェックされていなくても)ルートの割引が有効になります。
5. ルート製品自体の明細項目レベル割引を設定することができます(ルート製品に価格がある場合)。(12-6B7TIB)

### 単純製品にはパッケージ名を使用を避ける

単純製品にはパッケージ名を使用しないでください。パッケージ名が原因で、不正な製品とパッケージが関連付けられ、見積りレポートが間違っ表示されることがあります。(12-6R9TXL)

## 見積り価格決定モデルの検証

### [カタログ参照]ボタン

[見積り価格設定モデル確認]ビューの[カタログ参照]ボタンはサポートされていません。[見積り]ビューの[カタログ参照]ボタンをクリックすると、ユーザーは[価格設定管理]で[見積り価格設定モデル確認]を選択し、テストに使用した見積りを問い合わせることによってのみビューに戻ることができます。[カートを表示]をクリックしても、ユーザーは検証中の見積りには戻れません。これは、[Go to Cart]ボタンによって、ユーザーは見積りモデル確認のビューではなく、見積り関連のビューに移動するからです。このボタンは、将来のリリースでは無効にされる予定です。現在のリリースでこのボタンを無効にするには、見積りヘッダーを含むアプレットを別のアプレットにコピーします。[見積り価格設定モデル確認]ビューの既存のアプレットをほかのアプレットに置き換えます。新しいビューの[カタログ参照]ボタンを無効にします。この機能の代用として、[見積り価格設定モデル確認]ビューに戻る際には、[表示] > [サイトマップ] > [価格設定管理] > [見積り価格設定モデル確認]の順に選択するよう、価格管理者その他のユーザーを指導します。ユーザーは戻った後、検証対象の見積りを再度クエリーする必要があります。(12-5S5CN8)

### カタログの参照

管理者が[価格設定モデル確認]ビューからカタログに移動する場合、管理権限のあるカタログおよび関連製品のみが表示されます。価格設定モデルの検証中にカタログ製品のセットに移動するときは、ユーザーはそのカタログの管理権限を持つかどうか確認する必要があります。(12-5S5CM7)

### 取引先別の価格ブックレポート

取引先別の価格ブックレポートは、通常の[見積り]ビューからのみ呼び出すことができます。現在、このレポートは[見積り価格設定モデル確認]ビューでは使用できません。(12-5SWTKT)

## Siebel Remote

### 変更する必要がある SQL Anywhere データベースのパラメータ

次の問題は、日本語版にのみ該当します。SQL Anywhere データベースのパラメータのデフォルト値は、'enu\_1252.dbf'から'jpn\_932.dbf'に変更する必要があります。(12-6UJ523)

Microsoft Windows 2000 では、同期マネージャコンポーネントが、アプリケーションサーバー上のファイルを読み取れない状態になることがあります。これは時々発生する問題で、Microsoft Windows Terminal サービスの欠陥が原因です。症状としては、モバイルユーザーがデータベース抽出、または Siebel Anywhere アップグレードキットをダウンロードしようとする時、「... DRL:Cannot write 0 bytes to...」というエラーメッセージが表示されます。

詳細については、<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;Q272127> を参照してください。現在、Microsoft によってパッチが提供されています。ただし、Siebel ではこのパッチによって問題が解決するかどうか確認していません。現在の推奨されている解決方法は、問題が発生したら同期マネージャを再起動することです。(12-9UZQPV)

### 英語版以外のデータベースソート順での dbextract の依存

Siebel dbextract では、「英語」(ASCII)のソート順を使用して Siebel データベースからデータが返されることを予想しています。そうでない場合、dbextract は失敗します。Siebel が使用するデータベースでは、デフォルトのソート順を「バイナリ」に設定してください。この値は、顧客がユーザーインターフェイスに選択した言語にかかわらず必須です。この設定による副次的な影響としては、リストアプレットに表示されるデータが英語以外の言語における適切なソート順でソートされないことがあります。

たとえば、Microsoft Windows NT で Oracle データベースサーバーを使用する場合

1. NT の Oracle インストールのインストールウィザードから、デフォルトのソート順を選択するようメッセージが表示されます。「BINARY」を選択します。NT では、NT データベースマシンのレジストリ設定を確認することで、正しい値が設定されているかどうかを確認できます。次のレジストリエントリには、値「BINARY」がなければなりません。
  - HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\ORACLE\NLS\_SORT
2. Siebel インストールの完了後の Siebel Remote クライアントの場合、NLS\_LANG 環境変数を Siebel Remote マシンで「AMERICAN\_AMERICA.WE8MSWIN1252」に設定します。この値は、実行時にデータベース接続ソフトウェアに読み込まれます。
3. Siebel Enterprise Server を正常にインストールした後の 3 層目のクライアントインストールの場合は、NLS\_LANG 環境変数を Enterprise Server が実行されているマシンで「AMERICAN\_AMERICA.WE8MSWIN1252」に設定します。この値は、実行時にデータベース接続ソフトウェアに読み込まれます。(12-9QPPCP)

### 日本語環境でのデータベース抽出

次の問題は、日本語版にのみ該当します。データベース抽出にあるデータベーステンプレートファイル名のパラメータ値は「enu\_1252.dbf」に設定されます。日本語環境では、パラメータ値は「jpn\_932.dbf」に設定する必要があります。(12-6UJ525)

同期用の AppServer 認証メソッドは、Solaris および AIX アプリケーションサーバープラットフォームでは動作しません。(12-8V6LE0)

Siebel Remote には、次の 10 個の事前定義ルーティングモデルが同梱されています。これらの 7 つは特化されたモデルで、モバイルユーザーが必要としないデータをフィルタ処理し、モバイルクライアントに複製されるデータ量を減らすように設計されています。これらのルーティングモデルの詳細と定義については、『Siebel Remote/Replication Manager 管理ガイド』を参照してください。

ルーティングモデル	Siebel 権限	Type
分析	ビジネスアナリスト	特化モデル
コンサルタント	コンサルタント	特化モデル
フィールドエンジニア	フィールドエンジニア	特化モデル
フィールドセールスマネージャ標準	現場営業員	特化モデル
フィールド営業員標準	現場営業員	特化モデル
フィールド技術者	フィールド技術者	特化モデル
上級フィールドエンジニア	上級フィールドエンジニア	特化モデル
上級管理者	「全件」オブジェクト、「全組織」オブジェクト、および管理者用のエクスプローラビューをもたない権限すべて	汎用
モバイルクライアント - 標準	「全件」オブジェクト、「全組織」オブジェクト、および管理者用のエクスプローラビューをもたない権限すべて	汎用
モバイルクライアント - 抽出のみ	「全件」オブジェクト、「全組織」オブジェクト、および管理者用のエクスプローラビューをもたない権限すべて	汎用

これらのモデルはそれぞれ、前述の特定の Siebel 権限との組み合わせで使用する必要があります。多くの場合、「モバイルクライアント - 標準」、「モバイルクライアント - 抽出のみ」、または「上級管理者」ルーティングモデルで十分です。業務上の理由からモバイルユーザーに複製されるデータ量を減らす必要がある場合は、特化されたルーティングモデルのいずれかを使用するのが適しています。Siebel Remote の展開においてこれらの特化されたルーティングモデルを採用する場合、事前にシーベルの技術スタッフに相談されることをお勧めします。特化された Siebel ルーティングモデルを使用する前に、次のタスクの影響を考慮する必要があります。

1. モバイルユーザーの使用パターンを割り出します。ユーザーが必要とするデータは何か、ローカルモードでアプリケーションを使用するときに必要としないものは何かを判断します。

2. 判明した使用パターンと、各ルーティングモデルの定義とを比較します。各モデルはモバイルユーザーのクラス別に設計されています。
3. Siebel インストールを確認し、次の質問に答えます。
  - a. 特化されたルーティングモデル(前出の表を参照)に関連する Siebel 権限に割り当てられているビューのいずれかを変更しましたか? どのような変更を行いましたか? MVG をフィールドに追加しましたか?
  - b. 新しいビューを追加したり、それらをローカルモードでアクセスしたりできるようにするなどして、前出の表に一覧表示されている Siebel 権限を変更しましたか?
  - c. ルーティングモデルがトランザクションルータに与える影響を考慮しましたか?
4. 前述の質問の答えのいずれかが「はい」になる場合は、特化されたルーティングモデルの使用は適していません。
5. 前述の質問の答えがすべて「いいえ」になる場合は、選択したルーティングモデルを使用して代表ユーザーの小さなグループでフィールドテストを実行し、特化されたルーティングモデルがトランザクションルータに与える影響を判断してください。テストの間、次の動作を確認してください。
  - ローカルデータベースサイズと複製されるデータ量が減少する。
  - モバイルユーザーがビジネスタスクを実行できる。つまり、重要なビジネス処理の遂行を妨げるようなデータ喪失が発生しない。
  - 同期時間が短くなる。
  - すべてのサーバートランザクションは、明らかにルーティングモデルから排除されているものを除いて、モバイルクライアントへルーティングされる。そうならない場合、ユーザーの権限とルーティングモデルとのミスマッチである可能性もあります。
  - サーバーにデータを持つすべてのビューは、モバイルクライアントでも同じデータを表示する。そうならない場合、ビューがユーザーの権限に間違っ含まれている可能性が高いといえます。
6. フィールドテストの結果が問題なければ、ルーティングモデルとそれに適するモバイルユーザーとを関連付けることができます。

次のような使用法は不適切であり、特化されたルーティングモデルの使用時には避ける必要があります。

- 特化されたルーティングモデルと関連付けた標準 Siebel 定義権限に、新しくビューを追加する。

通常、可視性設定が「限定」であるオブジェクトからのデータを含むビューには、それらをサポートするルーティング規則が必要です。追加したビューに対応するルーティング規則がない場合、そのビューにはデータが複製されません。そのようなビューが Siebel 権限に追加され、更新によるコンフリクトの解決方法として「Client Wins」が使用された場合、次のような間違っった状況が発生するので、これを避ける必要があります。

1. Siebel ユーザーがモバイル Web クライアントで新しく追加されたビューを使用して新しいレコードを作成
2. Siebel モバイルユーザーがサーバーと同期
3. サーバーで同じレコードをほかのユーザーが変更
4. Siebel モバイルユーザーが同期するが、レコードには変更が反映されていない
5. Siebel モバイルユーザーがモバイルクライアントでレコードのコピーを変更
6. Siebel モバイルユーザーが同期し、サーバーのレコードの内容を上書き

結果として、あるユーザーが更新したレコードを、モバイルユーザーが誤って上書きするという事態が発生します。

- Siebel ビューおよびビジネスコンポーネントのカスタム外部キーを表示する。

カスタム外部キーは、ルーティング規則がデフォルトで選択されていないか、規則が全く作成されていないため、Siebel Remote ルーティングのサポートがありません。結果として、外部キーをサポートするデータはルーティングされません。この外部キーを含む基本レコード

がローカルデータベースのモバイルユーザーによって使用されたり、更新されたりした場合は、参照が Null にリセットされ、次にこの変更がサーバーに複製されます。

- 特化されたルーティングモデルと関連付けた権限に割り当てられている標準ビューを変更する。

[MVG]フィールドが既存のビューに追加された場合、モバイルユーザーが行のフィールドを変更するか[MVG]フィールドを選択するかして、[MVG]フィールドの値を「不一致」行 ID に設定するということが起こり得ます。その MVG に対しては何のデータもモバイルクライアントにダウンロードされないからです。このアクションによって、次の同期セッションでサーバーに複製されるアップデートトランザクションが作成されます。トランザクションがサーバーに適用されると、データベースの整合性が損なわれます。(12-9J1A8W)

[リモート状況]ビューの同期セッションのタイムスタンプフィールドは、クライアントが GMT で動作していない場合でも、GMT で時刻を表示します。(12-9GUCR7)

キャンペーンは、「フィールドセールスマネージャ標準」または「フィールド営業員標準」ルーティングモデルを持つモバイルユーザーに複製されます。キャンペーンは、これらのルーティングモデルを持つユーザーにルーティングするべきではありません。(12-6LSLLJ)

モバイル Web クライアントの使用時に、ローカルデータベースで大文字小文字を区別する検索を実行すると、動作が遅くなります。ローカルクライアントでは大文字小文字を区別しない検索を行うようにすると、この問題を回避できます。(12-6TKI53)

ユーザーのローカルパスワードを変更すると、Siebel Anywhere スキーマアップグレードキットが失敗する原因となります。この問題を回避するには、クライアントの初期化中に設定したパスワードを変更しないようにします。(12-6FA16R)

[モバイルクライアント]ビューで、新しく定義されたリンクをクリックしても、モバイルクライアントが抽出され、初期化されるまで動作しません。(12-6DF29V)

経費レポートの経費項目などの子オブジェクトは、親オブジェクトがロックされていてもモバイルクライアントで変更できます。(12-XH20F)

まれに、トランザクションマージコンポーネントがモバイルユーザーの受信箱の dx ファイルを削除できないことがあります。その場合でもエラーメッセージは表示されません。dx ファイルはそこに残ります。このような場合、これらを手動で削除します。(12-10PLAQ)

### Microsoft Windows 95 でのリダイヤル

Microsoft Windows 95 クライアントプラットフォームで、Siebel Remote がビジー信号を検出した後でネットワーク接続にリダイヤルしようとする、エラーが発生することがあります。モデムと通信する Microsoft 実行ファイルは自動でフリーにはならないため、モデムがロックされ、後続の接続を妨げます。この問題が発生しないようにするには、Siebel Remote 同期セッションを開始する前に、ダイヤルアップネットワークから手動でネットワークに接続します。siebsync.exe を呼び出し、終了と同時に rnaapp.exe プロセスを停止させるようなバッチファイルを提供するという方法もあります。rnaapp.exe 処理は、モデムのロックを維持する Microsoft プロセスです。(12-VW001)

## Siebel Reports Server/Siebel eReports Server

### 言語リリースのスマートレポートパイプライン

次の問題は、ENU 環境以外で発生します。Siebel レポートのスマートレポートパイプライン(pipeana.rox)は、すべての言語リリース用にアップデートされています。最新版の rox ファイルは、Siebel SupportWeb から zip ファイルとしてダウンロードできます。目的の rox ファイルが入っている zip ファイルを見つけるには、「Updated PIPANA.ROX」という見出しを探すクエリーを実行します。

Siebel モバイルクライアントの場合、適切な言語の rox を選択し、それをクライアントのレポートディレクトリにコピーする必要があります。ゼロフットプリントのクライアント(つまり eapps)の場合、最初に Actuate Administrator Desktop(ADT)をインストールし、rox をレポートサーバーにコピーします。配置する前に、属性を Visible(V)、Readable(R)、および Execute(E)に変更します。(12-9XXHGP)

## ポルトガル語版リリースのアプリケーションレポートの翻訳の欠落

次の問題は、ポルトガル語(ブラジル)(PTB)およびイタリア語(ITA)環境の場合に発生します。Siebel レポートの中には、ポルトガル語(ブラジル)およびイタリア語環境で、翻訳済み文字列が反映されていないものがあります。翻訳済み文字列は、Siebel SupportWeb から acf ファイルとしてダウンロードできます。目的の acf を見つけるには、「Missing Strings for Specific Localized Reports」という見出しを探すクエリーを実行します。acf をインポートする前に、Siebel Report Server のインストールを完了しておいてください。

ポルトガル語(ブラジル)およびイタリア語 Actuate ACF ファイルをインポートするには

1. 既存の PTB フォルダ(Siebel Reports/ptb)または ITA フォルダ(Siebel Reports/ita)を Actuate Administrator Desktop(ADT)から削除します。
2. PTB または ITA ACF ファイルの reports.acf をインポートします。
3. Actuate Server がインストールされているホームディレクトリ(D:\Actuate5\Server\bin など)から、次のコマンドを入力します。
  - `acimport -home <Actuate server home directory> -if <import object from named folder name> -force -input <import file name with full path>`
  - 例、`acimport -home d:\actuate5\server -if "Siebel Reports/ptb" -force -input C:\siebdev\reports\ptb\reports.acf`
4. 新しいフォルダ「Siebel Reports/ptb」または「Siebel Reports/ita」が、12/5/2001 の日付の ROX ファイルと共に ADT にインポートされたことを確認します。(12-9Z875W)

## [追加情報]タブのレポート

画面タブに移動し、[表示]メニューから[レポート]を選択してレポートを実行することができます。ただし、2 番目のレベルの移動で[追加情報]タブが選択されている場合は、[レポート]メニューは淡色表示されます。その場合は、もう一度画面タブを選択してから、[表示]メニューから[レポート]を選択してレポートを実行します。(12-9U4FY8)

## ビジネスサービス概要レポート

ビジネスサービス概要レポートは、Reports Server が Microsoft Windows または Solaris に展開されている場合は、正常に実行されません。Reports Server が AIX に配置されている場合、ビジネスサービス概要レポートは実行されません。(12-6Z3JAW)

## 在庫価格詳細レポート

次の問題は、英語(U.S.)環境以外の西欧語環境にのみ該当します。一部のカラムには、ユーロとドルの通貨記号が表示されます。(12-9UM3IJ)

## 価格設定レポートの数学関数

次の問題は、英語(U.S.)環境以外の西欧語環境にのみ該当します。数学関数の値は、レポートには表示されません。(12-21BH1I、12-1VXRKP)

## [レポートサーバー]のビューで複数のレポートを表示する

[レポートサーバー]のビューから、複数のレポートを同時に表示することができます。たとえば、[レポート(個人)]ビューでハイパーリンクを選択して、複数のレポートを表示できます。ただし、[商談]や[取引先]などのビューでレポートを対話的に作成している場合は、1 度に 1 つのレポートしか表示できません。別のレポートを対話的に生成すると、既存のレポートウィンドウは非表示になります。(12-9SEVW7)

## レポートデータのエクスポート

DHTML レポートビューアの検索ボタンを使用すると、レポートの文字列やキーワードを検索し、コンマ区切りデータ形式またはタブ区切りデータ形式で結果をエクスポートできます。検索結果はどちらか一方の形式でエクスポートできます。どちらの形式を先に選ぶかにかかわらず、両方ではできません。両方の形式でレポートデータをエクスポートするには、[New Search]を選択して、もう一度同じ検索を実行し、別の形式で結果をエクスポートします。(12-6QGKWM)

## レポートの[Report Navigation]

DHTML レポートビューアでは、[Report Navigation]を使用してレポート内の別のセクションに移動することができます。ただし、[Report Navigation]ボタンを機能させるためには、レポートデザインに目次(TOC)の定義を含めておく必要があります。ほとんどのレポートにはこの TOC 定義が含まれますが、中には含まないものもあります。(12-6B3NWQ)

## [レポートサーバー]のビューでのクエリー

[レポートサーバー]のビューでクエリーを実行するときは、ビューのフィールドに表示される文字列を完全な形でクエリーの条件として指定してください。たとえば、「/Siebel Reports/ENU/OPDET.rox」の場合、これを省略せずに入力します。クエリーに文字列の断片を指定しただけでは、何の結果も得られないことがあります。(12-6B3NWL)

## 売上レポートの検索

DHTML レポートを作成すると、レポートビューアの[検索]ボタンをクリックして特定のフィールドの文字列検索を開始できます。[検索]ボタンは売上分析詳細レポートおよび売上分析要約レポートで動作します。ただし、売上分析詳細レポートの検索フレームでは[取引先]フィールドが「thenTitle」として表示され、売上分析要約レポートの検索フレームでは[取引先]フィールドが「totName」として表示されます。(12-6B3NVS)

## 報奨金プラン支払いレポートのナビゲーション

DHTML レポートビューアには、特に大きいレポートでの移動を簡単にするレポートナビゲーションボタンがあります。レポートナビゲーションボタンをクリックすると、完全な目次が DHTML レポートフレームに隣接したフレームに表示されます。ユーザーは目次のハイパーリンクをクリックして、レポートの特定のセクションを表示できます。報奨金プランルール支払いレポート(INCOMPAY.roi)の場合は、ユーザーがレポートのナビゲーションボタンを選択すると、目次のハイパーリンクが重複して表示されます。(12-68TBJO)

## HTML 形式のレポートの電子メール送信

専用 Web クライアントでレポートを表示すると、レポートビューアのボタンを使用してレポートを電子メールの添付ファイルとして HTML 形式で送信できます。ただし、電子メールを送信する前にこのレポートの添付ファイルを開くと、専用 Web クライアントがクラッシュする原因となります。(12-65YF00)

## 完了したリクエストのステータス

[完了リクエスト]ビューには、すべてのスケジュールされたリクエストの詳細が表示され、レポートを出力するハイパーリンクが含まれています。ただし、失敗したレポートの名前は[完了リクエスト]ビューには表示されません。(12-65VT8T)

## レポートエンサイクロペディアへのアクセス

Actuate e.Reporting Server の Siebel との統合によって、Actuate ReportCast を使用しなくても、[レポートサーバー]のビューからレポートエンサイクロペディアにアクセスできます。さらに、Siebel ユーザーはシングルサインオンにより、Reports Server のログオンパラメータを憶えておく必要もありません。そのため、Actuate ReportCast にログインしてレポートエンサイクロペディアにアクセスすることはできません。(12-5RTV3Y)

### パラメータ化レポートの事前デフォルト値の設定

パラメータ化レポートでは実行時にレポートをカスタマイズできます。クエリー、ソート条件、グループ化などを、レポート実行時にフィールドをもとに絞り込むことができます。ただし、パラメータ化レポートはすべてのパラメータに空白の値がないように設計する必要があります。パラメータの空白値によるエラーを防ぐために、レポート設計者はパラメータの事前デフォルト値を設定する必要があります。

(12-54UDIV)

### [レポートサーバー]のビューの応答時間

[レポートサーバー]のビューでは、Reports Server にそれほど多くのユーザーがいない場合は、ビューを選択した後、数秒以内に目次が表示されます。ただし、Reports Server に多くのユーザー(2000 以上)がいる場合、[エクスプローラ]ビュー、[レポート(個人)]ビュー、および[完了リクエスト]ビューの応答時間は最高 45 秒ほどかかります。(12-7VPPHB)

### レポートの棒グラフおよびグラフの表示

Siebel Reports では、フォーマットされたテキスト付きの棒グラフ、円グラフ、その他のグラフを作成し、表示できます。グラフおよびチャートのほとんどの種類はサポートされていますが、特定の棒グラフのラベルはレポートを UNIX で生成した場合に正しく表示されません。これは、コールセンター販売量のレポートで発生する現象で、このバージョンでは無効になっています。(12-7KMV2M)

### .pdf 形式でのレポートの保存

レポートは、DHTML レポートビューアから.pdf 文書として保存できます。Acrobat Reader 4.05 および 5.0 を使用して、.pdf 形式でレポートを表示することができます。Acrobat Reader 4.0 での.pdf 保存は、データが失われることがあるため、お勧めできません。

(12-8HCYYW)

### DHTML レポートビューアでの検索

DHTML レポートビューアの検索機能を使用すると、レポートの文字列やキーワードを検索し、検索結果を Excel などのスプレッドシートにエクスポートできます。レポートに複数のセクションがあり、その中で検索が実行された場合、結果が全く表示されないことがあります。

(12-8JUHZM)

### データベースアップグレード後のレポートユーザーの再同期

データベースのアップグレード後、管理者は[レポートサーバー] > [ユーザー管理]ビューのすべてのレポートユーザーを再同期し、レポートユーザーのパスワードと Actuate eReporting Server との同期を確実にする必要があります。

## Siebel Sales 基本アプリケーション

### Sales ホームページのマーケティング分析カテゴリアプレットは機能しない

Siebel Sales ホームページのマーケティング分析カテゴリアプレットには、Siebel 7.0.3 ではサポートされなくなった機能が含まれています。このアプレットは機能しないため、ユーザーの混乱を避けるために、Siebel Tools でこのアプレットを無効にしてください。Siebel Tools のアプレット名は、「Sales Analysis Predefined Categories List Applet - Homepage」です。(12-A441LJ)

## 担当者

### 担当者が従業員である場合、ユーザーは担当者レコードを編集できない

Siebel の担当者が従業員である場合、エンドユーザーは読み取り専用モードで担当者リストビューから担当者レコードを使用できます。エンドユーザーは、そのレコードに対して、メモ、サービスリクエスト、活動などを追加することはできません。この機能を無効にするには、管理者は、ビジネスコンポーネントの Contact、Contact(All)、Consumer、および Contact(Personal)の[Active]フィールドおよび[Active Value]プロパティを無効にする必要があります。(12-9VSGD1)

### Oracle データベースでは管理職用エクスプローラビューの反応が鈍い

Oracle データベースで、[担当者(個人)]ビューから[管理職用エクスプローラ]ビューに切り替えると反応が遅くなります。パフォーマンスを改善するには、管理者は S\_POSTN\_CON テーブルにある S\_POSTN\_CON\_M3 インデックスを削除します。(12-6V1M3P)

### 担当者および従業員を含む担当者リストビュー

[担当者]ビューでは、単一のリストアプレットに担当者および従業員が表示されます。担当者レコードが通常編集可能なのに対して、従業員レコードは編集できません。混乱を避けるには、Contact ビジネスコンポーネントの[Employee Flag]フィールドを、担当者アプレットのどれかにカラムまたはコントロールとして表示させてください。(12-6Y6FR7)

## エンサイクロペディア

### 手動更新が必要な競合会社のダイナミックカラム

[競合製品比較]の入力を完了するために、管理者は競合製品比較アプレットのアクティブなレコードからいったん離れ、あらためてそれをクリックすることによって、下の製品比較アプレットを更新する必要があります。このアプレットで使用されるダイナミックカラムを生成するには、手動での更新が必要です。(12-4Q2KV6)

## エクスポート

### エクスポートするレコードの最大数の設定

ファイル毎にエクスポートできるレコードの最大数は、CFG ファイルの ExportMaxSegmentSize 管理パラメータで設定します。このパラメータのデフォルト値は、10,000 です。1 つのファイルに 10,000 を超える数のレコードをエクスポートするには、このパラメータの値を変更する必要があります。(12-9BVDEA)

### 複数のファイル形式に同じクエリーをエクスポートする

2 つの異なるファイル形式に、あるレコードのグループをエクスポートするには、2 つのエクスポート別々に実行する必要があります。(12-9JZYHR)

データをタブ区切りファイルにエクスポートするには MS IE5.5 SP2 が必要

Service Pack 2 より前のバージョンの Internet Explorer 5.5 を実行している場合、データをタブ区切りファイル形式でエクスポートできるようにするには、IE 5.5 Service Pack 2 をインストールする必要があります。(12-55CI8G)

## Siebel Sales Handheld for Palm OS

### Siebel Handheld for Palm OS の実装

#### 制限されたダイレクトサーバーの同期スケーラビリティ

既知の問題により、マルチスレッドのダイレクトサーバーの同期処理の使用が妨げられています。そのため、同期サーバーではサポートできる同時発生 of デイレクトサーバーの同期が制限されます。7.0.3 の場合、「Handheld Sales Palm」サーバーコンポーネントには、次のようにパラメータを設定する必要があります。'Maximum Tasks' = 'Maximum MT Servers'。これにより、同期スケーラビリティは、アプリケーションサーバーのハードウェアメモリがサポートできる MT サーバーの数にまで制限されます。たとえば、2 GB RAM のアプリケーションサーバーは、およそ 30 の同時発生 of デイレクトサーバーの同期をサポートします。より多くの RAM が使用できるサーバーの場合、サポートされる同時発生 of 同期の数はわずかに増加します。(12-9R9EON)

#### 活動とカレンダーのフィルタ処理

現在、カレンダーおよび活動の同期(PDQ)フィルタは、[カレンダー]および[活動]画面にダウンロードされ表示されるデータの量には影響しません。ダウンロードされるデータの量を制御するには、Action ビジネスコンポーネントに QBE フィルタを指定します。たとえば、次の QBE で活動/カレンダー項目を絞り込むと、過去 2 週間以内または以後に「Due(締切)」をもつ活動/カレンダー項目だけが残ります。"DefaultSyncFilterX = Action[Due] > = Today() - 14.QBE フィルタの作成については、『Siebel Handheld for Palm OS Guide』を参照してください。(12-9WDXU7)

#### 無効な[開始]および[終了]時刻を表示するカレンダーアポイントメントの繰り返し

ある日付を開始日時とし、その次の日を終了日時として作成されたカレンダーアポイントメントを繰り返すと、カレンダーの入力アプレットの [開始] フィールドおよび [終了] フィールドに無効な値が表示されます。活動フォームアプレットに移動すると、正確な [開始] および [終了] 時刻を表示できます。(12-9WUD45)

#### フランス語ラベルの翻訳エラー

[SHP Sales - Opportunity Activity] ビューの [Done] フィールドが、フランス語バージョンで誤って [Fin] と訳されています。これは、Siebel Tools を使用して [Terminé] と表示されるように修正できます。詳細については、『Siebel Global Deployment Guide』を参照してください。(12-9XMIR7)

#### 欠けたフィールドラベル

Siebel Sales Handheld for Palm OS アプリケーションのフランス語、スペイン語、およびドイツ語バージョンのフィールドラベルには、一部欠けて見えるものがあります。それぞれの言語の文字列の作成と適切なサイズでの保存については、『Siebel Global Deployment Guide』を参照してください。(12-9XPSQF)

#### Account - Activity Detail アプレットからの Goto Opportunities よるエラー

Account-Activity Detail Form Applet で [ジャンプ] ボタンをタップし、[商談へジャンプ] を選択した場合、エラーが発生します。ユーザーが必要なアクセス権限を持っていても、「ソースレコードの詳細を表示するのに必要なアクセス権限がありません」というメッセージが表示されます。このエラーを修正するには、ハイパーリンクの定義を変更する必要があります。SHP Sales Account - Activity Detail Form Applet で [Destination Field] を "Id"、[Source Field] を "Opportunity Id" に変更することによって、[商談へジャンプ] ドリルダウンを修正します。(12-9Q98ZL)

### 名前を変更した PDQ フィルタのユーザー通知

ユーザーがこれまでに PDQ フィルタをダウンロードしていて、管理者がサーバーでその PDQ フィルタの名前を変更した場合、ユーザーにはフィルタが同期の後で変更されたことが通知されません。管理者は、フィルタの名前を変更したり、修正したりする場合は意識的にユーザーに通知する必要があります。ユーザーはそのような通知を受けた場合、データを同期する前に、「Get Filters」同期を実行して新しいフィルタをダウンロードする必要があります。(12-9NJJSL)

### 活動リストとフォームアプレット間の矛盾

SHP Sales Account Activity Detail リストアプレット、SHP Sales Contact Activity Detail リストアプレット、および SHP Sales Opportunity Activity Detail リストアプレットは、[所有者]フィールドを使用するよう設定されています。対応するフォームアプレットとの整合を図るために、[Primary Owned By]フィールドを使用する必要があります。(12-9RUL6W)

### 製品リストビューの可視性

Siebel Sales Handheld for Palm OS Product リストビューは、「カタログ」可視性に基づいて設定されています。一方、Siebel Web Client Product リストビューは「組織」可視性に基づいて設定されています。これらのビューで同じデータを表示するには、可視性を Siebel Tools で統一する必要があります。(12-9OVPVZ)

### [担当者住所]フィールド

Siebel Sales Handheld for Palm OS の住所アプレットの[住所]フィールドは、担当者の住所を表示するように設定されています。一方、Siebel Web クライアントの住所アプレットの[住所]フィールドは、取引先の住所を表示するように設定されています。Siebel Tools で設定を変更することによって、Siebel eBusiness Applications と Handheld アプレットを統一することができます。(12-9JJ9QO)

### Siebel Handheld for Palm OS の使用

#### Win2K または Win ME オペレーティングシステムでのコンパニオン同期はサポートされない

Win2K/Win ME プラットフォームで実行されている Siebel モバイル Web クライアントのコンパニオン同期はサポートされていません。コンパニオン同期は、コンパニオン PC がローカルエリアネットワークまたはワイドエリアネットワークに接続しているときには動作します。これは、Siebel Sales for Handheld Palm OS の以降のバージョンでは解決される予定です。(12-A0258B)

### カレンダーのキャッシュ

日別カレンダービューや週別カレンダービューに何もデータが表示されないことがあります。このような場合、月別カレンダービューに移動し、もう一度目的のカレンダービューに戻ると、データが表示されます。この不具合はメモリのキャッシュに関連するもので、データが失われることはありません。(12-9ZUV23)

### Kyocera の動作メモリの制限

画面がアクティブな状態で、多くのビューを移動すると、データベースエラーによって Siebel Sales Handheld for Palm OS アプリケーションがフリーズしたり(SQLSTATE: 57011)、「実行中...」と表示されているのに停止したりします。このような場合は、ソフトリセットを行ってアプリケーションの使用を継続できます。データは破損しません。この不具合は Kyocera QCP 6035 スマートフォンにのみ発生します。(12-9ZESKG)

### 開始日および終了日のロジックに関連する更新コンフリクト

Siebel Sales Handheld for Palm OS ユーザーが現在スケジュールされている終了日より後の日付になるように開始日を変更し、その後同期を実行すると、同期ログにエラーが記録されるか、または[同期エラー]画面で更新コンフリクトが報告されるか、またはその両方が発生します。フィールドは予期したようには更新されません。次は、ユーザーが経費明細項目の既存の開始日を変更して、既存の終了日より

も大きい値にしようとした場合に表示されるエラーメッセージの例です。'開始日' フィールドの値 '12/16/2001' は '[Start Date] < = [End Date] and [Start Date] < = [Expense Report End Date]' である必要があります。値 '[Start Date] < = [End Date] and [Start Date] < = [Expense Report End Date]' を入力してください。開始日や終了日を変更する際にこのエラーを避けるには、先に終了日を変更し、その後開始日を変更します。(12-9WEL1J および 12-9YP5YM)

### [担当者住所]フィールドの矛盾

Siebel Sales のデフォルトの設定には、担当者フォームアプレットにプライマリではない取引先住所が表示されるという欠点があります。表示されるべき値は、プライマリ取引先住所です。この欠点は、ハンドヘルド PC で新しい担当者レコードを作成する Siebel Handheld for Palm ユーザーにとって混乱の原因となります。新しく作成した担当者レコードについてサーバーと同期させると、プライマリではない住所がサーバー側で関連付けられます。非プライマリ住所が[担当者]画面のハンドヘルドフィルタを通過できなかった場合、その「担当者」は次の同期ではハンドヘルド PC に返りません。通常、このような現象はもう一度同期を実行すると修正されます。[Primary State]以外のフィールドを[担当者]画面フィルタの基本とすることによって、この問題を完全に回避することができます。

(12-9JJ9QO および 12-9Y2HYB)

### 日別カレンダービューに誤って表示される、2 日分のカレンダーアポイント

ある日付の開始日時と次の日付の終了日時で作成されたカレンダーアポイントは、[カレンダー]ビューに適切に表示されないことがあります。このような場合は、それぞれの日付で、2 つのアポイントを作成します。3 日以上に渡るアポイントは問題なく動作します。

(12-9XH1JR)

### 最初の同期での[Database Rebuild Required]ダイアログ

最初の同期メソッドとして、[Get Filters]を選択すると、次のような情報ダイアログが表示されます。「このデバイスにデータベースを再構築する必要があります。変更はすべてサーバーに適用されます。この同期は通常よりも時間がかかります。」このダイアログは無視してください。(12-9VMBGD)

### [同期エラー]画面に表示される置換文字

Siebel Handheld for Palm OS の[同期エラー]画面では、特定の文字の代替として別の文字が使用されます。「0」は「|」、「1」は「^」、「2」は「~」、「3」は「¥」、「4」は「&」、「4gt」は「>」、「4lt」は「<」、「4quot」は引用符を、それぞれ表します。(12-5XO9NE)

### 同期ログのエラーメッセージ

サーバー側の同期ログに次のようなエントリが表示されることがあります。「エラー:フィールド[SSA Primary Field]は、ビジネスコンポーネント「Position」の定義に存在しません。システム管理者に連絡して、使用しているアプリケーション設定を確認してください。」このエラーメッセージは無視してください。(12-613L2Q)

### 同期ログの外部テキスト

Siebel Sales Handheld for Palm OS の同期では、毎回、次のようなサーバー側の同期ログに外部エラーと警告メッセージが作成されます。[エラー: " という名前の 'DLL' は見つかりませんでした。]と[警告:Failed to create Siebel business component(SHP 同期エラー)]です。これらのメッセージは、Tools で定義されている存在しないビジネスコンポーネント(SHP Sync Error)によって発生します。これらのメッセージは無視してください。(12-638I7P)

### カレンダーのフィールドレベルの検証

Siebel Handheld for Palm OS では、フィールドレベルの検証は提供していません。その結果、[終了時刻]より[最終日]の方が早い繰り返しアポイントが作成できてしまいます。同期を実行すると、Siebel Web クライアントはスケジュールされた[終了時刻]まで継続するアポイントを作成します。ハンドヘルドアプリケーションは、スケジュールされた[最終日]の時刻までアポイントを表示し続けます。

(12-6UKTXN)

### 活動とカレンダーの [開始]および[終了]フィールドの動作

Siebel eBusiness アプリケーションでは、ユーザーがアポイントの時刻を編集できるように、次の 3 つのフィールドを提供しています。[予定開始日]、[予定終了日時]、および[期間]です。ユーザーは[開始]と[期間]を入力し、[終了]の時刻はサーバーで計算されるままにします。Siebel Handheld for Palm では、ユーザーが既存の 1 レコード内の[開始]フィールドと[終了]フィールドの両方を変更すると、多くの場合コンフリクトが発生します。ハンドヘルド側で挿入された新しい[開始]および[終了]の時刻から新しい「期間」が発生しますが、この「暗黙の」期間より、既存の[期間](これはサーバー側でしか表示されないフィールドです)の方が優先されます。したがって、更新によるコンフリクトを避けるため、ユーザーは既存のレコードの[開始]フィールドだけを変更するよう注意する必要があります。[終了]の時刻は、既存の[期間]に基づいて計算され、次の同期でハンドヘルド PC に返されます。(12-9U7F9X)

### DB2e エラー (23505)同期ログテキスト

同期によって交差テーブルにレコードが挿入されるとき、そのレコードのプライマリキーがテーブルにすでに存在すると、クライアントの同期ログに DB2e エラーが書き込まれます。「Error loading table data encountered DB2e error: 23505.」このエラーメッセージは無視してください。(12-9SS17D)

### 新しいレコードに対するデルタ同期応答

ユーザーが新しいレコードを作成し、その後実行した同期がデルタ同期となった場合、そのレコードに対するユーザーの表示権限にかかわらず、レコードはハンドヘルドにそのまま残ります。レコードに対する表示権限がユーザーにない場合は、完全な同期が実行されると、レコードはハンドヘルドに表示されなくなります。(12-9UBHQL)

### ドリルダウン可視性エラーに続く動作

ユーザーが Siebel Sales Handheld for Palm OS で、指定したビューまでドリルダウンするのに必要な表示権限を持っていない場合、「予期される可視性」がないというエラーが表示され、制約のあるデータは表示されません。ただし、ドリルダウンで定義されたビューまでは移動できてしまいます。ユーザーは[戻る]ボタンを押して、元のビューに戻る必要があります。(12-644115)

### 中断された同期

同期がキャンセルまたは中断された後は、アプリケーションを正常に起動するのに必要なデータをダウンロードできた場合でも、アプリケーションを使用しないでください。適切なアプリケーションのパフォーマンスを確保するため、アプリケーションを使用する前に[Siebel Sync Complete](同期完了)というダイアログが表示されていることを確認する必要があります。(12-6BKNOR)

### [MVG]ビューでアップデートされるプライマリフィールド

Siebel Sales Handheld for Palm OS は、[MVG]フィールドのビューを使用します。ユーザーは、新しいチームメンバーとこれらの[MVG]ビューの親レコードを関連付けることができます。新しい親レコードが作成され、同期の前にはほかのチームメンバーが関連付けられ、プライマリになっている場合は、問題が発生します。[同期エラー]画面に「update conflict error」と表示され、プライマリが親レコードのオリジナルの作成者に戻ります。2 番目のチームメンバーはチームに残りますが、プライマリではなくなります。同期を実行した後は、ユーザーは必要に応じてプライマリチームメンバーを更新することができます。(12-9JTWLE)

### 活動の[予定終了日時]が[予定開始日時]より前の場合でもエラーメッセージが生成されない

Siebel Sales Handheld for Palm OS ユーザーが、[活動(個人)]ビューから、[予定終了日時]が[予定開始日時]よりも前になっている活動を追加しても、日付はそのまま受け入れられ、デバイス単独でも、あるいは同期と実行したときにも、エラーは生成されません。論理的に正しい日付を常に確保するには、[カレンダー]画面から活動を入力してください。(12-9NXDP3)

### 初回同期の前に表示される完全同期の警告メッセージ

初めて同期を実行するとき、次の警告メッセージが表示されます。「このデバイスにデータベースを再構築する必要があります。変更はすべてサーバーに適用されます。この同期は通常よりも時間がかかります。」このメッセージは無視してください。続行するには、[OK]をタップします。(12-9T51MZ)

### 日付-時刻セレクトポップアップアプレット

日付-時刻セレクトポップアップアプレットから日付と時刻を選択すると、ユーザーはフィールドをクリアできなくなります。変更のみが可能です。フィールドをクリアするには、同期を実行し、Siebel デスクトップアプリケーションからクリアします。(12-6EYEN4)

### 同期エラーメッセージの重複

ハンドヘルドとサーバーで同一のレコードを新規作成した場合、同期を実行すると、2 つの同じ同期エラーレコードが[同期エラー]画面に出力されます。「まったく同じ内容のレコードが既に存在します。レコードを追加するには同一の内容にならないようにしてください。」重複するエラーは無視してください。(12-6P4CHD)

### 更新されない New フィールド

Siebel Handheld for Palm OS アプリケーションでは、商談、取引先などの[新規]フラグは、ユーザーがレコードをタップしても更新されません。Palm の[新規]フィールドは、前回の同期時に新規だったレコードを示すものでしかありません。(12-8JZ8MJ)

### IBM DB2e メモリエラー

Siebel Sales Handheld for Palm OS では、次のようなメモリエラーが発生することがあります。「Database Error: An internal error has occurred. Please report these details to your system administrator: ACTION: ExecDirect. SQLSTATE: 57011. NATIVE CODE:-973。」これは、1 つの画面で複数のビューを開いている場合に、メモリ不足が発生しているケースです。アプリケーションは、画面を終了させることによって復元されます。データは失われません。(12-9JA4XY)

### 繰り返しアポイントの最初のインスタンスの削除

Siebel Handheld for Palm OS では、ユーザーが繰り返しアポイントの最初のインスタンスを削除した場合、カレンダーは同じアポイントが次に発生する日別ビューにジャンプします。通常の移動方法で元の日付に戻ることができます。(12-9SEBUD)

## Siebel Service 基本アプリケーション

### マルチリンガル LOV

配送、パーツ位置特定、補充、予防保守、サイクルカウンティング、およびモバイル在庫トランザクション、これらのサーバーコンポーネントプロセスは、複数の言語パックがインストールされている場合は、1 つの言語で操作されるように設定する必要があります。設定を行うには、管理者が[サーバー/コンポーネント/パラメータ]ビューで Language Code パラメータを設定する必要があります。そうした後、関連する LOV の Multilingual フラグを有効にする必要があります。(12-81UHPL)

### 資産読み取りのインポート

EIM は、結合の深さの制限により、データを資産読み取りテーブル(資産の孫)にインポートできません。(12-5R8083)

## ディスパッチボード

活動の[実行期間初日]および[実行期間終日]の時刻ウィンドウは、ディスパッチボードでグラフィカルに表示されません。この機能をサポートすると画面の更新が必要となるため、パフォーマンス上の理由で、この機能は Siebel 7 では無効になっています。(12-6RWN7P)

## 契約

### [契約]画面に表示される不必要な第 3 レベルナビゲーションビュータブ

次の問題は、日本語版にのみ該当します。不必要な第 3 レベルナビゲーションビュータブが[契約]画面に表示されることがあります。次のように対処します。

1. Siebel Tools にログインします。
2. Language を JPN に設定します。
3. Object Explorer で[Screen]をクリックします。
4. [Screen] > [Agreement Screen]の順に選択します。
5. [Screen View] > [Agreement Preview View]の順に選択します。
6. [Screen View Locale] > [JPN]の順に選択し、Menu Text および Viewbar Text の値を削除します。
7. プロジェクトは、[Srvagree (SSV)]です。

(12-9VDBGM)

## 請求書

### 請求書の明細項目合計がデフォルトでは US ドルで表示される

デフォルトでは、明細項目合計はその時点で設定されている交換レートで US ドルに換算されて表示されます。自国の通貨で表示させるには、Siebel Tools で[Total Currency Code]を[Invoice Currency Code]に設定する必要があります。次のようにします。

1. Siebel Tools で、Object Explorer を開きます。
2. Object Explorer の[Applet]の下にある[FS Invoice Line Items List Applet]を探します。
3. [Applet]を展開して[List Column]を表示します。
4. フィールドカラムの[Amount]を探します。
5. [Currency Code]を[Total Currency Code Expression]フィールドに追加します。
6. 新しい SRF をコンパイルします。(12-9ZZI58)

## Siebel Repair

### 修理出荷票の処理

[出荷票(全件)]、[未処理出荷票(全件)]、または[未処理出荷票(個人)]ビューで修理出荷票をドリルダウンすると、[修理出荷票]ビューではなく、常に[出荷票]ビューに移動します。修理出荷票を処理するには、[修理出荷票]ビューを使用して対象の出荷票を検索してください。(12-M059P)

## オーダー

### オーダー条件の更新

[オーダー条件]ビューで更新を実行する場合は、2つの異なるビジネスコンポーネントの整合性を保持するために、同期させる必要があります。[条件]ビューの上部アプレットにある[Alt Enter]を押して、更新分を同期させます。これは、主に[条件]で[納入先住所]を変更した場合に、その影響がよくわかります。更新分を同期させると、次回新しい明細項目を追加したとき、更新した住所が[オーダー項目]の事前デフォルト値になります。(12-50HWFV)

## Logistics Manager

### Fulfillment Engine のシステム設定

システム設定の OrderTypeToBeFulfilled パラメータは、配送対象のオーダータイプの検証には使用されません。ただし、エンジンが開始されるときに読み取られるので、入力されたままにしておく必要があります。(12-19A9BJ)

### 補充エンジン

同じ製品が倉庫の複数のサブレベルに保存されている場合、補充エンジンは最初のサブレベルのみを満たすのに十分な量の在庫を計算します。(12-1A8D6D)

## 保管場所

### 保管場所テーブル - テーブルマッピング

インターフェイステーブル S\_INVLOC\_IFEIM から基本テーブル S\_INVLOC\_REL および S\_INVLOC\_ROLLU への EIM テーブルマッピングは、定義されており、無効になっています。これらは有効にする必要はありません。これらのテーブルにデータをマッピングすると、保管場所階層の定義が壊れます。(12-6T53JZ)

### 保管場所テーブル-在庫トランザクションのアップデート

インターフェイステーブル S\_INV\_TXN\_IF を使用して在庫トランザクションの更新や削除を行わないでください。(12-6T53KD)

### 保管場所テーブル - 保管場所階層のインポート

EIM を介した保管場所階層のインポートはサポートされていません。S\_INVLOC\_IF から基本テーブル S\_INVLOC\_REL および S\_INVLOC\_ROLLUP への EIM マッピングは、定義されていますが無効になっています。これを有効にしないでください。(12-6T53KJ)

### 保管場所テーブル - 保管場所のマージ

保管場所をマージしないでください。インターフェイステーブル S\_INVLOC\_IF を介して保管場所をマージすると、在庫トランザクションレコードが削除され、不正な保管レベルが発生します。(12-6T53K5)

## Siebel Barcode

### バーコードを含むレポートの表示

バーコードを含むレポートを表示するクライアントマシンには、バーコードのフォントが必要です。バーコードのフォントは、次の手順で準備できます。

1. モバイル Web クライアントをインストールします。
2. モバイル Web クライアントをインストールした場所の `siebel_root¥fonts` フォルダに移動します。
3. ファイル `39HITLHR.TTF` を、レポートを表示するクライアントマシンのシステムルートの `fonts` フォルダにコピーします(たとえば、Microsoft Windows 2000 では `c:¥winnt¥fonts`)。

これで、Web クライアントで表示するレポートでバーコードを表示できるようになります(DHTML および PDF 形式)。モバイル Web クライアントの場合はインストール中にバーコードのフォントがインストールされますので、追加のセットアップは必要ありません。

レポート作成者への注意:バーコードを含むレポートを作成したり、そのように変更したりする場合は、レポートのコンパイル時つまり、ROX ファイルの作成時点でバーコードのフォントがマシンで使用できるようにしておく必要があります。レポート出力でバーコードのフォントを正確に適用するために必要です。

エンドユーザー(クライアント)のブラウザの動作環境は Microsoft Windows プラットフォームでなければなりません。(12-6Z1JXL)

### バーコードツールバー

バーコードツールバーは、次のマイナーリリースで Field Service アプリケーションに再導入されます。これは、Siebel 7.0.2 または 7.0.3、7.0.4 リリースの一部ではありません。バーコードスキャナは、ツールバー機能がなくても、7.0 リリースの Field Service で使用できます。スキャナは直接 PC に接続し、カーソルはバーコードを入力または検索するフィールドに置く必要があります。ソフトウェアをセットアップする必要はありません。ここでは、バーコードをスキャンし、カーソルが置かれたフィールドに表示させることができます。(12-6SE4RM)

## Siebel Scheduling

### スケジュールの最適化

Siebel Scheduler モジュールの最適化機能は、AIX 中間層ではサポートされていません。(12-9LX7MJ)

### 超過勤務時間内の休憩

スケジュール管理の超過勤務または延長超過勤務のレートタイプでは、休憩はサポートされていません。ユーザーインターフェイスからこのような休憩を指定することはできますが、超過勤務内の休憩は許可されません。(12-6RPBSF)

## Siebel SmartScript

### スクリプトウィザードからのアップグレード

次の問題は、日本語版にのみ該当します。これは、スクリプトウィザードからアップグレードする場合にのみ関連する問題です。変換された質問の回答タイプをそれぞれ確認し、質問に対する回答タイプが正しく設定されていることを確認してください。たとえば、質問が日時を問う質問の場合、回答タイプは文字列タイプではなく日時タイプに設定する必要があります。(12-9VS9SV)

### タイムゾーン情報がないカレンダーアプレット

次の問題は、日本語版にのみ該当します。別のタイムゾーンに切り替えるには、日付と時刻の値を手動で調節してください。(12-7NZT5V)

### スクリプトアプレットのドロップダウンリストにあるメニューアイテム[検証]の文字が完全には見えない

次の問題は、日本語版にのみ該当します。スクリプトアプレットのドロップダウンリストにあるメニューアイテムの[検証]の文字が一部見えなくなっています。措置としては、メニューの一番下([未公開]のすぐ下)に移動し、部分的に見えなくなっているアイテムである[検証]をクリックします。(12-9UFYIZ)

### スクリプト定義の変更の更新

スクリプトのオープンエラーの原因となっているスマートスクリプト定義を修正する場合は、管理者はオリジナルのスクリプトを呼び出す前に、呼び出す別のスクリプトを選択する必要があります。(12-9Z4UQ9)

### 時刻質問タイプのフィールド

質問を時刻のフィールドに保存する必要がある場合、「文字列」質問タイプを使用する必要があります。時刻のフィールド検証は、レコードがデータベースにコミットされると同時に行われます。(12-9X3WGQ)

### ブラウザでスクリプトデバッグがオンになっているときのスマートスクリプトの使用

ブラウザでスクリプトデバッグがオンになっているとき、High Interactivity モードで実行されるスマートスクリプトを呼び出すと、必ず JavaScript エラーとなります。このエラーをクリアすればスクリプトは正常に実行されます。(12-9VUB9B)

### RunSmartScript メソッドの使用

RunSmartScript メソッドを使用して、カスタムボタンまたはスマートスクリプトからスマートスクリプトを起動できます。新しいスマートスクリプトが実行されるビューには、自動的に実行されるように Smart Script Player Applet (Player Only) という名前のアプレットを含む必要があります。(12-9LUX3C)

### スクリプトウィザードスクリプトの変換時に必要な一意名

インポートおよび変換するスクリプトウィザードの名前は、以前にインポートあるいは変換されたどのスクリプトウィザードスクリプトとも異なるものにする必要があります。(12-8PBBIR)

### スマートスクリプト質問のテキストボックスのサイズ調整

Netscape ブラウザでは、スマートスクリプトが表示するテキストボックスのサイズは固定されています。(12-6FSM5C)

### スマートスクリプトエクスポートファイルの名前変更のガイドライン

管理者は、エクスポートされたスクリプトが「.sss」という拡張子で保存され、保存対象ファイル設定が「すべてのファイル」になっていることを確認する必要があります。(12-599QJP)

## Siebel Strategic Selling

### 活動の割り当て

最良のアクションは、指定された個人に活動として割り当てることができます。最良のアクションの活動を割り当てられたユーザーは、この特定の活動の活動チームのプライマリになります。活動チームがすでにこの活動のプライマリとしてユーザーを割り当てている場合、割り当ては削除され、最良のアクションを割り当てられた新しいユーザーに置き換えられます。(12-6R5IO8)

### 最良のアクションおよび可能なアクションの追加

[可能なアクション]ビューで作成された「最良」とマークされたアクションは、[最良のアクション]ビューに表示されます。同様に、[最良のアクション]ビューで作成されたアクションは、[可能なアクション]ビューに表示されます。これらのレコードは表示後にキャッシュされますので、更新は自動的に反映されません。更新が反映されたアクションを表示するには、該当ビューで最良のアクションまたは可能なアクションのクエリーを実行します。(12-8M2AEK)

## Siebel Sync

### ユーザーが PIM で取引先データを削除しても取引先と担当者の関連付けが残る

ユーザーが自分の PIM にある担当者レコードから取引先を削除し、その後同期を実行しても、取引先と担当者の関係は Siebel アプリケーションから削除されずに残ります。担当者レコードから取引先を削除するには、ユーザーは Siebel アプリケーションで担当者レコードから取引先を削除し、Siebel Sync をもう一度実行して、変更が PIM に反映されているかどうか確認する必要があります。(12-809YLN)

### Palm Connector は Microsoft Windows 98 クライアントでは.dll の手動登録を必要とする

Palm Connector は、Microsoft Windows 98 クライアントでは.dll の手動登録を必要とします。(12-6EX0SM)

### GroupWise のサポートは個人およびビジネスの担当者、取引先、従業員のエクスポートのみ

GroupWise 同期のサポートは、個人およびビジネスの担当者、取引先、および従業員の「エクスポートのみ」に限られています。(12-86PMSR)

### 取引先の変更は Novell GroupWise では新規レコードとしてエクスポートされる

取引先が Siebel アプリケーションから GroupWise にエクスポートされると、その後 Siebel アプリケーションでその取引先に対して行われた変更は、新規レコードとして GroupWise に書き込まれます。取引先に担当者が関連付けられている場合、その取引先をエクスポートする必要はありません。担当者のエクスポート中に GroupWise にエクスポートされるからです。(12-5004IN)

### Lotus Notes に 5000 レコード以上をエクスポートした場合の担当者エクスポートの不具合

担当者エクスポートでは、Lotus Notes に 5000 レコード以上エクスポートした場合、正常に動作しません。ユーザーは、クエリーを使用して、書き込むレコードの数を絞り込む必要があります。(12-5ZWC1V)

### Novell GroupWise での活動とカレンダーの同期

GroupWise は活動に開始日と期日を割り当てますが、これによって Siebel アプリケーションがこれらの活動をカレンダーのエントリとして認識します。Siebel アプリケーションと GroupWise 間で活動を同期する場合、ユーザーは活動を間違えて削除しないように、活動だけでなくカレンダーも設定する必要があります。(12-6RFUJR)

### Siebel Sync で Palm OS とカレンダーのみを同期するように設定すると、確認ダイアログボックスがフリーズする

Siebel Sync で Palm とカレンダーのみを同期するように設定すると、確認ダイアログボックスがフリーズします。これを避けるには、Palm OS と同期する際にはカレンダーだけでなくほかのオブジェクト(活動、担当者、取引先など)も対象に含めます。(12-62JU63)

## Siebel Target Account Selling

### 競合会社分析

競合会社の新規追加はフォームアプレットで行ってください。ボタンあるいはメニューコマンドで新しい競合会社を保存してからでなければ、リストアプレットに戻ることはできません。(12-9NVNQM)

## Siebel Time and Expense Reporting

### 印刷されたタイムシートレポート

印刷されたタイムシートレポートの日計は空白です。これは、次の手順を使用して Siebel Tools で修正できます。

1. Actuate e.Report Designer Professional で、timesh.rod を開きます。
2. プロジェクトブラウザで、[シンボル]の下の[Class totalsRow Subclass Of ::ssDataRow]をダブルクリックします。
3. [Variables]タブで、7 つのフィールド(Day1h\_Tot、Day2h\_Tot、...Day7h\_Tot)を totalRows に追加します。これらの 7 つのフィールドは、型は Double、記憶場所は「スタティック」、可視性は「パブリック」にする必要があります。
4. [レポートの構成]で、[Content - combined2DS]の下の[DataStream - Combined2DS]をダブルクリックします。[メソッド]タブの[Fetch function]をダブルクリックします。
5. [Fetch function]で、「totRow.NonBillable\_Tot = totRow.NonBillable\_Tot + aRow.ssNonBillable\_Total」コード行の下に、次のコードのブロックを追加します。
  - `totRow.Day1h_Tot = totRow.Day1h_Tot + aRow.ssDay1h`
  - `totRow.Day2h_Tot = totRow.Day2h_Tot + aRow.ssDay2h`
  - `totRow.Day3h_Tot = totRow.Day3h_Tot + aRow.ssDay3h`
  - `totRow.Day4h_Tot = totRow.Day4h_Tot + aRow.ssDay4h`
  - `totRow.Day5h_Tot = totRow.Day5h_Tot + aRow.ssDay5h`
  - `totRow.Day6h_Tot = totRow.Day6h_Tot + aRow.ssDay6h`
  - `totRow.Day7h_Tot = totRow.Day7h_Tot + aRow.ssDay7h`
6. これで、7 つのテキストコントロールを[Day1h\_Tot]、[Day2h\_Tot]、[Day7h\_Tot]などのフィールドの「Contents - ssFrm2」に追加しました。

(12-6N35DF)

## 印刷された経費レポート

印刷された経費レポートでは、空のままの[承認者]フィールドが 2 つ表示されます。(12-6PN50R)

## Marketing アプリケーションで変更する必要がある[経費]画面

Marketing アプリケーションは、サポートされていない[経費]画面を使用するように設定されています。これは、Siebel Tools を使用して [Expense Screen (ePS)]に変更する必要があります。(12-9CWFT2)

# Siebel Tools

## Web 開発

バージョン 7.0 の Web クライアントでは、ステータスプロンプトをサポートしていません。そのため、コントロールおよびリストカラムの [Prompt]および[Prompt Text]プロパティに定義された値は無視されます。(12-9SOQOG)

## Siebel レポジトリの検証

Siebel Tools ユーザーは、すべてのレポジトリを 1 度に検証しないでください。レポジトリに属する特定のタイプのオブジェクト(たとえば、ビジネスコンポーネント、ビューなど)に絞って検証するようにしてください。すべてのレポジトリを 1 度に検証しようとすると、エラーが発生し、最終的に失敗します。(12-9WQA37)

## ブラウザスクリプト

### パスワードコントロールの OnBlur、OnFocus、OnMouseOut イベント

OnBlur、OnFocus、および OnMouseOut イベントは、パスワードコントロールで同時に実行されます。(12-6LLD1M、12-6LLD1O)

### setProperty メソッド

Siebel 7.0.x リリースでは、コントロールオブジェクトで SetProperty メソッドを使用しないでください。このメソッドを使用しても、実行時のコントロールのプロパティには影響しません。(12-6TT40Q)

### リストアプレットの OnBlur および OnFocus 以外の DOM イベントのスクリプトは、High Interactivity モードで動作しているアプリケーションではサポートされない

リストアプレットとそのコントロールの DOM イベントが Siebel Tools で表示され、スクリプト化可能に見えますが、現時点では OnBlur および OnFocus イベントのスクリプト化だけがサポートされています。(12-9QTZCZ)

### ブラウザスクリプトのコンパイルフォルダが間違っていると、エラーメッセージが作成される

ブラウザスクリプトのコンパイルフォルダの値が、円記号「¥」で終わっている場合、ブラウザスクリプトをコンパイルすると次のエラーが発生します。「The specified Browser Script folder does not exist.Script files will not be created.」このエラーメッセージの発生を避けるには、コンパイルフォルダに円記号を指定しないでください。次に例を挙げます。d:¥sea702¥client¥PUBLIC¥enu¥Scripts (12-8ZDHES)

## データベースの拡張性

Traditional U1 Index ユーザーキーに外部キーカラムが含まれていないテーブルの EIM マッピングウィザードを呼び出そうとする場合、ユーザーは次のプロパティの一時カラムを作成する必要があります。

- Inactive = Y
- User Key sequence < > NULL、たとえば 0 に設定
- 外部キーテーブルをそのまま設定

このような擬似カラムを用意しておく、ウィザードは可能な格納先テーブルとして適切な EIM テーブルを一覧表示します。目的のテーブルとしてこのテーブルにすでにマッピングされた標準の EIM インターフェイステーブルが一覧表示されます。さらに、このテーブルの外部キー対象であるにテーブルにマッピングされた EIM テーブルも一覧表示されます。ただし、この外部キーはこのテーブルの「Traditional U1 Index」ユーザーキーの一部である必要があります。ウィザードが終了した後、一時カラムを削除する必要があります。(12-9XSIEG)

[Extend]ボタンを使用して新しいテーブルを作成したら、カスタマーテーブルを削除する必要がある場合は Tools を再起動する必要があります。(12-9Y3BXB)

## Object Interfaces

### Oracle データベースをサポートしていない AIX にインストールされている CORBA Object Manager

Oracle データベースに対して CORBA Object Manager を操作できるようにするには、AIX の設定が必要であるという警告が SupportWeb に表示されます。現時点では、AIX の CORBA Object Manager インストーラは、データベースとして Oracle を選択するオプションを提供しません。(12-9YXNQV)

### Attach/Detach メソッドの使用

Java Data Bean または COM Data Control で Attach/Detach メソッドを使用する場合、Resonate を使用する必要があります。Resonate を使用しないと、接続エラーが発生します。(12-9TQP7U)

### CORBA Object Manager 起動時の言語パラメータ

CORBA Object Manager の起動時は、言語パラメータはすべて大文字になっている必要があります。たとえば、CORBA Object Manager の英語バージョンを起動するには、構文は次のようになります。/I ENU。(12-9LWNER)

### QueryPage メソッドのない EAI Siebel アダプタの Siebel Java Data Bean

EAI Siebel アダプタで提供される QueryPage メソッドを使用するには、EAI Siebel アダプタ用のコードを「生成する」必要があります。ただし、生成したコードは QueryPage メソッドにだけ使用するようになっています。その他の EAI Siebel アダプタの操作(クエリー、Upsert、削除、同期)の場合は、SiebelJI\_Common.jar で提供されている、com.siebel.eai.service.siebel\_eai\_adapter クラスを使用することを推奨します。(12-8RO9S3)

### コンソールにイベントをログ記録する CORBA Object Manager

CORBA Object Manager の Visibroker バージョンは、コンソールにすべての Siebel イベントのログを記録します。これは、パフォーマンスに負担をかけますが、信頼性には大きな影響はありません。(12-959ROR)

## Siebel eScript

### 合計などのクエリー後処理は ForwardOnly モードで実行する

Siebel Application では、クエリーの実行後に別の処理(集計など)を実行することがあります。このような場合、スクリプトでクエリーを ForwardOnly モードで記述することを推奨します。クエリーを ForwardOnly モードで実行した、レコードはメモリに保持されず、完全な再クエリーを実行しなければ元の状態に戻ることはできません。(12-8GR5AZ)

## Siebel Universal Queuing

### フィールドのプロパティ名が Media Type の場合、メディアタイプの値は英語にする

次の問題は、日本語版にのみ該当します。フィールドのプロパティ名が「Media Type」に設定されている場合、メディアタイプの値は英語で指定する必要があります。

1. [サイトマップ] > [UQ 管理] > [ルート]の順に選択します。
2. ルートを設定するレコードを選択します。
3. プロパティの新しいレコードを作成し、プロパティ名として「Media Type」を指定します。
4. [関係]フィールドで「=」または「~」を指定します。
5. 目的のメディアによって、次のいずれかを入力します。「email」、「voice」、「Web Collaboration」、「Activity」または「Service Request」。

(12-8V0jPKV)

### [制限作業項目(個人)]からの項目の選択

順次割り当てにセットアップされたエージェントが、[制限作業項目(個人)]から項目を選択する場合、ツールバー上で点滅するアイコンをクリックする前に「準備完了」状態に切り替える必要があります。エージェントが「準備完了」状態ではないのに作業項目を受け入れた場合、エラーが発生しますが、作業項目の受信、処理、あるいは遂行ができなくなる訳ではありません。(12-9WG7J3)

### 音声ルーティングの障害

音声ルーティングでは、エージェントが着信音声コールを受け入れない場合、状態は「準備中」にはなりません。「準備」状態のままです。(12-964R4T)

### UNIX スタイルの表現にする必要があるプロパティ値

ルートプロパティ値は、サーバープラットフォームに関係なく、UNIX スタイルの正規表現で定義する必要があります。『*Siebel Universal Queuing Administration Guide*』ではプロパティ値の定義が説明されていますが、UNIX スタイルの正規表現が使われていません。(12-81JL1L)

### フェールオーバー後のエージェントの状態

障害からの復旧状態では、Universal Queuing はエージェントと作業項目の状態を保存し、修復します。Siebel UQ は、エージェントのすべての状態を回復します。チャンネル状態のいずれかが「準備完了」の場合、エージェントはすべてのチャンネルで「準備完了」に設定されます。「準備完了」状態が 1 つもない場合、エージェントの状態はすべて「準備中」に設定されます。(12-8UQLJ7)

## アプリケーションの異常終了

Universal Queuing にログインし、アクティブな項目で作業しているときに、ユーザーのアプリケーションまたはブラウザが異常終了した場合、ユーザーはアプリケーションを再起動し、エージェントの状態を確認する必要があります。最初に、UQ にログインします。ログインできない場合、いったんログアウトし、もう一度ログインする必要があります。これらの手順でうまくいかない場合、[コミュニケーション]メニューからエージェントリセットコマンドをクリックし、もう一度ログインします。エージェントリセットコマンドは、エージェントの状態をリセットし、エージェントに割り当てられていたすべての項目を削除します。UQ 設定のチャンネルセットアップでの定義に従い、対話型でない項目はすべて、新しいルートで送信されます。(12-5VSN3C)

## 作業項目のブラインド転送

ユーザーが作業項目の転送を実行したり、権限のある行から作業項目を選択したりする場合、Siebel Universal Queuing では同時セッションキャパシティ(チャンネル)セットアップが考慮されません。システムは UQ を介しての転送や電話会議を行いません。ユーザーは、セッションキャパシティに関係なく、これらの操作を実行します。(12-6ORN3)

## AIX サポート

AIX プラットフォーム向け Siebel 7 リリースでは、Siebel Universal Queuing はサポートされません。(12-964R4F)

## デュアルサーバー設定の dustore テーブルの作成

デュアル Universal Queuing サーバー障害回復をサポートするために、ユーザーは作業項目とエージェントの状態情報を保存するテーブルを作成する必要があります。このテーブルは Siebel データベースの一部ではないので、ユーザーは Universal Queuing をインストールする前にデータベースを作成しておく必要があります。テーブルは同じ Siebel データベースに作成しても、別のデータベースに作成してもかまいません。次の手順に従います。

1. データベースプラットフォームの適切なデータベーススクリプトを選択します。データベーススクリプトは、Universal Queue/Database Scripts ディレクトリにあります。
  - a. MSSQL の場合、dustore\_mssql.sql を使用
  - b. DB2 の場合、dustore\_db2.sql を使用
  - c. Oracle の場合、dustore\_oracle.sql を使用
2. データベースをサポートする SQL ツールを選択します。
3. データベーススクリプトをコピーするか、スクリプトを SQL ツールにロードして、スクリプトを実行します。
4. テーブル「dustore」が、適切なインデックスで作成されます。(12-6RE38A)

## SHTTP 転送の使用

Siebel Universal Queuing ルーティングエンジンと Siebel Server は同じファイアウォール内で実行してください。Siebel Universal Queuing は、トランスポートとして SHTTP ではなく、HTTP を使用します。そのため、これら 2 つのコンポーネントがファイアウォールで隔てられていると、セキュリティ上問題があります。(12-6RE38M)

## EAI タイムアウト設定

EAI オブジェクトマネージャには適切なセッションタイムアウトを設定してください。この設定は、Web サーバーの eapps.cfg で行う必要があります。eapps.cfg には、EAI セクションに次の行を含む必要があります。

```
ConnectString          = Siebel://SMTHQBLD11:2320/siebel/EAIObjMgr/SMTHQBLD11
EnableExtServiceOnly   = TRUE
```

Change to:SessionTimeout = 28800

ConnectionString = siebel://SMTHQBLD11:2320/siebel/EAIObjMgr/SMTHQBLD11

EnableExtServiceOnly = TRUE

時間は秒単位です。妥当と思われるタイムアウト時間を選択してください。タイムアウト時間を増やすと、コールセンターで無効な時間中に EAI 接続がアイドル状態になっても切断されなくなります。タイムアウト時間が経過すると、EAI オブジェクトマネージャが接続を切断します。結果として、作業項目はエージェントに転送されなくなります。ユーザーが UQ 接続リセットを実行し、エージェントが全員再ログインするという方法もあります。(12-5YBJRI)

## Siebel Wireless

### パートナープロフィールレポート

次の問題は、日本語版にのみ該当します。パートナープロフィール(partpro.rox)レポートには判読できない文字列があります。そのような判読できないラベルから Font Fact 名を削除すると、フォントフェイスが親から継承されるようになります。(12-6V2J1R)

### ワイヤレスブラウザアプリケーション

#### BoostWorks の BoostWeb との使用をサポートしていない Siebel Wireless アプリケーション

Siebel Wireless アプリケーションは、BoostWorks の BoostWeb との使用をサポートしていません。Siebel Wireless トラフィックは、BoostWeb が有効でない別の Web サーバーからルーティングする必要があります。あるいは、Siebel Wireless を含むすべての Siebel アプリケーションをサポートするのに単一の Web サーバーを使用する場合、BoostWeb トラフィックは、多くのワイヤレスゲートウェイが使用するポート 80 以外のポートからルーティングする必要があります。(12-9VNWS8)

#### Wireless Browser ワイヤレスブラウザの[戻る]ボタンその他のナビゲーションボタン使用時のエラー

ページキャッシュを実装していないブラウザでは、Siebel Wireless アプリケーションにアクセスして[戻る]ボタンをクリックすると、「この場所のコンテキストを復元しようとしてエラーが発生しました」または「ファイルの終了位置のエラー」というメッセージが断続的に表示されます。Siebel Wireless アプリケーションでは、ユーザーが続行できるようにエラーメッセージにメインメニューへのリンクを配置しています。(12-7M1XNK)

#### ワイヤレスブラウザでの Digest Too Large エラー

ワイヤレスのゲートウェイやブラウザには、ワイヤレスデバイスに WML デッキで送るバイト数に制限を設けているものがあります。この制限を超えると、「Digest Too Large」や「Entered Text Too Long」といったエラーが表示されるか、またはブラウザがデッキのダウンロードを終了できなくなります。Siebel Wireless アプリケーションは、これらのエラーの発生が最小限になるように設定されています。たとえば、デフォルトでは 1 つのリストにつき 3 つのレコードしか返されません。発生しうるこれらのエラーを極力避けるには、Siebel Wireless の詳細ビューに含まれるリンクの数や内容の量を減らすか、Siebel Wireless の表示ビューによって返されるリンクやレコードの数を減らします。Siebel Wireless のリストによって返されるレコードの数を変更する方法については、Siebel 7 Bookshelf の『Siebel Wireless 管理ガイド』の「Siebel Wireless の設定」を参照してください。(12-6DXFS5)

#### 新しい活動の入力時、活動の説明を活動タイプより先に入力すると失われる

ワイヤレスブラウザを使用して Siebel Wireless に新しい活動を入力するとき、活動の説明を入力した後に[タイプ]リンクを選択すると、説明のテキストが失われます。この問題を避けるには、活動タイプを最初に入力し、次に活動の説明を入力します。この問題は、ピックアップレットと自由形式テキスト入力フィールドのある他の新規登録ビューでも発生する可能性があります。(12-6DDA5Q)

### Siebel Wireless で表示される可視性が、他の Siebel アプリケーションとは異なるビューがある

場合により、Siebel アプリケーションのユーザーが利用できないはずのオブジェクト可視性が Siebel Wireless アプリケーションで表示されることがあります。Siebel Wireless アプリケーションに表示される可視性を変更するには、該当する Siebel Wireless ビューの可視性アプレットおよび可視性アプレットタイプを修正します。(12-60536R)

### Siebel File System にフォローアップテンプレート用のサポート文書がない場合、XML インターフェイスからフォローアップリクエストを作成できない

Siebel データベースで定義されているすべてのフォローアップテンプレートレコードが Siebel File System の既存のテンプレート文書を参照していなければ、Siebel Wireless ユーザーは Siebel XML インターフェイスでサポートされている非 WML ブラウザでテンプレートを選択したり、新しいフォローアップリクエストを作成したりできません。テンプレートを選択しようとするとエラーメッセージが表示されます。これには File System で既存のドキュメントファイルが定義されているものも含まれます。フォローアップテンプレートの作成に関する詳細については、Siebel Bookshelf の『アプリケーション管理ガイド』を参照してください。(12-A008HJ)

### Reports Server と共に Wireless を使用する場合は Siebel Wireless URL にホスト名とドメイン名を含む必要がある

Siebel Reports Server と共に Siebel Wireless を使用する場合、Siebel Wireless にアクセスするのに使用する URL には、関連するホスト名とドメイン名を含む必要があります。すばやく Siebel Wireless にアクセスできるよう、サポートされているブラウザでこの URL にブックマークを設定できます。(12-6W9D3N)

### Siebel Wireless のシードユーザー権限に含まれる CSMD Mobile Device Admin ビュー

[CSMD Mobile Device Admin]ビューは、システム管理者がすべての従業員、パートナー、顧客のモバイルデバイスおよびメッセージアドレスの情報を表示し、更新できるように設定されています。このビューは、次の Siebel Wireless エンドユーザーシード権限に含まれています。「Sales Representative - Wireless」、「Partner Sales Representative - Wireless」、および「Registered Customer - Wireless」。これらのエンドユーザー権限から[CSMD Mobile Device Admin]ビューを削除し、エンドユーザーがほかのモバイルデバイスやメッセージアドレスの情報にアクセスできないようにしてください。(12-6H9AIF)

### WAP V1.1 の警告でサポートされていない Siebel Wireless 自動ログイン機能(有効な場合)

『Siebel Wireless Administration Guide』での説明に従って WAP V1.1 警告を有効にする設定を行っても、WAP V1.1 警告のプッシュでは Siebel Wireless 自動ログインは機能しません。プッシュされた WAP 1.1 警告を表示するには、ユーザーは Siebel Wireless でユーザー名とパスワードを入力しなければなりません。(12-6SDXWA)

### 英語版でない Wireless では日付フィールドの HTML 属性を削除する必要がある

次の問題は、英語(U.S.)以外のすべての環境で発生します。Siebel Wireless で入力された日付はフォーマットマスクによって自動的に書式設定されます。フォーマットマスクは、Siebel Tools で規定されて関連コントロールに適用される HTML 属性です。具体的には日付に文字「/」が挿入され、「mm/dd/yy」形式となります。フォーマットマスクは、米語圏以外の地域の日付形式に対応するための調整(ローカリゼーション)がなされていません。そのため、非米語版で日付を入力したり、検索したりする際にユーザーは不便を感じます。日付フィールドに影響する HTML 属性は、Siebel Wireless の各国語版をサポートする管理者が削除してください。それによって日付の入力や検索で発生しうるエラーや不都合を回避します。HTML 属性の変更または削除の詳細については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。(12-64YO98)

### 英語版でない Wireless では電話番号の HTML 属性を削除する

次の問題は、英語(U.S.)以外のすべての環境で発生します。Siebel Wireless で入力された電話番号はフォーマットマスクによって自動的に書式設定されます。フォーマットマスクは、Siebel Tools で規定されて関連コントロールに適用される HTML 属性です。具体的には、これらの HTML 属性をサポートするブラウザを使用して電話番号を入力すると、第 1 桁を除きすべて数字にされます。フォーマットマスクは、これ以外の電話番号形式に対応するための調整がなされていません。電話番号フィールドに影響する HTML 属性は、Siebel

Wireless の各国語版をサポートする管理者が削除してください。それによって、入力した電話番号が望ましくない形式に変換されるのを防ぎます。HTML 属性の変更または削除の詳細については、『*Siebel Tools Reference*』を参照してください。(12-64YO98)

### 英語版以外でブランチ検索を有効にするにはデフォルトの国名を削除する

次の問題は、英語(U.S.)以外のすべての環境で発生します。基本設定では、ユーザーは Siebel Self-Service Wireless ブランチ検索による検索の実行時に国名を指定できません。非英語版で Self-Service ブランチ検索を可能にするには、Service Locator ビジネスコンポーネントの[Default Country]ビジネスコンポーネントユーザープロパティに値を指定しないようにします。あるいは、Siebel Self-Service Wireless ブランチ検索を使用して検索を実行する際にユーザーが国名を指定できるようにする機能を設定します。(12-6YHEZ4)

### [Siebel Wireless eService Order Entry Approval Display]ビューに適用される英語検索条件

次の問題は、英語(U.S.)以外のすべての環境で発生します。[Siebel Wireless eService Order Entry Approval Display]ビューをサポートするアプレットでは、状況が「Awaiting Approval」(英語表記)であるオーダーのみを抽出するための検索条件が定義されています。状況が「Awaiting Approval」ではなく日本語で「承認待ち」となっているオーダーをこのビューで表示するには、検索条件を次のように変更する必要があります。[Account Id] IS NOT NULL AND [Account Id] = AccountId() AND [Status] = LookupValue ('FS\_ORDER\_STATUS', 'Awaiting Approval') (12-9YBUBY)

### Siebel Wireless 自動登録機能には WAP V1.1 コミュニケーションプロファイルの英語名が必要

次の問題は、英語(U.S.)以外のすべての環境で発生します。Siebel Wireless 自動ログイン機能を有効にするためには、英語名「WAP V1.1 Profile」のコミュニケーションプロファイルが「WAP V1.1」コミュニケーションドライバに必要です。自動登録機能を適切に機能させるために、このプロファイルに必要なパラメータはありません。(12-72IL7T)

### 非 WML 日本語ブラウザのサポートには Siebel Wireless .xsl スタイルシートの xsl:output タグに追加のエンコーディング属性が必要

次の問題は、日本語版にのみ該当します。非 WML 日本語ワイヤレスブラウザを Siebel XML インターフェイスおよび xsl スタイルシートからサポートするには、属性 `< encoding = "Shift_JIS" >` を各 Siebel Wireless .xsl スタイルシートファイルの上部にある `< xsl:output >` タグに追加する必要があります。変更後の `< xsl:output >` タグの例を次に示します。`< xsl:output method = "html" media-type = "text/html" encoding = "Shift_JIS" />` (12-6GPJV4)

## モバイル画面

### Netscape 4.7 ブラウザでサポートされない[メインメニューレイアウト]および[オーダーの記録]Web クライアントビュー

Siebel eChannel Partner Portal Web Client アプリケーションの[モバイル]画面に含まれる eWireless の[ページタブレイアウト]ビューおよび eWireless の[データオーダーレイアウト]ビューは、Netscape 4.7 ブラウザではサポートされません。(12-8URPYT)

### Macintosh でサポートされない[メインメニューレイアウト]および[レコードの記録]Web クライアントビュー

Siebel eChannel Partner Portal Web Client アプリケーションの[モバイル]画面に含まれる eWireless の[ページタブレイアウト]ビューおよび eWireless の[データオーダーレイアウト]ビューは、Macintosh のコンピュータおよびオペレーティングシステムではサポートされません。(12-959ZY9)

### [メインメニューレイアウト]および[レコードの記録]Web クライアントビューでの変更を有効にするにはビューを切り替える

eWireless の[ページタブレイアウト]ビューおよび eWireless の[データオーダーレイアウト]ビューを使用して、メインメニューとレコードオーダーレイアウトの設定を指定したら、ユーザーは[保存]ボタンを選択し、それらの変更を有効にするために別のビューに切り替える必要があります。単に[保存]ボタンを選択しただけでは、変更は反映されません。(12-9SBJRC)

### 優先順位「6」の既登録デバイスがある場合は追加デバイスが自動登録されない

特定のユーザーに関してデバイスのどれかに優先順位「6 - ランクなし」が割り当てられている場合、Siebel Wireless 自動登録機能は、そのユーザーに追加デバイスを登録しません。(12-7487SR)

## Siebel Wireless Messaging

### WAP プッシュの URL に対する長さ制限

WAP プッシュメッセージでプッシュされる URL には、長さ制限がある場合があります。これは、メッセージのプッシュに使用されるワイヤレスゲートウェイやブラウザの特性、およびワイヤレスネットワークのオペレーターが設定する制限に基づきます。この制限については、関連ベンダーおよびサービスプロバイダにお問い合わせください。(12-6A3QSI)

### WAP 1.2 コミュニケーションドライバは非英語版ではサポートされない

次の問題は、英語(U.S.)以外のすべての環境で発生します。非英語版 Siebel eBusiness Applications の最初の Siebel 7 リリースでは、WAP V1.2 コミュニケーションドライバを介した WAP プッシュ警告の送信はサポートされていません。(12-8Z6VOA)

### 英語版以外では Wireless Messaging のワークフローポリシー条件を翻訳する必要がある

次の問題は、英語(U.S.)以外のすべての環境で発生します。日本語版 Siebel Wireless Messaging のワークフロー機能が正しく動作するためには、各ワークフローアクションの条件で参照される「活動タイプ」パラメータの値を英語の「Wireless Message」から日本語の「ワイヤレスメッセージ」に置き換える必要があります。(12-9NGNDV)

### [モバイル]画面

#### 特定のデバイスでは特定のモバイル警告を受け取らないようユーザーが設定した場合、その警告はそのユーザーのどのデバイスにもプッシュされなくなる

特定のデバイスの特定の警告を受け取らないように、[eWireless Mobile Device Personal Admin Alert]ビューでレコードを作成した場合、ユーザーが特にその他のデバイスでその警告を受け取るように設定してある場合でも、警告はそのユーザーに定義されたどのデバイスにも送信されません。いずれかのデバイスで警告を受け取れるようにするには、警告を受け取らないことを設定するようなエントリをすべて削除してください。(12-8BPUGB)

#### [eWireless Mobile Device Personal Admin Alert]ビューに表示される、Siebel Wireless Messaging のワークフローポリシーに定義された英語検索条件

次の問題は、英語(U.S.)以外のすべての環境で発生します。ワークフローポリシーは、ワークフローポリシーグループ名に基づいて [eWireless Mobile Device Personal Admin Alert]ビューに表示されます。デフォルトの検索条件では、このビューには「Sales and Svc Wireless Group」、「eChannel Wireless Group」および「eService Wireless Group」という英語名のワークフローポリシーだけが表示されます。このビューでワークフローポリシーを確実に表示するには、これらグループ名を翻訳しないでください。翻訳する場合は、ワークフローポリシーの検索条件を修正してください。(12-5WGR7U)

### 英語版以外では Wireless Messaging のワークフローアクション引数パラメータを翻訳する必要がある

次の問題は、英語(U.S.)以外のすべての環境で発生します。[eWireless Mobile Device Personal Admin Alert]ビューを使用してユーザーが警告を選択または選択解除するときに、各国語版の Siebel Wireless Messaging のワークフロー機能が適切に機能するためには、各ワークフローアクションの引数で参照される「WorkflowPolicyName」パラメータの値が、各アクションと関連付けられているワークフ

ローポリシーの名前と正確に一致するように翻訳されている必要があります。現在、ワークフローポリシー名は翻訳されていますが、「WorkflowPolicyName」パラメータの値としてのワークフローポリシー名は英語のままです。(12-9JDC2G)

## Siebel eAdvisor

### Mac OS9 での eAdvisor の実行時の動作

Mac OS9 クライアントでは、次のアクションは予期しない結果となることがあります。

- Quotes から eAdvisor へのリンクバック
- Siebel Tools で設定した[ヘルプ]ボタンからの eAdvisor の起動(12-9X187N)

### デフォルトプロジェクト名

デフォルトプロジェクトの名前は、使用しているデータベースが大文字小文字を区別するものである場合、次のようにする必要があります。DefaultProject (12-77QUZG)

### Post This API の使用

お客様にサーバーからの応答がないときにお待たせすることを避けるため、「Switch View」とあわせて「Post This」API を使用してビジネスサービスを呼び出し、ビューを切り替えます。(12-5ZTBER)

### カートに追加 API および Get My Price API の実行時の動作

カスタマイズ可能製品で「カートに追加」API および「Get My Price」API を最大限に活用するには、構造を完全にモデル化する必要があります。そうしなければ不完全な情報が返されます。(12-5K8MED)

### 任意のアプレットでの[ヘルプ]ボタンの設定

[ヘルプ]ボタンは、CSSFrameListBase クラスまたは CSSFrameBase クラスからの派生ではないアプレットでは動作しないことがあります。(12-6RDEE4)

### インタラクティブデザイナー

#### ページセット詳細フォームアプレットでの新しいページセットの作成時およびページセットのロック解除時のエラー

ページセット詳細フォームアプレットを使用して新しいページセットを作成する場合、新しく作成されたページセットを保存しないで[ロック済]チェックボックスのチェックを外した場合は、エラーメッセージが表示されます。このエラーメッセージが表示された場合は、エラーをクリアするために JavaScript アプレットメニューから[レコードを元に戻す]を選択します。それでもページセットは作成され、データの入力に使用することができます。(12-9XRE2B)

#### 編集モードのプロジェクトまたはページセットフォームアプレットでの[前へ]および[次へ]ボタンの使用

プロジェクトまたはページセットの編集集中に[追加情報]タブで使用できる[次へ]ボタンまたは[前へ]ボタンをクリックすると、カーソルが砂時計になり、前のまたは次のレコードの情報が取り込まれても砂時計が表示されたままになります。これに対処するには、Siebel アプリケーションの別のビューに切り替えてから[インタラクティブデザイナー]ビューに戻ります。(12-6CKK4Z)

### 異種環境のプレビュー操作および配置操作のセットアップ

異なるオペレーティングシステムにアプリケーションサーバーおよび Web サーバーがある環境では、WebClientSiteDir 変数だけをセットアップしても、配置操作およびプレビュー操作を適切に実行するのに十分ではありません。システム管理者は、プレビュー機能および配置機能を実行するために、サードパーティ製のツールまたはプロセスを使用する必要があります。(12-69E1WS)

### 既存のプロジェクトの削除と同じ名前の別のプロジェクトの作成

既存のプロジェクトを削除した後、アプレットにあるその他のコントロールをクリックせずに[移行]、[配置]、[プレビュー]、または[確認]をクリックすると、削除したプロジェクトレコードがデータベースに残ってしまいます。同じ名前のプロジェクトを作成したり、移行したりしようとすると、プロジェクト名がすでに存在するというエラーが表示されます。この問題に対処するには、前述のボタン以外のコントロールをクリックします。(12-5S34TZ)

### 移行およびインポート/エクスポートなどの操作の実行時にブラウザがタイムアウトする

eAdvisor アプリケーションのサイズによって、これらの処理には時間がかかることがあります。ブラウザがタイムアウトした場合は、Microsoft Windows のタスクマネージャで処理がまだ実行中であるか確認します。実行中である場合は処理が完了するまで待ちます。次に Siebel インタラクティブデザイナーを呼び出すと、処理の結果が表示されます。(12-5TGOJN)

### UNIX オペレーティングシステムのディレクトリ構造の大文字小文字の区別

UNIX ブラウザベースのアプリケーション配置では、プロジェクトディレクトリ名が手動で変更されて大文字小文字が混ざったり、大文字になったりした場合は、移行プロセスでページセットが作成されません。移行プロセスでは、ブラウザベースのアプリケーションディレクトリ名は小文字である必要があります。(12-6WZ7T7)

### コンテンツリストの[メモ]フィールドの最大文字数

Siebel ブラウザベースアプリケーションのグローバル配置では、ダブルバイトデータが使用され、コンテンツリストの[メモ]フィールドに入力できる最大文字数が、英語環境での 250 文字よりも少なくなります。(12-6DZV18)

### Transact Server

#### MS SQL 2000 でのパフォーマンスの問題

300 人のユーザーが同時にレコードを更新する環境では、MS SQL 2000 でデータベースのデッドロックが発生します。データベースの微調整については DBA に相談してください。(12-5GO9KG)

#### DB2 でのパフォーマンスの問題

Transact Server は、20 以上の同時発生ユーザーがいる場合に、「AddToCart」機能を停止します。これは、データベースのデッドロックによって発生します。データベースの微調整については DBA に相談してください。(12-5Q5LNV)

#### WebLogic での Latin の選択

Latin1\_general\_bin 照合が SQL Server で使用される場合、WebLogic スタートアップエラーが発生します。BEA WebLogic サポートにご連絡ください。(12-66PZEZ).

#### iPlanet への WebSphere プラグインのインストール

iPlanet 4.1 に WebSphere プラグインをインストールする場合は、IBM のインストールマニュアルの手順に従ってください。(12-5GO9KI)

## Siebel eAuction

### 大量アップロードに使用できない日本語文字

次の問題は、日本語版にのみ該当します。日本語文字は、大量アップロードに使用する XML ファイルでは使用できません。日本語の文字列値を使用するには、Auction の英語名を使用し、インポートしてください。インポート後に、ユーザーインターフェイスまたは SQL ステートメントを使用して文字列を日本語に変更してください。(12-A3GKY3)

### Siebel Sales では製品外オークションのオークション見積りのドリルダウンをサポートしない

製品から作成されていないオークションの場合、Siebel Sales での見積りはドリルダウンできません。現在のドリルダウン動作は製品詳細にリンクするもので、製品以外のオークションには関係ありません。(12-5R1UUN)

### オークション作成ウィザードでリバースオークションの入札減分が入札増分と表示される

リバースオークションでは、入札金額は入札減分に基づいて減少します。オークション作成ウィザードページでは、入札減分のフィールドに「入札増分」というラベルが付いています。しかしこのフィールドはあくまで入札減分の指定に使用するものです。(12-5SXSB2)

### ダッチオークションの[オークション詳細]画面には特殊フィールドがない

ダッチオークションの[オークション詳細]画面には、[Terminal Price]や[Time Between Reductions]などの特殊フィールドが表示されません。(12-673TF0)

### オークション作成ウィザードでは常に動的クローズパラメータを使用できる

DynamicCloseEnabled のシステム設定が False に設定されていても、動的クローズパラメータはオークション作成ウィザードで入力できてしまいます。売り手はこれらのパラメータを指定できますが、システム設定は False に設定されているので変更は反映されません。(12-69XZVR)

### 終了したオークションを含む検索結果

オークションの検索時に、検索結果には終了した自動クローズ日付のオークションが含まれます。手動クローズで終了したオークションは、検索結果では返されません。(12-5088TI)

### 最低オークション価格に達しないときに正の「落札数量」が表示される

最低オークション価格はエンドユーザーには開示されないため、成功入札のステータスは「落札」となり、正の「落札数量」が表示されます。ただし、最低オークション価格に達しない限り、オーダーは作成されません。これは、意図的に組み込まれている入札ロジックです。(12-51MIJ)

### スマートスクリプトをリリースして eAuction ウィザードの実行速度を速くする

Siebel Sales で[スマートスクリプト] > [スクリプト]に移動して、eAuction スマートスクリプトをリリースします。「eAuction\*」でクエリーし、Siebel eAuction スクリプトを探します。[スクリプト]リストアプレットのメニューから[リリース]コマンドを選択します。(12-6QU0H1)

## スタンドアロンアプリケーションとしての Siebel eAuction

Siebel eAuction ライセンスキーには、スタンドアロンモードの Siebel eAuction には関係ないアプレットのビューが含まれます。これらのアプレットは、Siebel eAuction が Siebel eSales にモジュールとして配置される時に適用されます。スタンドアロン配置では、これらのアプレットを含むビューを設定する必要があります。このトピックの詳細については、『*Siebel eAuction User Guide*』を参照してください。(12-49WAZJ)

## ユーザーの評価はデータベースレベルでしか削除できない

ユーザーの評価は、グラフィカルユーザーインターフェイスからは削除できません。直接データベースレベルでのみ削除できます。(12-55VZ2Z)

## 製品から作成されたオークションへの追加カテゴリの追加

カタログおよびカテゴリ情報は、オークションが製品から作成される時に自動的に追加されます。この情報を変更するには、売り手が [オークションの更新]リンクを使用してオークションを編集する必要があります。(12-5SXSAT)

# Siebel eBriefings

## 推奨リンクおよび Web クリップの作成

推奨リンクを作成するとき、[ドキュメント管理]画面の[資料]フォームの[WWW 表示]フィールドで[ウィンドウ]は選択しないでください。これを選択すると、推奨リンクが新しいブラウザで開かれますので、前のビューに戻るときに「ページの有効期限切れ」という警告が表示されないようになります。(12-6F751D)

## Siebel モバイル Web クライアントのパフォーマンスの改善

Siebel モバイル Web クライアントから、同期されたブリーフィングにアクセスする場合に、リクエストコントロールがインターネットからの外部コンテンツではなく、ローカルブラウザキャッシュから取得されたデータを参照するように変更することによって、パフォーマンスを改善できます。

ブリーフィングソースを指定するには、ebriefings.cfg ファイルで、アクティブデータソースの UseCachedExternalContent オプションを次のように TRUE または FALSE に設定します。

- .CFG ファイルで“UseCachedExternalContent = TRUE”がアクティブな DataSource に対して指定されている場合、リクエストはブラウザキャッシュからの外部コンテンツのみを取得します(外部ホストには移動しません)。
- .CFG ファイルで“UseCachedExternalContent = FALSE”がアクティブな DataSource に対して指定されている場合、リクエストは外部ホストからの外部コンテンツのみを取得します(ブラウザキャッシュには移動しません)。

UseCachedExternalContent オプションをユーザーの表示シナリオを反映するように設定すると、パフォーマンスが改善されます。(12-6YR1VT)

## eChannel Partner Portal での eBriefings の使用

eBriefings は、eChannel Partner Portal に追加できるオプションです。ただし、[取引先ブリーフィング]ページおよび[ブリーフィング(個人)]ページで Siebel データアプレット(たとえば商談)が詳細ビューにドリルダウンできるようにするには、Siebel Tools でそのように設定する必要があります。具体的には、次のアプレットのドリルダウンオブジェクトを該当する移動先ビューに追加します。

**Account Briefing**

アプレット	ドリルダウンビュー
ePortal Account Opportunity List Applet	Opportunity Detail – Contacts View (SCW)
ePortal Account Service Request List Applet	Service Request Detail View (SCW)
ePortal Account Contact List Applet	Contact Detail View (SCW)
ePortal Account News List Applet	Account Detail – Contacts View (SCW)
ePortal Account Activity List Applet	My Activity List View (SCW)

## My Briefing

アプレット	ドリルダウンビュー
ePortal Employee Opportunity List Applet	Opportunity Detail - Contacts View (SCW)
ePortal Employee Service Request List Applet	Service Request Detail View (SCW)
ePortal Employee Contact List Applet	Contact Detail View (SCW)
ePortal Employee Account List Applet	Account Detail - Contacts View (SCW)および Account Detail - Contacts View
eCalendar Daily Applet Home Page	eCalendar Detail View

[ブリーフィング(個人)]および[取引先ブリーフィング]のサービス契約、推奨リンク、経費、製品および資料へのドリルダウンはサポートされていません。[競合会社ブリーフィング]の競合製品比較のドリルダウンも、現在はサポートされていません。(12-7NF51B)

### 取引先トピック管理

取引先トピック管理フォームではキーボードショートカット(たとえば、新規クエリーの Alt + Q)はサポートされていません。アプレットレベルのメニューコマンドを使用してください。(12-7J1EV6)

### 推奨リンクおよび Web クリップの作成

推奨リンクを作成するとき、[ドキュメント管理]画面の[資料]フォームの[WWW 表示]フィールドで[ウィンドウ]は選択しないでください。これによって、推奨リンクが新しいブラウザ(閉じることができる)で開かれますので、前のビューに戻るときに「ページの有効期限切れ」という警告が表示されないようになります。Web クリップの作成には単純な HTML のみがサポートされています。たとえば、HTML 構造「< frameset >」を持つ Web ページはサポートされていないので、ブリーフィングには表示されません。ブラウザメニューの[表示]をクリックしてドロップダウンメニューから[ソース]を選択することにより、Web ページのソースコードを確認できます。(12-6F751D)

### ニュース記事の表示

ニュース記事を読んだ後に前のビューに戻するには、ブラウザレベルの[戻る]ボタンを使用します。Siebel アプリケーションの「戻る」矢印を使用すると 2 つ前のビューに戻ってしまいます。(12-5RSJT5)

### [ブリーフィング(個人)]の新規担当者

一度参照した担当者情報は「新規」とは見なされず、[新規担当者]アプレットには表示されなくなります。最初のレコードの動作は異なり、一度参照した後も表示され続けますが、次回ユーザーがログインした時には表示されません。参照後にもすべての担当者が表示されるようにするには、SI Employee ビジネスオブジェクトの PDQ から「Row Status = Y」を削除します。(12-5MQK53)

### 取引先ブリーフィング

取引先ブリーフィングを実行すると、[取引先(全件)]ビューや[取引先(個人)]ビューではその取引先だけが表示されます。これらのビューで取引先のリストを更新するには、[表示]ドロップダウンメニューから、取引先情報のない別のビュー(たとえば[競合会社(全件)])をクリックして表示し、次に[取引先(全件)]ビューまたは[取引先(個人)]ビューに戻ります。取引先ブリーフィングでハイパーリンクスレッドバーを使用して前のビューに戻るといった方法もあります。(12-6DC4KP)

[商談]画面からの取引先ブリーフィングはサポートされていません。取引先ブリーフィングを表示するには、[トラッキングプロフィール]で取引先を指定し、次にドリルダウンを実行して、取引先ブリーフィングを取得します。あるいは、[取引先]画面から取引先をクリックし、次に[ブリーフィング]ビュータブをクリックして、取引先ブリーフィングにアクセスできます。ブリーフィングに外部コンテンツを表示するには、取引先に DUNS ナンバーを指定する必要があります。(12-6QJDGM)

## Siebel eChannel パートナー管理

### コミュニケーションテンプレート

#### コミュニケーションテンプレートを使用して見込み顧客パートナーへ電子メール送信

コミュニケーションテンプレートを使用して電子メールを送信するとき、受取人グループが「見込み顧客パートナー」だとエラーになります。見込み顧客パートナーに電子メールを送信する場合は、Siebel Tools を使用して次のように変更します。

1. [Applet]オブジェクトカテゴリを選択し、Comm Source Account List Applet を探します。
2. このアプレットをコピーし、[Business Component]カラムの値を Channel Partner に変更します。
3. アプレットの名前を Comm Source Channel Partner List Applet に変更します。
4. [Associate Applet]カラムの値を Channel Partner Assoc Applet に変更します。
5. Comm Source List Applet を探します。
6. Applet オブジェクトを展開し、[Applet Toggle]を選択します。
7. [Applet Toggle]に Comm Source Channel Partner List Applet を追加します。(12-658QB0)

### 予想と報奨金

#### パートナー報奨金の一般的注意事項

詳細については、Siebel Incentive Compensation のリリースノートを参照してください。(12-6SQT6J)

### MDF の管理

#### コピーされた固定予算の期間は変更できない

[予算デザイン]で、既存の固定予算をコピーして新しい固定予算を作成する場合、コピーされた予算の期間は変更できません(予算がアクティブな間)。これを変更するには、Siebel Tools で次のようにします。

1. Business Component オブジェクトタイプを選択し、Fixed Fund Item という名前のビジネスコンポーネントを探します。
2. [+]記号をクリックしてビジネスコンポーネントオブジェクトを展開し、[Field]を選択します。
3. [Start Date]フィールドを選択し、[Validation]カラムでコンテンツ(< = [End Date] AND > = ParentFieldValue("Start Date")および < = ParentFieldValue ("End Date"))を削除します。
4. 同様に、[End Date]の[Validation]カラムからコンテンツを削除します。
5. Accrual Fund Item と Fund Participant ビジネスコンポーネントで同じ手順を繰り返します。(12-9T167X)

## その他

### オランダ語環境のクエリー機能へのアクセス

次の問題は、オランダ語(NLD)環境の場合にのみ発生します。顧客またはユーザーは、ボタンからクエリー機能にアクセスできません。キャプションまたはボタンがない場合、機能にはアプレットメニューコマンドからまたはキーボードのショートカットからアクセスできます。

また、[クエリー]ボタンは、Siebel Tools で修復できます。

1. Siebel Tools を使用して、開発 DB に接続します。
2. ローカル管理ユーティリティ(LMU)に移動します([Tools] > [Utilities] > [Locale Management]の順に選択)。
3. [Options]タブで、ソース言語に ENU(U.S.英語)、ターゲット言語に NLD(オランダ語)を選択し、展開するすべてのアプリケーションに適用するために[ALL]を選択します。
4. [Untranslated Strings]タブに移動し、[Start]をクリックします。翻訳されていない文字列をすべてエクスポートします。
5. エディタでタブ区切りの LMU 出力ファイルを開き、条件の'Target String' = 'Query'を'Source String' = 'Query'に追加します。
6. LMU を使用してファイルをインポートします。([Import]タブに移動し、ファイルをインポートします。)
7. 新しい NLD SRF をコンパイルします。(12-9Z6HYH)

### 新規担当者レコードの作成時に取引先のプライマリ住所が担当者に関連付けられない

[担当者]画面で新規担当者を作成して[取引先]に関連付けると、担当者レコードは住所を取得します。しかし、取引先に複数の住所がある場合、取得した住所は取引先のプライマリ住所ではありません。この問題を解決するには、Siebel Tools で次の手順を実行します。

1. Object Explorer から Contact ビジネスコンポーネントに移動します。
2. [Account Field]を選択します。
3. Pickmap Object を開きます。
4. [Primary Address Id]の[Inactive Flag]をクリアします。(12-8BCJR0)

### パートナーリストレポート

マネージャの[Channel Partner List]ビューまたは[All Channel Partner Across Organization]からパートナーリストレポートを実行すると、レポートに一覧表示されるパートナーは、パートナーリストアプレットのパートナーレコードとは異なる順番で表示されます。これは[All Mode Sort]ユーザープロパティが無効になっているためです。このソート方法は、パフォーマンス上の理由から、2 つのビューで無効になっています。

パートナーをアルファベット順(名前順)に並べたレポートを作成するには、Siebel Tools を使用して、Partner List レポートのレポートオブジェクト定義でソート条件を「Name」に設定します。次に、このレポートの ROL ファイルを生成し、その ROL ファイルを使用してレポートを再コンパイルしてください。(12-9TSYH0)

### [パートナー(全組織)]ビューへのローカルアクセスを無効にする

[パートナー(全組織)]ビューは、モバイルクライアントで使用できないようにする必要があります。ローカルアクセスを無効にするには、[アプリケーション管理]画面の[表示]ビューに移動します。[パートナー(全組織)]ビューを見つけ、[ローカルアクセス]フラグのチェックを外します。(12-77IPIS)

## パートナートレーニングの一般的注意事項

詳細については、Siebel eTraining または Siebel eTraining Manager のリリースノートを参照してください。(12-6SQT6P)

## Reports Server が AIX または Solaris 環境にある場合に見えなくなるレポートデータ

Reports Server が AIX または Solaris 環境にある場合、レポートのフィールドが部分的に隠れることがあります。これは、Solaris および AIX がテキストの折り返しをサポートしていないために発生します。(12-84UR2Z)

## Partner Manager からのログアウト時に間違っただログインページが表示される

Partner Manager アプリケーションで[ファイル] > [ログアウト]の順に選択した場合、通常従業員アプリケーションが使用するページではなく、Siebel 顧客/パートナーアプリケーションのログインページが表示されます。これを変更するには、Siebel Tools で Siebel Partner Manager アプリケーションオブジェクトに移動します。[Logoff Acknowledgement Web Page]プロパティを[CC Login Page (Login Only)]に変更します。(12-8VR3CJ)

## 確認用の質問と答えが Partner Manager アプリケーションに表示されない

Forgot Password 処理に使用される確認用の質問と答えは、従業員アプリケーションには表示されません。そのため、チャネルマネージャ、コールセンターエージェントまたはその他の従業員は、このデータを表示または変更することができず、ユーザーが各自の質問と答えを変更する方法はありません。これらのフィールドを[ユーザー管理] > [ユーザー]ビューに表示するには、User ビジネスコンポーネントを見つけ、次のフィールドを追加します。Name = Challenge Question、Join = S\_USER、Column = CHALLENGE\_QUESTION、Name = Challenge Answer、Join = S\_USER、Column = CHALLENGE\_ANSWER。次に、User Admin Detail Applet を見つけ、同じ 2 つのフィールドにコントロールを追加します。最終的に、このアプレットの Web レイアウトを編集し、コントロールをテンプレートに追加し、srf を再コンパイルします。(12-8VVS8Z)

## パートナー管理

### ポルトガル語(ブラジル)版リリースでのタブの重複

eChannel に[Ordens de Cliente]タブが 2 回表示されます。どちらのタブにも画面を見つけるサイトマップからアクセス可能です。Tools から画面を変更するには、次の手順に従います。

1. Siebel Tools にログインします。
2. 言語を設定します。
3. [Application] > [Page Tab](eChannel アプリケーション)の順に選択します。
4. [見積み]画面(SCW)を見つけます。
5. [Ordens de cliente]の文字列を[Cotações]に変更します。

アプリケーション: Siebel eChannel

画面: [見積み]画面(SCW)

プロジェクト: Siebel eChannel

(12-9XIP0V)

## 小文字の ASCII 名のみ

次の問題は、英語環境以外にのみ該当します。ユーザーを作成する場合、小文字の ASCII 文字の英数字のみを使用するようにしてください。(12-9I7CVJ)

## パートナー画面で請求先住所または納品先住所を削除するとパートナーレコードが削除される

[パートナー]画面で、2 番目のレベルの移動で[請求先住所]タブまたは[納品先住所]タブをクリックして[請求先住所]または[納品先住所]を削除すると、パートナーレコードが削除されます。このエラーの発生を防ぐには、Siebel Tools に移動し、Channel Partner Bill To/Ship To Entry Applet を選択し、プロパティ No Delete = TRUE を設定します。これによって、2 番目のレベルの移動の[請求先住所]タブまたは[納品先住所]タブでレコードが削除されなくなります。(12-6LP5DH)

## パートナー組織の削除の防止

ユーザーが[取引先]画面または[パートナー]画面からパートナー組織を削除できないようにするために、CSSBCBase フレームクラスにコードが実装されました。このコードは、指定されたビジネスコンポーネントフィールドが true と評価された場合に削除を無効にし、ユーザープロパティ「NoDelete Field」を指定することによりオンになります。このユーザープロパティは、次のビジネスコンポーネントで使用されています。

- Partner Partnership Account
- Partner Finder
- Partner Competitor Account
- Channel Partner
- Account

CSSBCBase または CSSBCBase のサブクラスは、パートナーレコードが削除できないようにするために、パートナーを表示するすべてのビジネスコンポーネントのフレームクラスとして使用する必要があります。(12-69ZIB5)

## パートナー管理の[ユーザー割当]のレコードのコピー機能を無効にする

[パートナー管理]画面の[登録済みパートナー]の[ユーザー割当]ビューでレコードのコピー機能を使用すると、重複レコードが存在するというメッセージが表示されます。レコードのコピー機能は、このアプレットでは有効にしないでください。レコードのコピー機能を無効にするには、Siebel Tools で次の操作を実行します。

1. Applet オブジェクトに移動し、Partner Contact User List Applet を見つけます。
2. Applet Method Menu Item オブジェクトで、次のプロパティを持つ新しいレコードを追加します。
  - Command = Copy Record
  - Position = 1
  - Menu Text = Copy Record
  - Suppress Menu Item = Y

(12-91LC3R)

### 承認パートナーのレコードのコピー機能を無効にする

[パートナー管理]画面の[承認パートナー]ビューのレコードのコピー機能を使用する場合は、新しいアプレットではなく編集アプレットに移動します。このアプレットでレコードのコピー機能を適切に動作させる方法はありません。レコードのコピー機能を無効にするには、Siebel Tools で次の操作を実行します。

1. Applet オブジェクトに移動し、Partner Administration Channel Partner List Applet を見つけます。
2. Applet Method Menu Item オブジェクトで、次のプロパティを持つ新しいレコードを追加します。
  - Command = Copy Record
  - Position = 1
  - Menu Text = Copy Record
  - Suppress Menu Item = Y

(12-6CLNV1)

### フィールドキャプション「親会社部署」は「親組織」に変更する必要がある

[パートナー管理]画面の[承認パートナー]ビューで、[登録]ボタンをクリックすると、[親会社部署]フィールドが表示されます。このフィールドのキャプションは、基本的なフィールドに正確に反映されるように、「親組織」にする必要があります。この変更を行うには、次のようにします。

1. Siebel Tools で Applet オブジェクトに移動し、Partner Administration Channel Partner List Applet を見つけます。
2. そのアプレットを選択した状態で Control オブジェクトをクリックし、LabelParentDivision コントロールを見つけてます。
3. キャプションを Parent Division(親会社部署)から Parent Organization(親組織)に変更します。

(12-691FWL)

### 親組織フィールドの登録済みパートナービューへの追加

[親組織]をパートナー組織に選択すると、[組織]ビューの[グループ管理]画面でしか変更できなくなります。[パートナー管理]画面内から親組織を変更できるようにするには、[親組織]フィールドを[登録済みパートナー]ビューに追加する必要があります。Partner Organization フォームアプレットは複数のビューで共有されるので、このカラムを Partner Organization リストアプレットに追加する必要があります。フィールドをアプレットにコピーするには次のようにします。

1. Siebel Tools で、Applet オブジェクトに移動し、Partner Administration Channel Partner List Applet と Partner Organization List Applet を見つけます。両方のプロジェクトがロックされていることを確認します。
2. CTRL キーを使用して両方のアプレットを選択し、右クリックします。
3. [Compare Objects]を選択し、ダイアログボックスが表示されるのを待ちます。
4. 選択したアプレット、List オブジェクト、List Column オブジェクトを展開します。
5. Partner Administration Channel Partner List Applet の Parent Organization カラムを見つけ、選択します。
6. そのカラムを Partner Organization List Applet にコピーするために、右矢印をクリックします。

リストカラムを Partner Organization List Applet にマッピングするには次のようにします。

1. Partner Organization List Applet を選択し、Applet Web Template オブジェクトを選択します。
2. Applet Web Templates で [Edit List] を選択し、Applet Web Template Items アプレットで、次のプロパティを持つ新しいレコードを追加します。

Name	= Parent Organization
Control	= Parent Organization Name
Item Identifier	= 550.2.

3. Applet Web Templates アプレットの Edit レコードを右クリックし、[Edit Web Layout] を選択します。
4. Parent Organization カラムをリストアプレットに追加します。
5. Web Layout.Note を保存し、閉じます。

---

**備考:** このカラムの表示名に関連する 12-691FWL のリリースノートを参照してください。

---

(12-67AFZW)

### Channel Partner ビジネスコンポーネントへの [Partner Territories] フィールドの追加

登録時に入力されたテリトリーは、見込みパートナーが承認されパートナーレコードが作成されたときに、Channel Partner ビジネスコンポーネントへコピーされることはありません。これは、Channel Partner ビジネスコンポーネントの [テリトリー] の複数値フィールドが、Account ビジネスコンポーネントと同じフィールドを使用し、Assignment Manager で作成されるためです。テリトリーの値がすべて Channel Partner ビジネスコンポーネントへコピーされるようにするには、Partner Territory ビジネスコンポーネントをベースにした新しい複数値フィールドを、Channel Partner ビジネスコンポーネントに追加する必要があります。

1. テーブル S\_PRTNRAPP\_REGN に新しいカラム (PRTNR\_ID) を作成します。
  - a. Siebel Tools を「/extmode developer」パラメータで起動します。Project オブジェクトに移動し、新規テーブルプロジェクトを見つけ、テーブルレポジトリ定義を変更するためにプロジェクトをロックします。
  - b. Table オブジェクトに移動し、S\_PRTNRAPP\_REGN テーブルを見つけます。Column オブジェクトに移動し、PRTNRAPPL\_ID レコードをコピーします。新しいカラムの名前を PRTNR\_ID に変更し、外部キーテーブルが S\_ORG\_EXT をポイントするようにします。
  - c. [Apply] ボタンをクリックします。ローカルデータベースに接続している場合は、これによってテーブル定義とレポジトリがマッチングされます。サーバーの変更が必要な場合は、レポジトリの変更をチェックインし、『Siebel Tools Reference』に指定されている手順に従います。
2. Siebel Tools の Business Component オブジェクトに移動します。Partner Contact ビジネスコンポーネントを見つけます。Field オブジェクトに移動し、次のプロパティを持つ新しいレコードを作成します。

Name	= Channel Partner Id
Column	= PRTNR_ID

3. Link オブジェクトに移動し、次のプロパティを持つ新しいレコードを作成します。

Name	= Channel Partner/Partner Territory
Parent buscomp	= Channel Partner
Child buscomp	= Partner Territory
Destination Field	= Channel Partner Id

4. テーブル S\_ORG\_EXT に新しいカラム(PR\_PRTNR\_REGN\_ID)を作成します。
  - a. Siebel Tools を「/extmode developer」パラメータで起動します。Project オブジェクトに移動し、New Table プロジェクトを見つけ、テーブルレポジトリ定義を変更するためにプロジェクトをロックします。
  - b. Table オブジェクトに移動し、S\_ORG\_EXT テーブルを見つけます。Column オブジェクトに移動し、PR\_ADDR\_ID レコードをコピーします。新しいカラムの名前を PR\_PRTNR\_REGN\_ID に変更し、外部キーテーブルが S\_PRTNRAPP\_REGN をポイントするようにします。
  - c. [Apply] ボタンをクリックします。ローカルデータベースに接続している場合は、これによってテーブル定義とレポジトリがマッチングされます。サーバーの変更が必要な場合は、レポジトリの変更をチェックインし、『Siebel Tools Reference』に指定されている手順に従います。
5. Siebel Tools で Business Component オブジェクトに移動し、Channel Partner ビジネスコンポーネントを見つけます。次を実行します。
  - a. Field オブジェクトに移動し、次のパラメータを持つ新しいレコードを作成します。  
  
Name = Primary Partner Territory Id  
  
Column = PR\_PRTNR\_REGN\_ID
  - b. Multi Value Link オブジェクトに移動し、Prospect Partner ビジネスコンポーネントの複数値リンクと同じプロパティを持つ新しいレコードを作成します。ただし次の 2 つは、次のように変更してください。  
  
Destination Link = Channel Partner/Partner Territory  
  
Primary Id Field = Primary Partner Territory Id
  - c. Multi-Value Field オブジェクトに移動し、Partner Territory という名前前でレコードを新規作成します。これは、Prospect Partner ビジネスコンポーネントの[Territories]フィールドと同じプロパティを持つ必要があります。
6. Business Component オブジェクトに移動し、Prospect Partner ビジネスコンポーネントを見つけます。Business Component User Prop オブジェクトに移動し、次のパラメータを持つ新しいレコードを追加します。  
  
Name = Promotion Map: Partner Territory-Territory  
  
Value = Territories-Territory
7. UI に [Partner Territory] フィールドを表示するには、Channel Partner ビジネスコンポーネント(たとえば Channel Partner Form Applet)をベースにしたアプレットに、Prospect Partner Form Applet から Territories コントロールをコピーします。コントロールの名前とキャプションを、「Territories」から「Partner Territory」に変更します。アプレットのレイアウトを編集し、コントロールを UI に追加します。(12-5TGWW4)

#### 整合性のためフィールドのキャプションを変更する

[パートナー管理]画面の[承認パートナー]ビューでは、新規モードでの[取引先チーム(Account Team)]フィールドと[追加情報]アプレットでの[営業チーム(Sales Team)]フィールドは同じもの(Account Team)を指します。いずれかのフィールドのキャプションを Siebel Tools で変えることにより、整合させることができます。[Account Team]フィールドのキャプションを変更するには

1. Siebel Tools の Applet オブジェクトに移動し、Channel Partner Form Applet を探します。
2. List Column オブジェクトに移動します。
3. [Sales Rep]フィールドを見つけ、Display Name を Account Team から Sales Team に変更します。(12-6141L3)

## パートナープロフィール

### パートナー担当者のレコードのコピー機能を無効にする

[パートナー]画面の[担当者]ビューにあるレコードのコピー機能を使用すると、重複レコードがあるというメッセージが表示されます。レコードのコピー機能は、このアプレットでは有効にしないでください。レコードのコピー機能を無効にするには、Siebel Tools で次の操作を実行します。

1. Applet オブジェクトに移動し、Partner Contact List Applet を見つけます。
2. Applet Method Menu Item オブジェクトで、次のプロパティを持つ新しいレコードを追加します。
  - Command = Copy Record
  - Position = 1
  - Menu Text = Copy Record
  - Suppress Menu Item = Y

(12-6VB9EV)

### 担当者は、パートナー担当者および主パートナーの担当者の両方から削除する必要がある

[パートナー]画面で、パートナー担当者が[パートナーシップ担当者]ビューで主パートナーの担当者でもある場合、パートナーとの関連付けが解除されていても、担当者は[主パートナーの担当者]ビューに引き続き表示されます。表示されないようにするには、担当者と[主パートナーの担当者]ビューとの関連付けも解除する必要があります。(12-4MUUYX)

## パートナーオペレーション

### [パートナーオペレーション]画面での商談の編集時に作成されるエラーメッセージ

[パートナーオペレーション]画面の[商談]ビューで、ユーザーが商談の[セールスステージ]フィールドを編集しようとする、エラーメッセージが表示されます。このエラーメッセージの発生を避けるには、このアプレットを Siebel Tools で読み取り専用にします。Siebel Tools で、Business Objects で「Channel Partner Operations」を探します。Business Object Component オブジェクトを選択し、「Channel Partner/Opportunity」リンクをドリルダウンします。[No Insert]フラグおよび[No Update]フラグをチェックします。これにより、ユーザーは商談を関連付けるのみで、新しい商談を作成できないようになり、レコードの編集ができなくなります([編集]ボタンが淡色表示になります)。(12-9X3CEF)

### [パートナーオペレーション]画面で商談のコピーをサポートしないレコードのコピー機能

[パートナーオペレーション]画面の[商談]タブでは、アプレットレベルメニューのレコードのコピー機能はサポートされません。[レコードのコピー]をクリックすると、エラーメッセージが表示されます。これに代わる方法としては、[商談]画面に移動し、コピーする商談を見つけ、アプレットレベルメニューから[レコードのコピー]を選択します。(12-9Y5V4W)

## パートナーの配送先アドレス

[パートナー]画面の[請求先/納入先]ビューの[追加情報]タブにある[納入先住所]フィールドで、MVG アイコンをクリックし、新しい納入先アドレスを入力する場合、2 行に渡る住所([住所明細 1]と[住所明細 2])を入力することができません。代わりに、[請求書住所]セクションで新しい住所を入力します。そうすると、その住所は納入先住所 MVG ピックアップアプレットからでも選択できるようになります。または、Siebel Tools を使用して次の設定を行います。

1. Applet オブジェクトタイプを選択し、To Address Mvg Applet という名前のアプレットを探します。
2. [+]記号をクリックして Applet オブジェクトを展開し、[List] > [List Column]の順に選択します。
3. リストカラムで、[Street Address]フィールドにマッピングされている「Street Address」という名前のレコードをコピーします。
4. コピーしたレコードのフィールドを、フィールド[Street Address 2]に変更します。
5. コピーされたレコードの Display Name として、「Address Line 2」と入力します。
6. 名前が「Street Address」であるレコードの Display Name を[Address Line 1]に変更します。
7. Ship To Address Mvg Applet の Applet Web Template オブジェクトを選択し、Applet Web Template の[Edit Web Template]を選択します。
8. Edit レコードを右クリックし、[Edit Web Template]を選択します。
9. [Address Line 2]カラムを「ドラッグアンドドロップ」でリストアプレットにマッピングします。
10. [保存]をクリックします。
11. Edit List Applet Web Template に対しても同じ手順を繰り返します。(12-60AEAZ)

#### [パートナーメモ]ビューの不必要なトグル

[パートナー]画面の[メモ]ビューに[メモ(共有)]を選択すると、メモ(共有)およびメモ(個人)間を切り替えるトグルが一つ余計に表示されます。[ビュー]ラベルの右側にあるトグルだけが、メモ(共有)とメモ(個人)の切り替えに使用できます。不必要なトグルを削除するには、Siebel Tools で次の手順を実行します。

1. Channel Partner Note View のビューテンプレートを、View Detail (Parent with Pointer)から View Detail 2 に変更します。
2. Channel Partner Private Note View を無効にします。
3. [パートナー]画面の Channel Partner Private Note View を無効にします。
4. [パートナー]画面の Channel Partner Note View の Category、Category Menu Text、Category Viewbar の各テキストプロパティをクリアします。
5. Channel Partner Note View の Menu Text を[&Shared Notes]から[&Notes]に、Viewbar Text を[Shared Notes]から[Notes]に、それぞれ変更します。(12-5N3RPK)

## Siebel eChannel Partner Portal

### 取引先/担当者管理

#### 取引先チームメンバーのコピー

[取引先]画面で、第3 オーダーのナビゲーションで[取引先チーム]を選択し、アプレットレベルメニューを使用して取引先チームメンバーをコピーしようとする、データを正しく入力できないことがわかります。実は、レコードのコピー機能をメニューで無効にする必要があります。これを無効にするには、Siebel Tools で次の手順を実行します。

1. Applet オブジェクトタイプを選択します。
2. Applet Name カラムで Account Team Applet (SCW) または Employee Entry Applet (SCW) を探します。クエリーの結果、2 つのアプレットが返されます。
3. 両方のアプレットを選択して右クリックし、[Compare Objects] を選択します。
4. Applet Method Menu Item で、Employee Entry Applet (SCW) から Copy Record 項目を Account Team Applet (SCW) にコピーします。(12-9S1EH2)

## 委任管理

### 委任管理でのユーザーの削除

eChannel Partner Portal の[管理]画面でユーザーを削除した場合、削除されたレコードのものと同一ユーザー名のユーザーは作成できません。データベースレコードが削除されても、LDAP ディレクトリの中のエントリは削除されません。(12-6CM4X4)

## マーケティングキャンペーン

### 複数オファーのあるキャンペーンに対する反応の記録

複数のオファーが関連付けられているキャンペーンの反応を作成しようとする、「ビュー: Campaign Offer View - Internal」にはアクセスできません。」というエラーメッセージが表示されます。複数オファーがあるキャンペーンを使用する場合、Siebel Tools で次の手順を実行します。

1. Application オブジェクトタイプを選択します。
2. Siebel Partner Manager アプリケーションを探し、選択します。
3. Application オブジェクトを展開し、Screen Menu Item オブジェクトを選択します。
4. Screen Menu Items に新しいレコードを作成し、Campaign Offer Screen - Internal を eChannel Partner Manager アプリケーションに追加します。この画面では、どのオファーに対して反応を作成するかを選択できます。
5. また、Campaign Offer View - Internal を Channel Partner Manager、Channel Marketing Manager 権限または[キャンペーン]画面にアクセスするユーザーの権限にも追加する必要があります。(12-61NJZ7)

## 商談管理

### Opportunity List Applet (SCW) に表示されない [セールス方法] フィールド

[セールス方法] フィールドは、Opportunity List Applet (SCW) に表示されません。デフォルトのセールス方法は、[Accelerated Sales Process] です。とりあえずの解決方法として、Opportunity Form Applet (SCW) でセールス方法を変更できます。Siebel Tools で次の手順を実行して、[セールス方法] フィールドを Opportunity List Applet (SCW) に追加できます。

1. Applet オブジェクトに移動し、Opportunity List Applet (SCW) を見つけます。
2. [Applet] > [List] > [List Column] オブジェクトの順に選択し、Field = "Sales Method" および Display Name = "Sales Method" のレコードを追加します。
3. [Applet] > [Applet Web Template] > [Applet Web Template Item] オブジェクトの順に選択します。親アプレットで、Base アプレット Web テンプレートを選択します。子アプレットで、[Sales Method] フィールドを追加します。Web レイアウトを編集し、コントロールをマッピングします。[File] > [Save] をクリックします。

4. Edit および Edit List アプレット Web テンプレートに対して手順 3 を繰り返します。(12-6EHQNL)

#### **Siebel eChannel Partner Portal Opportunity Form Applet (SCW)ではセールス方法支援モードを使用できない**

ユーザーが[追加情報]タブ(Opportunity Form Applet (SCW))で商談のセールスステージを選択する場合、[確度]フィールドの値は、関連する確度に自動的に変更されません。そのため、ユーザーは Opportunity List Applet (SCW)で商談のセールスステージを選択する必要があります。混乱を避けるには、セールス方法、セールスステージ、および確度などのコントロールを、Siebel Tools で次の手順を実行して Opportunity Form Applet (SCW)から削除します。

1. リリースノートの「Opportunity リストアプレット(SCW)に表示されない[セールス方法]フィールド」に説明してある手順を完了します。
2. Applet オブジェクトに移動し、Opportunity Form Applet (SCW)を見つけます。
3. [Applet] > [Control]オブジェクトの順に選択し、SalesMethod、SalesStage、および Rep%などのコントロールを無効にします。
4. [Applet] > [Applet Web Template]オブジェクトの順に選択し、Base アプレット Web テンプレートを選択します。セールス方法、セールスステージ、および確度%などのコントロールを削除して、Web レイアウトを編集します。[File] > [Save]をクリックします。
5. Edit アプレット Web テンプレートに対して手順 4 を繰り返します。(12-6ELKXX)

#### **その他**

##### **Netscape ブラウザでは商談画面のフィールドが表示可能領域を超える**

Netscape を使用して eChannel Partner Portal にアクセスし、[商談]画面から新しい商談レコードを作成する場合、いくつかのフィールドはブラウザの表示可能領域を超えてしまいます。この問題には 2 つの解決法があります。画面の下部にあるスクロールバーを使用するか、Siebel Tools で設定の変更を行います。設定の変更を行うには、次の手順に従います。

1. Siebel Tools に移動します。
2. Object Explorer から Opportunity List Applet (SCW)を選択します。
3. アプレット Web テンプレートで、[Edit Mode]を選択します。
4. アプレット Web テンプレート項目に移動し、[Description]を選択します。
5. 項目の識別子を 1,311 から 1,336 に変更します。
6. プロジェクトを再コンパイルします。(12-9XB2YJ)

##### **Netscape ブラウザではフォローアップ画面のフィールドが表示可能領域を超える**

Netscape を使用して eChannel Partner Portal にアクセスし、[フォローアップ]画面から新しいフォローアップレコードを作成する場合、いくつかのフィールドはブラウザの表示可能領域を超えてしまいます。この問題には 2 つの解決法があります。画面の下部にあるスクロールバーを使用するか、Siebel Tools で設定の変更を行います。設定の変更を行うには、次の手順に従います。

1. Siebel Tools に移動します。
2. Object Explorer から Correspondence List Applet を選択します。
3. アプレット Web テンプレートで、[New Mode]を選択します。
4. アプレット Web テンプレート項目に移動し、[Delivery Comments]を選択します。
5. 項目の識別子を 1,303 から 1,336 に変更します。
6. プロジェクトを再コンパイルします。(12-9XB2YJ)

### Mac OS をベースにしたマシンを使用してパートナーポータルにアクセスするとチャートを表示できない

Mac OS をベースにしたマシンを使用してパートナーポータルにアクセスする場合、チャートはサポートされません。チャートを表示しようとすると、Microsoft JavaScript 実行時エラーが表示されます。(12-8UBF07)

### Netscape を使用するとスマートスクリプト画面で質問が一部しか表示されない

Netscape 4.78 ブラウザを使用してパートナーポータルにアクセスする場合、[スマートスクリプト]画面の特定のスマートスクリプトに対しては質問が一部しか表示されません。質問を表示するには、画面の下部にあるスクロールバーを使用します。(12-8T53V3)

### 改訂された見積りでチェックアウトプロセスを使用できない

[顧客見積り]ビューで見積りを改訂した場合、その見積りをショッピングカートチェックアウトプロセスを使用してオーダーに変換することはできません。この問題の対処方法としては次の 3 つがあります。1 つ目は、ポータルの[Customer Quotes/Quote Order]ビューにある「セールスオーダー」アプレットレベルメニューオプションを使用して、改訂した見積りをオーダーできます。2 つ目は、条件マッピングを通してポータルから改訂オプションを削除し、代わりにユーザーは、コピー機能を使用して見積りをコピーします。コピーした見積りは、チェックアウトプロセスでの処理が可能です。3 つ目は、Siebel Tools で次の変更を実行し、改訂された見積りがチェックアウトプロセスに受け入れられるようにします。

Siebel Tools で次のようにします。

1. [Flat]Object Explorer に移動します。
2. Integration Component Field オブジェクト(表示されない場合は[View] > [Options] > [Object Explorer]の順に選択し、Visible トップレベルオブジェクトとして Integration Object を選択する)をクリックします。
3. Name = "Order Number OR Quote Number"および Project = 'EAI CreditCard'を探します。
4. [External Name]カラムの値を「Id」に変更します。
5. Integration Component Field Object から、Name = "Quote Number"および Project = 'EAI Tax'を探します。
6. [External Name]カラムの値を「Id」に変更します。
7. SRF を再コンパイルします。(12-9K0VQZ)

### Reports Server が AIX または Solaris 環境にある場合に隠れるレポートのデータ

Reports Server が AIX または Solaris 環境にある場合、レポートのフィールドが見えなくなる場合があります。これは、Solaris および AIX がテキストの折り返しをサポートしていないために発生します。(12-84UR2Z)

### [eMarketing Web Offers literature download]ビューでカタログの可視性を有効にする

eChannel Partner Portal で eMarketing Web Offers を使用する顧客の場合、[literature download]ビューは組織の可視性を使用します。Siebel Tools で後に示す変更を行うことにより、このビューがカタログの可視性をサポートするよう変更し、アクセスコントロールを強化することができます。Siebel Tools の View オブジェクトで「Literature View (eMarketing)」を探します。次に、Visibility Applet Type プロパティを「Organization」から「Catalog」に変更します。(12-64SP7W)

### パートナーポータルでのレコードの変更により、現在のクエリーセットのすべてのレコードが変更される

パートナーポータルのアプレットレベルメニューから[レコードの変更]を選択すると、指定した変更が現在のクエリーセットのすべてのレコードに適用されます。(12-6RNV0U)

## 登録

### 部署フィールドは個人の登録では必須だが会社の登録では任意

[新規ユーザー登録]で、ユーザーの登録時に[部署]は必須フィールドですが、企業の登録時は異なります。[部署]を個人の登録時の必須フィールドではなくするには、Siebel Tools で User Registration Company Information Form - Individual(SCW)アプレットを見つけます。[Applet User Prop]プロパティに移動し、名前が Show Required 2、値が CompanySite であるユーザープロパティを見つけます。そのユーザープロパティを無効にします。(12-7FZGLR)

### 登録時のスキルレベルフィールドでのクエリー

[会社情報]ビューの[新規ユーザー登録]で、値「Service and Support」を[スキルレベル]フィールドに入力し、この値を探す場合、以前に入力されたレコードは返されません。これは、Siebel Query Language が、「Service and Support」ではなく、Service と Support を別の値として探すために発生します。これは、クエリーに値を入力する時に予想できるエラーです。(12-5VC2L8)

## サービス管理

### ブランド所有者組織へのサービスリクエストの割り当て

デフォルトでは、Siebel eChannel パートナーポータルはパートナーがサービスリクエストをブランド所有者組織に割り当てないようにセットアップされています。これを変更し、パートナーがサービスリクエストをブランド所有者組織またはその他のパートナー組織に再割り当てできるようにするには、Assignment Manager を使用して実行するか、パートナーが割り当てる組織を選択できるようにします。これを実行するには、Siebel Tools で次の手順を実行します。

1. Applet オブジェクトを選択し、「Service Request Detail アプレット」を探します。
2. Applet オブジェクトを展開し、Applet Web Template オブジェクトを選択します。Applet Web Template オブジェクトを展開し、Applet Web Template Item オブジェクトを選択します。
3. Applet Web Template Item で、名前が「Organization」の項目を探します。
4. [Expression]カラムで、組織項目の式「NOT Siebel eChannel」を削除します。その結果、組織コントロールが Service Request Detail アプレットに表示されます。
5. Applet オブジェクトタイプに戻り、「Organization Pick Applet」を探します。
6. [Class]カラムで、クラスを CSSSWEFrameListVisibilityPick に変更します。
7. Applet オブジェクトタイプを展開し、Applet User Prop オブジェクトを選択します。
8. Applet User Properties で、新規レコードを作成します。[Name]カラムに、「Override Visibility:Siebel eChannel」と入力します。
9. [Value]カラムに、値「All」を入力します。これにより、ピックアプレットにすべての組織が表示されます。ただし、Siebel eChannel のすべての Organization ピックアプレットは、画面を超えて(つまり[サービス]画面だけでなく)すべての組織を表示しています。(12-6EY891)

## レポート

### パートナーポータルでのスケジュールされたレポートの表示

ユーザーは、eChannel パートナーポータルで後で実行するようにスケジュールされたレポートを表示できません。この機能を動作させるには、[レポートサーバー]画面を Siebel Tools で有効にする必要があります。

1. Siebel Tools で、Application オブジェクトに移動し、Siebel eChannel を選択します。
2. Screen Menu Item オブジェクトをクリックし、Report Server Screen を選択します。
3. [Inactive]フラグのチェックを外し、srf を再コンパイルします。(12-63O7KM)

## Siebel eChannel Partner Commerce

### [顧客オーダー]画面で使用できない[全配送]ボタン

[全配送]ボタンは、[顧客オーダー]画面から[サービスオーダー]をドリルダウンする時にアクティブになっています。ただし、このボタンは eChannel パートナーポータルではサポートされていません。サービスオーダーのステータスは、[サービスオーダー]フィールドのピククリストを使用して変更できます。(12-9SGF3L)

### 指定担当者のない精算

パートナーは、ショッピングカートに指定担当者がいない場合、ショッピングカートの精算処理に進めません。担当者がショッピングカートに指定されていない場合、ユーザーは[ショッピングカート]ビューに戻されます。ただし、担当者を指定する必要があるというメッセージは表示されません。Siebel ワークフロー管理の[eSales - Checkout Process]を変更して、エラーメッセージを追加することができます。

「Associated with a Contact?」を決定する手順の「No」ブランチで、サブプロセスとして[eSales - Display Error Process]を呼び出す手順を追加し、目的のエラーメッセージのリテラル入力引数「Error Message」を渡します。次に、ユーザーをユーザー対話ステップで、ショッピングカート-[Current Quote]ビュー (eSales)にリダイレクトする必要があります。ユーザー対話ステップは、次に終了ステップに進む必要があります。(12-6EYHD8)

### 顧客見積り画面および顧客オーダー画面へのビューの追加

[顧客見積り]画面および[顧客オーダー]画面の両方に追加すべきいくつかのビューがあります。これらのビューを使用すると、ユーザーは[見積り]と[オーダー]の子タブに請求先と納入先情報、オーダー条件、および支払条件を入力できます。現在、この情報は[顧客見積り]画面および[顧客オーダー]画面の[追加情報]アプレットでのみ指定できます。Siebel Tools で、Quote Terms View と Quote Bill To/Ship To View を Quote Screen (SCW)に追加します。また、Order Entry - Order Terms View (Sales)、Order Entry - Payment View (Sales)、Order Entry - Order Terms View および Order Entry - Payment View を Orders Detail Screen (SCW)に追加します。最後に、ビューを適切な権限に追加します。(12-6FC03O)

## Siebel eCollaboration

### Web コラボレーションの日本語表示

次の問題は、日本語版にのみ該当します。[Web コラボレーション]のスマールポップアップビューで日本語を表示するには、エンコードが Shift-JIS に設定されていることを確認してください。(12-9TQG60)

### Voice Over IP のサポート

Siebel eCollaboration は、Voice over IP をサポートしていません。[Web collaboration request]ページで Voice over IP オプションを無効にするには、[サイトマップ]に移動し、[アプリケーション管理] > [変数リスト]の順に選択します。[ディスプレイ値]が[VoiceOverIP とコラボレーション]であるエントリを見つけ、それに対応する変数リスト項目を無効に設定します。(12-9LZQS2)

## Siebel eCollaboration のサーバーパフォーマンスの最適化

Siebel eCollaboration には、次のサーバー設定が必要です。

- 各 Siebel eCollaboration の物理サーバーには、2 つのプロセッサと最低でも 1 ギガバイトの RAM が必要です。各 Siebel Server は複数の Siebel eCollaboration サーバーをサポートし、それぞれが単一のオブジェクトマネージャに一意に関連付けられています。(12-955IOM)
- 各 Siebel eCollaboration サーバーは、Siebel eCollaboration ソフトウェア(JRUN 1.3 を含む)、Microsoft Internet Information Server、および Java 仮想マシン(JVM)のみを実行する必要があります。Siebel eCollaboration は Sun JDK 1.3.1 の JVM で認定済みです。
- JRUN プロセスの最大メモリは、1GB の RAM を持つマシンには 800MB に、2GB の RAM を持つマシンには 1.5GB に設定する必要があります。JRUN プロセスにメモリを設定するには、JRun 管理コンソールを実行し、デフォルトサーバーをクリックします。[Java の設定]リンクをクリックし、Java 引数設定を変更します。Sun Java 仮想マシン(JVM)が JRUN で使用される場合は、-XMS 64M Java 引数を追加して 64MB のメモリの最大ヒープサイズに設定し、-XXM 800M を 800MB の最大ヒープサイズに設定します。メモリを 1.5GB に設定するには、-XXM 1500M を使用します。その他の JVM の場合は、適切な Java 引数についてそれぞれのマニュアルを参照してください。
- JVM のメモリフットプリントの監視に加えて、通常のシステムメンテナンスの一部として週 1 度は JRUN プロセスを再起動することを推奨します。JRUN プロセスの再起動は、JVM ヒープサイズをリセットし、より高速のパフォーマンスを可能にします。JRUN プロセスを再起動する前に、実行中の Siebel eCollaboration セッションがないことを確認してください。(12-988QDV)

## ブラウザのタグサポート

顧客 Web ページのアンカータグの一部である余計な式「target = self」を削除することを推奨します。この余計な式の削除は、HTML ページの表示には影響しません。Siebel eCollaboration 解読がこの式に遭遇した場合、コ・ブラウジングは機能を続行しますが、エラーメッセージが表示されます。(12-7SW58B)

## コ・ブラウジングセッションテキストの再同期

コ・ブラウジングセッションがエージェントおよび発信者側ブラウザと同期していない場合、発信者とエージェントの両方ともコ・ブラウザの [更新] ボタンを使用して、セッションを再同期する必要があります。コ・ブラウザは、エージェントと顧客が同時に別のリンクをクリックすると、同期を失います。(12-8Z59YI)

## Siebel eCollaboration のブラウザサポート

Siebel eCollaboration は、Macintosh オペレーティングシステムで動作する Netscape 4.7x、AOL ブラウザ、および Internet Explorer ブラウザのコールバックオプションのみサポートしています。Siebel eCollaboration はこれらの顧客のブラウザを自動的に検出し、Siebel eCollaboration 顧客リクエストテンプレートにコールバックオプションのみを表示します。コ・ブラウジング、テキストチャット、Voice over IP、およびデスクトップコラボレーションは、Macintosh オペレーティングシステムで動作する Netscape 4.7x、AOL ブラウザ、または Internet Explorer ブラウザではサポートされません。(12-6ARDAF、12-6DYICU、12-6DYICW、12-6GPB80、12-6AQMRRH)

## 最初のコ・ブラウジングページ

eCollaboration セッションが開始されると、両方のコ・ブラウザに表示される最初のページは、連絡先リンクをクリックする前に顧客が表示していた Web ページの最後のページになります。Web 顧客がレコードの詳細(サービスリクエストまたはオーダーの詳細など)をドリルダウンする場合、表示される最初の Web ページは、オリジナルのレコードが表示されるリストアプレットの最初のレコードの詳細になります。また、Web 顧客がタイムアウトした後に SWE セッションへログインすると、Web 顧客が実行したドリルダウンに移動します。ただし、Web 顧客が [連絡先] をクリックして選択すると、両方のコ・ブラウザに表示される最初の Web ページは、顧客が使用していたアプリケーションのホームページか、[連絡先] ページになります。(12-635YUR)

## Follow-Me ブラウジング

エージェントと発信者が同時にまたはそれぞれが 0.5 秒の差で別のリンクをクリックした場合、それぞれの Follow-Me ブラウジングセッションには開きが生じます。エージェントは顧客ではなく、別のページに移動します。Follow-Me ブラウジングセッションを再同期するには、発信者とエージェントの両方がそれぞれのコ・ブラウザの[更新]ボタンをクリックする必要があります。(12-8Z59YI)

## Netscape

Web チャット、Follow-Me ブラウジング、およびデスクトップコラボレーションなどの多くの eCollaboration 機能は、Netscape ブラウザでは動作しません。Live Assistance Web ページには、ユーザーが共同機能を選択できないようにするコードがあります。発信者は、コールバックを選択することのみ可能です。Netscape ブラウザは、eCollaboration の GA リリースで動作することが予定されています。(12-6ARDAF、12-6DYICU、12-6DYICW、12-6GPB80、12-6AQMRRH)

## コ・ブラウジングセッションでの文書の表示

コ・ブラウジングのセッション中に添付ファイルを表示するには、エージェントまたは顧客がファイルをそれぞれのローカルハードドライブに保存し、適切なアプリケーション(たとえば Microsoft Word)でファイルを開き、デスクトップコラボレーションモードを使用して相手と文書を共有することが推奨されています。コ・ブラウジングのセッション中に添付ファイルを起動すると、コ・ブラウジングの参加者の一方に、書式が整っていないテキストが表示されます。(12-6EJJRB)

## ネットワークアドレス変換

NAT(ネットワークアドレス変換)を使用する場合、eCollaboration サーバー設定を手動で変更する必要があります。

1. [スタート] > [プログラム] > [Siebel eCollaboration] > [ecollab Server]の順に選択し、[Configure Meeting Manager]を選択します。これにより、ptkgmgr.ini ファイルが開きます。このファイルには、Meeting Manager がクライアントのネットワークアドレスに基づいて、クライアントの適切な IP アドレスと通信することを確実にするために、「netmask」エントリおよび「hnetmask」エントリを含む必要があります。

NAT が配置された例では、eCollaboration サーバーは、192.168.5.12(DMZ にあるマシン、およびファイアウォールの内側にあるマシン)と 206.154.116.227(ファイアウォールの外側にあるマシン)の 2 つの異なる IP アドレスを持つサーバーにあります。ptkgmgr.ini ファイルの対応する行は、次のとおりです。

```
netmask = 192.168.5.0 255.255.255.0 192.168.5.12
netmask = 10.22.35.0 255.255.255.0 192.168.5.12
netmask = 0.0.0.0 0.0.0.0 206.154.116.227
```

この 3 行は、192.168.5.xxx および 10.22.35.xxx の IP アドレスのマシンが、IP 192.168.5.12 を使用してミーティングに接続し、それ以外は IP 206.154.116.227 を使用して接続することを示しています。

```
hnetmask = 192.16.5.0 255.255.255.0 192.168.5.12
hnetmask = 10.22.35.0 255.255.255.0 192.168.5.12
hnetmask = 0.0.0.0 0.0.0.0 206.154.116.227
```

この 3 行は、必要に応じてどこから HTTP ゲートウェイに接続すべきかをクライアントに伝達するために、前述と同じネットマスクを指定します。

ptkgmgr.ini ファイルの最後に改行があることを確認してください。変更を保存し、ファイルを閉じます。

2. [スタート] > [プログラム] > [Siebel eCollaboration] > [ecollab Server]の順に選択し、[Configure CSS Manager]を選択します。これにより、ptklmgr.ini ファイルが開きます。このファイルには、次を起動する行があります。

```
ptkhttpd_opts =
この行の最後に、次のフラグを追加します。
-f <internal_ip_address >
```

これにより、クライアントが外部アドレスを要求していると判断しても、HTTP ゲートウェイは内部 IP アドレスを使用してミーティングに接続するように強制されます。

たとえば、内部 IP アドレスが 192.168.5.12 の場合、行を次のように変更します。

```
ptkhttpd_opts = -I192.168.5.12 -p8329 -H192.168.5.12 -P80 -f192.168.5.12
```

変更を保存し、ファイルを閉じます。

- さらに、サーバーマシンは、内部および外部のすべてのユーザーに対して同じ名前でも認識される必要があります。
- eCollaboration サーバーのインストールディレクトリで、テキストエディタを使用してファイル `PictureTalk¥ptk-apps¥java¥htdocs.ptk¥layout_applet_quick` を開きます。

このファイルには、次の行があります。

```
hlines + = "'http:// < ip_address > : < http_gateway_port > /ptkgw/ecollab/ptk-apps/java/framework' "
```

< ip\_address > を < server\_name > で置き換えます。変更を保存し、ファイルを閉じます。

- 同じディレクトリで、テキストエディタを使用して `framework.template` という名前のファイルを開きます。

このファイルには、次の行があります。

```
hserver_addr = < ip_address >
```

行を次のように変更します。

```
hserver_addr = < server_name >
```

同じファイルの下部付近に、次の行があります。

```
user_icon = http:// < ip_address > : < http_gateway_port > /ptkgw/ecollab/ptk-apps/java/bitmaps/coffeemug.bmp
```

行を次のように変更します。

```
user_icon = http:// < server_name > : < http_gateway_port > /ptkgw/ecollab/ptk-apps/java/bitmaps/coffeemug.bmp
```

変更を保存し、ファイルを閉じます。

- ecollab CSS Manager および ecollab Meeting Manager サービスを再起動します。(12-6NOC3N)

## Siebel eConfigurator

### クラス製品のインポート

クラス製品のすべての構造のインポートは機能しません。(12-9R5RH0)

### Delta 見積り:資産のカスタマイズ

既存の資産レコードをコピーして作成された資産をカスタマイズしようとする、コンフィギュレーターの起動が失敗します。(12-9W5IT3)

資産レコードを保存していない資産をカスタマイズすると、デフォルトの属性と選択した製品なしに実行時に設定をロードします。(12-9SHVUB)

### 関係のデフォルト製品への新しいインスタンスの追加

設定セッションで、関係の中にカスタマイズ可能製品がデフォルト製品として含まれる場合、それ以上デフォルト製品のインスタンスを選択すると、デフォルトインスタンスが置き換えられます。デフォルト製品がカスタマイズ可能製品でない場合、追加のインスタンスはデフォルトインスタンスに追加されます。(12-9WB117)

### Delta 見積り:カスタマイズ可能資産の作成

カスタマイズ可能資産のコンポーネントの数量および属性を[カスタマイズ可能資産]ビューで編集するときは、必ずコンフィギュレーターを起動してください。そうしなければエラーが発生します。通常、コンポーネントの属性と数量はこれ以外の場所では編集できません。(12-9W6743)

### AIX の制約ルール

AIX で、複合ロジック関数を制約ルールに挿入すると、エラーが生成されます。(12-9XJ62V)

### 同じネストされたカスタマイズ可能製品の複数インスタンスの属性値

ネストされたカスタマイズ可能製品の属性値が選択された場合、同じ製品の 2 番目のインスタンスはその属性値を受け取ります。ユーザーは、属性値の別の値を選択できません。(12-9Y9183)

### Delta 見積り:見積りでの資産の設定

属性に添付される MLOV を持つカスタマイズ可能資産は、資産から見積りをコピーした後で再設定するために見積りでコンフィギュレーターを起動しようとすると、エラーが発生します。(12-9XRZA7)

### Pageset Detail フォームアプレットでの新しいページセットの作成時およびアンロック時のエラー

Pageset Detail フォームアプレットを使用して新しいページセットを作成する場合、新しく作成されたページセットを保存せずに[ロック済]チェックボックスのチェックを外すと、エラーメッセージが表示されます。これらのエラーメッセージが表示された場合は、エラーをクリアするために JavaScript アプレットメニューから[レコードを元に戻す]を選択します。それでもページセットは作成され、データの入力に使用できます。(12-9XRE2B)

### 整数タイプ属性の LOV

整数タイプ属性で、LOV にコンマがある場合、コンマの右の桁は欠落します。(12-9P1THL)

### 属性の LOV 削除

属性の LOV 値を削除しても、そのデフォルト値にはすぐには反映されません。(12-9RSO4J)

### 詳細属性値テンプレートの使用

「必須」ルール内で詳細属性テンプレートの使用時に実行時エラーが発生することがあります。これは、特定の属性値を持つ関係からのすべての製品が特定の製品を必要とすることを示します。これは、「必須」ルールの一部として別の条件テンプレートを使用することで避けることができます。(12-9M0Zfq)

### 属性のドメインの編集

属性のドメインの編集時(値の追加、変更、削除)に、これらの変更を適用するためには、[キャッシュ削除]ボタンをクリックしてキャッシュを更新する必要があります。(12-9LUTFR)

## ルールの名前の重複

重複名を持つルールは実行時に適用されませんので、ルールを作成する際には、同じ製品にある別のルールに同じ名前を使用しないでください。(12-9HXX3J)

## カスタマイズ可能製品のインポート

言語独立のコードの別の値を使用して LOV 内で属性値を定義すると、その定義と値自体がエラーの原因となります。これらのエラーは、カスタマイズ可能製品のインポート時、およびこの製品またはそのコンポーネントの 1 つがこの属性が添付されたクラスの一部である場合に発生します。(12-9BS8L1)

## 属性の継承

親クラスで属性の名前を変更すると、新しい属性が作成され、それが継承されて、古い属性定義が子レベルで不完全なものになります。(12-772VEF)

## 不正なデータタイプの使用

ルールを定義し、属性に値を割り当てる時に不正なデータタイプを使用(時刻または日付の代わりに文字列を使用するなど)すると、実行時の動作に悪影響します。(12-67KIQZ)

## Delta 見積り: 見積り明細の価格

項目の属性が変更されてそのステータスが「変更」になり、次に元の値に戻してステータスが「既存」になったとき、[見積り]の明細に価格が表示されることがありますが、この動作は誤りです。これは表示上の問題で、総価格には算入されません。(12-9J8Z1N)

## DB2 では日付属性を持つカスタマイズ可能製品は正しくインポートされない

「日付」属性を持つカスタマイズ可能製品は、DB2 には正常にインポートされません。これを解決するには、カスタマイズ可能製品をインポートする前に、日付属性値をたとえば「01/01/2002」から「01/01/2002d」に変更します。(12-9HNDA0)

## 重要性最大に達しない場合にそのまま残るデフォルト

関係に対して指定されたデフォルトは、重要性最大に達するまでソリューションの一部として残ります。(12-9NFXAV)

## 制約を満たすインスタンスの自動作成

ユーザーが項目を選択解除できないようにするのではなく、ユーザーが項目を削除する時に項目の追加インスタンスが作成されることがあります。この動作が適切でないと判断される場合は、目的の動作になるようにロジックの表現を変更してください。(12-7JNZFS)

## 自動的に変更される属性値

2 つの属性値が相互に排他的な場合、ソリューションを有効にすると同時にコンフリクトの発生を防ぐため、エンジンがこれらの値の 1 つを変更することがあります。(12-81AHFI)

## 属性が次に選択された時に削除される[確定]の選択

[確定]を選択すると、ソリューションが有効になって完了するので、ユーザーは次に[終了]を選択してソリューションを保存する必要があります。そうしなければ、次の属性値が選択され、[確定]によって自動的に選択された項目が削除されます。(12-9B2OTV)

### InstPostSynchronize イベントの動作

カタログで、カスタマイズ可能製品をカスタマイズする場合、InstPostSynchronize イベントは状況によっては 2 回トリガーされることがあります。(12-718FXR)

### 説明アイコンとカスタマイズアイコン

特定の状況では、説明アイコンとカスタマイズアイコンがコンフィギュレーターของผู้ーザーインターフェイスで重複して表示されることがあります。(12-6XVT43)

### ウィザード製品テーマの[次へ]ボタン

UI グループを一つだけ持つウィザード製品テーマを使用する場合、アプレットの上部にある[次へ]ボタンは淡色表示になります。(12-6QD67N)

### 排除された項目の横に表示されない説明アイコン

説明アイコンは排除された項目の横には表示されず、選択されたサイトの横にのみ表示されます。(12-6LJI7M)

### 変更されたクラス名が反映されていることを確認するために必要なユーザーのログアウトとログイン

ユーザーがクラスの名前を変更した場合、変更が反映されているかどうかを確認するには「ログアウト-ログイン」の動作が必要です。(12-6HQNIB)

### Delta 見積り:カスタマイズ可能資産の見積りへのコピー

Delta 見積りの拡張属性に関連するすべてのフィールドを資産から見積りにコピーする処理に伴う、レポジトリの変更は、次のように行います。

1. ビジネスサービスに移動し、オーダー管理-変換サービスを見つけます。
2. [ビジネスサービスユーザープロパティ]に移動し、接頭辞 Asset XA:Quote Item XA FieldMap(「Asset XA:Quote Item XA FieldMap\*」を検索する)を持つユーザープロパティを見つけます。
3. この接頭辞のユーザープロパティの合計数が 9 つになるように、次のユーザープロパティを置き換えるか、追加します。

名前	値
Asset XA:Quote Item XA FieldMap 1	[Attribute Id]:[Attribute Id]
Asset XA:Quote Item XA FieldMap 2	[Name]:[Name]
Asset XA:Quote Item XA FieldMap 3	[Display Name]:[Display Name]
Asset XA:Quote Item XA FieldMap 4	[Read Only]:[Read Only]
Asset XA:Quote Item XA FieldMap 5	[Data Type]:[Data Type]
Asset XA:Quote Item XA FieldMap 6	[LOV Type]:[LOV Type]
Asset XA:Quote Item XA FieldMap 7	[Validation]:[Validation]
Asset XA:Quote Item XA FieldMap 8	[Hidden]:[Hidden]
Asset XA:Quote Item XA FieldMap 9	[Value]:[Value]

9 つのユーザープロパティの順番が重要な意味をもつフィールドもあります。(12-8ZM87V)

## スクリプトデザイナーでの属性値メソッドの設定

スクリプトデザイナーで属性値を設定するには、パラメータとして言語独立コードではなく、ディスプレイ値を使用します。(12-6XO0PN)

## 値を設定せずに設定する読み取り専用フラグ

製品管理で空のダイナミック属性値を「読み取り専用」に設定することは、禁止されていません。ただし実行時には効果はなく、依然としてエンドユーザーは属性ドメインで値を選択することができます。(12-6XMM3I)

## 一貫性のある動作のために手動でチェックする必要がある読み取り専用フラグ

属性を「読み取り専用」にするには、フラグを手動でチェックすることをお勧めします。製品管理でダイナミック属性の値を保存する時にフラグが自動的にチェックされるとは限らないとお考えください。(12-6W5FTM)

## それ自体のコンポーネントとしての製品の追加

不可能な場合でも[製品デザイナー]ビューを使用してそれ自体のコンポーネントとして製品を追加することは禁止されていません。(12-6UPER4)

## スクリプトデザイナー言語の選択

スクリプトデザイナーでルート製品を選択すると、既に選択した言語がブランクに戻ることがあります。(12-6QDXJ2)

## ルート製品でのみ使用できる Set Initial Attribute and Provide ルール

Set Initial Attribute and Provide ルールテンプレートは、ルート製品にのみ適用され、カスタマイズ可能製品の関係の属性には適用されません。(12-6M6UMZ)

## Delta 見積り:実行時の価格

コンフィギュレーターの実行時に表示される価格は、無視してください。Delta 見積りの正しい価格は、項目が見積りに戻って保存された時に表示されるものです。(12-99WN6B)

## Netscape ブラウザで排除された項目

排除された機能は動作しますが、排除された項目または属性値は、Netscape ブラウザでは淡色表示されます。(12-8GIF9F)

## MSSQL データベースでリンクされた項目を持つモデルのアップグレード

MSSQL データベースにある 5.X または 6.X から Siebel 7 にアップグレードする場合、リンクされた項目を含むモデルを使用して作成された見積りは適切に読み取られません。これを回避するには、アップグレードされたカスタマイズ可能製品でリンクされた項目定義の[要実行]フィールドをチェックします。アップグレードの詳細については、『*Siebel Interactive Selling Upgrade Guide*』を参照してください。(12-8XWCZE)

## 関係項目の制約ルールの編集

Relationship Item Constraint テンプレートによって作成されたルールを編集すると、正常に動作しなくなります。既存のルールを編集する際には、最初のフィールドをクリックしてから、変更を続行します。最初のフィールドは、「For each item \_in a relationship\_...」というものです。(12-97K4FB)

## 新しい翻訳が入力したとき、ユーザーはワークスペースを更新して確認する必要がある

ユーザーが説明の新しい翻訳を作成した場合、実行時ビューに変更が反映されたかどうかを確認するためにはワークスペースを更新する必要があります。(12-82JAAR)

## [説明]ウィンドウの終了

[OK]ボタンではなく[X]を使用して[説明]ウィンドウを閉じると、ページが次のリクエストで適切に更新されないことがあります。(12-734Q08)

## 属性の複数言語データを有効にする

属性名の複数言語データを有効にしたら、属性定義が実行時に表示されるように更新する必要があります。(12-67SKRN)

## クラスのコピー

ユーザーがクラスをコピーしても、クラスの属性はコピーされません。(12-86WO4A)

## 99.X 見積りソリューションのアップグレード

99.X からのアップグレード時に、見積りソリューションはアップグレードされますが、それらはアップグレードされたモデルでは正しく再カスタマイズされません。その代わりに、モデルをアップグレードしないでおく(モデル関係を削除する)と、見積りソリューションはパッケージ化製品としてアップグレードされ、直接編集できるようになります。アップグレードの詳細については、『*Siebel Interactive Selling Upgrade Guide*』を参照してください。(12-8ST04T)

## [UI Designer]ビューのホットキー

[レコードを保存]を実行する Ctrl-S キーなどのほとんどのキーボードのホットキーは、[製品 UI デザイナー]および[UI プロパティデザイナー]ビューでは動作しません。代わりに、メニュー項目またはボタンを使用してください。(12-8G7ZYU)

## 詳細属性値選択が表示されない Mutual Requires Rule

Mutual Require Rule は、ユーザーに次の入力を可能にする詳細属性値を表示しません:  
"[an attribute] [=] [a value] (for [all] items)". (12-7G3XMZ)

## 属性値の変更

クラス管理の属性値のアップデートを表示するには、セッションを再起動する必要があります。(12-63W5IU)

## グローバルパス

グローバルパスは、最初の Siebel 7 リリースではサポートされていません。(12-81FLDJ)

## Delta 見積り:カスタマイズ可能資産の作成

カスタマイズ可能資産は、[カスタマイズ可能資産]ビューからのみ作成する必要があります。[資産(全件)]ビューからカスタマイズ可能資産を作成しようとすると、サポートされていないのでエラーが発生し予期しない動作をします。(12-874ILN)

## インタラクティブデザイナー

### [カタログ生成]の処理中に属性名に使用する必要がある ASCII 文字

次の問題は、日本語版にのみ該当します。ASCII 文字は、[カタログ生成]の処理中に属性名に使用する必要があります。カタログに日本語属性名を表示するためには、既存の日本語属性名をカタログの作成処理の前に ASCII 文字に変更します。次に、<Labels> タグを使用して、表示される日本語文字列を入力します。次に例を挙げます。

<Labels >

< Column name = "Name" > *Insert Japanese text to be displayed here* < /Column >

< Column name = "Part #" > *Insert Japanese text to be displayed here* < /Column >

< /Labels >

(12-9YOMZD)

### Pageset Detail フォームアプレットでの新しいページセットの作成時およびページセットのロック解除時のエラー

Pageset Detail フォームアプレットを使用して新しいページセットを作成する場合、新しく作成されたページセットを保存せずに[ロック済]チェックボックスのチェックを外すと、エラーメッセージが表示されます。エラーをクリアするには、JavaScript アプレットメニューから[レコードを元に戻す]を選択します。ページセットが作成され、データの入力に使用されます。(12-9XRE2B)

### 編集モードの project フォームアプレットまたは pageset フォームアプレットでの[前へ]ボタンおよび[次へ]ボタンの使用

プロジェクトまたはページセットの編集中に[追加情報]タブで使用できる[次へ]ボタンまたは[前へ]ボタンをクリックすると、カーソルが砂時計になり、前のまたは次のレコードの情報が取り込まれても砂時計が表示されたままになります。この問題を修正するには、Siebel アプリケーションの別のビューに切り替え、[インタラクティブデザイナー]ビューに戻ってくる必要があります。(12-6CKK4Z)

### 異種環境のプレビュー操作および配置操作のセットアップ

異なるオペレーティングシステムにアプリケーションサーバーおよび Web サーバーがある環境では、WebClientSiteDir 変数のみがセットアップされていても配置操作およびプレビュー操作が実行されるのに十分ではありません。システム管理者は、プレビュー機能および配置機能を実行するために、サードパーティ製のツールまたはプロセスを使用する必要があります。(12-69E1WS)

### 既存のプロジェクトの削除と同じ名前の別のプロジェクトの作成

既存のプロジェクトが削除され、ユーザーがアプレットにあるその他のコントロールをクリックしないで、[移行]、[配置]、[プレビュー]、または[確認]をクリックした場合、削除されたプロジェクトレコードがデータベースに残ってしまいます。ユーザーが同じ名前のプロジェクトを作成したり、移行したりしようとする、プロジェクト名がすでに存在するというエラーが表示されます。この問題に対処するには、前述のボタン以外のコントロールをクリックします。(12-5S34TZ)

### 移行およびインポート/エクスポートなどの操作の実行時のブラウザのタイムアウト

eAdvisor アプリケーションのサイズによって、これらの処理には時間がかかることがあります。ブラウザがタイムアウトした場合、処理が実行中かどうか Microsoft Windows のタスクマネージャで確認してください。実行中の場合は、処理を完了させてください。次に Siebel インタラクティブデザイナーを呼び出すと、処理の結果が表示されます。(12-5TGOJN)

## UNIX オペレーティングシステムのディレクトリ構造の大文字小文字の区別

UNIX ブラウザベースのアプリケーション配置では、プロジェクトディレクトリのケースが手動で変更され、大文字小文字が混ざっていたり、大文字になっている場合は、移行処理時にページセットが作成されません。移行処理では、ブラウザベースのアプリケーションディレクトリが小文字になっている必要があります。(12-6WZ7T7)

## [コンテンツリスト]記述フィールドの最大文字数

Siebel ブラウザベースアプリケーションのグローバル配置では、ダブルバイトデータが使用され、コンテンツリストの[メモ]フィールドに入力できる最大文字数が、英語環境で 250 文字以下に制限されます。(12-6DZVI8)

# Siebel eContent Services

## 移行およびインポート/エクスポートなどの操作の実行時のブラウザのタイムアウト

eAdvisor アプリケーションのサイズによって、これらの処理には時間がかかることがあります。ブラウザがタイムアウトした場合、処理が実行中かどうか Microsoft Windows のタスクマネージャで確認してください。実行中の場合は、処理を完了させてください。次に Siebel インタラクティブデザイナーを呼び出すと、処理の結果が表示されます。(12-5TGOJN)

# Siebel eEvents Manager

## 登録について

管理者が企業アプリケーション(Marketing, Sales, Call Center)で[ユーザーID とパスワードを記憶]を使用し、後のセッションでアプリケーションにアクセスする場合、ユーザー名とパスワードを尋ねられることなく、アプリケーションのホームページに戻ってしまいます。

ただし、後のセッションで精算処理中に管理者がユーザーを登録しようとする(eEvents:[イベント] > [Registrations]、eTraining:[コース] > [登録の追加]、[Class-Add Enrollments])、「View Login View not accessible」というエラーメッセージが表示されます。管理者は、Administrative Enrollments を実行する場合は確実にログインする必要があります。(12-9XQ1RF)

## 登録について

Siebel Tools で、Workflow Policy カラムの Training Class Waiting List Count を Workflow Policy Object eEvent Event Registration > Workflow Policy Component eEvents Details に追加し、エイリアス名を Event Waitlist Count としてください。Siebel Marketing アプリケーションで、[Siebel ワークフロー管理]画面-[ワークフローポリシー]ビューで、[eEvents Event Waitlisted Email]を選択し、[Event Waitlist Count > 1]という条件を追加します。(12-9W5GVN)

## [セッションカレンダー]ビューの有効化

特定のイベントの[セッションカレンダー]の詳細を表示するには、イベントの開始日を入力するか、[セッションカレンダー]ビューの[日付]フィールドに最初のセッションを入力する必要があります。(12-528A6N)

## 登録について

ユーザーは、Web サイトからイベントを複数回登録できません。ただし、Web サイトから 1 度登録し、従業員アプリケーションの [Administrative Registration]ビューから再び登録することはできます。(12-5YAFMZ)

## Siebel eMail Response

### ピックリストを含むフィールドで実行できないクエリー

[コミュニケーション(全件)]ビューまたは[追加情報]ビューのピックリストを含むフィールドでクエリーを実行すると(つまり\*B\*を入力)、ブラウザが終了するまでアプリケーションがクエリーを実行し続けます(これは AIX でのみ発生します)。(12-9B0A97)

### [メール送信]でのスペルチェッカーの終了

[メール送信](F9)の使用時に、右上部コーナーにある[X]ボタンをクリックして[Spell Check]ウィンドウを閉じると、[Spell Check]ウィンドウだけではなく[メール送信](F9)ウィンドウも閉じてしまいます。(12-9LL4EB)

### 手動での担当者を受信メールの関連付け([Communications Detail - Response]ビューを使用する場合)

電子メールに返信する時に、新しい担当者を追加するか、電子メールを[Communications Detail - Response]ビューの既存の担当者に関連付けた場合、[Communications List]ビューで同じ電子メールを表示しても担当者の姓名が継続して表示されません。ただし、電子メールに関連付けられている担当者名は[Communications Detail - Response]ビューに表示され続けます。(12-9HGQIG)

### オリジナルの電子メール添付ファイルの内容

オリジナルメッセージの添付ファイルの内容には、オリジナルの電子メールメッセージの内容とその電子メールに関連付けられているその他の添付テキストファイルの内容が含まれます。(12-9HJYTV)

### テンプレートの[参照]ビュー

[参照]ビューの Templates アプレットは、[テンプレート(全件)]ビューから[説明]フィールドを表示します。(12-9HGQGU)

### 解決策の表示の[参照]ビュー

解決策を[参照]ビュー(ブラウザビュー)のカテゴリ内に表示するには、[内部公開]として定義しておく必要があります。(12-95ZHRN)

### 受信者として電子メール別名を使用した電子メール送信

[受信者]フィールドに別名(たとえば、jsmith@xyz.comの代わりに jsmith など)で[メール送信](F9)を使用すると、メールを送信されたパーティの各人がメールを受信したときに、電子メールには送信者名が表示されません。[メール送信](F9)を使用して送信する電子メールにすべての受信者が一覧表示されていることを確認するには、完全な電子メールアドレスとドメイン名(たとえば、jsmith@xyz.com)を使用してください。(12-925ISJ)

### サポートされないアドレスブックの[To]、[CC]、および[BCC]でのクエリー

アドレスブックの[To]、[CC]、および[BCC]でのクエリーはサポートされていません。(12-8G9UD6)

### Siebel Server 停止時の Smart Answer ログエラーメッセージ

Smart Answer マネージャサーバーコンポーネントの実行中に Siebel Server が停止すると、Smart Answer ログファイルにエラーメッセージが作成されます。これらのエラーメッセージは、Smart Answer の機能を中断するものではなく、Smart Answer は Siebel Server の再起動時に適切に動作を再開します。(12-8N5DF7)

**[大文字/小文字エラーを報告]ユーザー設定が有効ではない場合でも識別されるエラー**

[大文字/小文字エラーを報告]ユーザー設定が有効でない場合でも、スペルチェッカーはテキスト内の大文字/小文字エラーを識別し続けます。(12-9VD5IW)

**デフォルトの開始テンプレートと終了テンプレートの置換値**

デフォルトの開始テンプレートと終了テンプレートが[ユーザー設定]で定義されている場合、これらのテンプレートに定義されている置換値は、電子メールの本文には挿入されません。置換値は、デフォルトではないすべての開始テンプレートと終了テンプレートに正しく挿入されます。(12-9BG1DX)

**Siebel Server プラットフォームとして Solaris を使用する場合に送信されない電子メール**

Solaris で Siebel Server を実行していて、電子メールメッセージに返信する場合、送信する電子メールメッセージがメールサーバーに正常に送信されないことがあります。メールサーバーに正常に送信されなかったメッセージを識別するには、\$SIEBEL\_ROOT/bin/sent フォルダを表示し、権限がないファイルがないか確認します。権限のないファイルには、「rw-r--r--」ではなく「-----」権限が設定されています。この問題に対処するには、chmod 644 <filename> を実行し、メッセージを Communications Outbound Manager にもう一度送信します。(12-9M4XMW)

**[送信後同じビューを表示(取消)]ユーザー設定が有効な場合でも返信できない 2 番目のメッセージ**

[送信後同じビューを表示(取消)]ユーザー設定が有効な場合、ユーザーが最初のメッセージを送信したあとに 2 番目のメッセージに返信できないことがあります。2 番目の電子メールの本文は、読み取り専用になります。2 番目のメッセージに返信するには、[コミュニケーション(全件)]リストビューまたは[コミュニケーション(個人)]リストビューに移動し、[返信]をクリックします。(12-9WETDM)

**AIX での実行時に同じ Siebel Server で実行する必要がある Smart Answer マネージャと File System Manager**

Smart Answer マネージャは、File System Manager が Smart Answer マネージャではなく別のマシンで実行されている場合は、呼び出されません。これは、Siebel Server が AIX で実行されている場合にのみ発生します。これに対処するには、File System Manager を Smart Answer マネージャが実行されているのと同じ Siebel Server で実行します。(12-9MVG9N)

**[メール送信]の[送信前にスペルチェックを実行する]ユーザー設定の設定**

[送信前にスペルチェックを実行する]ユーザー設定は、[メール送信](F9)では使用できません。[メール送信]を使用して送信するメッセージでスペルチェックを実行するには、[スペルのチェック]ボタンをクリックします。(12-66S23V)

**構造化メッセージとして以前作成されたサービスリクエストには関連付けられない、「アップデート」というキーワードを使用して送信されたフォローアップ電子メールの添付ファイル**

「アップデート」というキーワードを使用して送信された電子メールメッセージの添付ファイルは、サービスリクエストに関連付けられた添付ファイルとしては保存されません。「アップデート」というキーワードを使用して送信された受信電子メールの活動レコードは、サービスリクエストに正しく関連付けられます。(12-9X02CF)

**Smart Answer カタログのインポート**

Siebel Smart Answer カタログのインポートは、接続クライアントから実行する必要があります。カタログのインポートは、モバイルクライアントからは実行できません。(12-7F3NMB)

## 電子メールルーティングの実装と Assignment Manager でのキューイング

Siebel eMail Response には、eMail Response Agent Assignment と呼ばれる標準の Assignment Manager ルールが含まれます。このルールは、Assignment Manager を使用してさまざまな Siebel ユーザーに活動レコードとして、Siebel データベースに入力された受信電子メールを割り当てることができます。このルールを使用して Siebel ユーザーに電子メール活動を割り当てるには、ルールを解放する前に次の変更を実行します。[ルールからの割当先]を[最低点以上からランダムに一つ]に変更し、[終了日時]フィールドを空にし、3 つの基準の[包含]をすべて[含む]にし、[必須]を[ない]に変更します。(12-6SIDGL)

## 最後の回答者への電子メールのルーティング

最初の電子メールでの問い合わせに答えたコンタクトセンターエージェントに顧客から次に送られてきた電子メールの返信を回送する、eMail Response の Send to Owner ルートを有効にするには、次のエスカレーションルールをルートの最初のエスカレーション手順として追加する必要があります。Escalation Name = "Send to Owner"、Time Out = "15"この手順のエスカレーションルールは、次のように定義する必要があります。Skill Name = "AgentID"、Relation set to "="、Skill Item = "%CustSvcRepId%"また、新しいエスカレーション手順を追加し、既存のエスカレーション手順のオーダーを 1、2、3、4 から 2、3、4、5 に変更した後に、既存の「層 1」のエスカレーション手順のタイムアウトを 15 分に変更する必要があります。(12-9ATOOJ)

## 電子メールワークフロープロセスをルートする eMail Response

eMail Response Route Email ワークフロープロセスは、受信メールをエージェントにリアルタイムで回送する Siebel UQ に転送するように設計されています。顧客がコンタクトセンターエージェントからの以前の返信に対して電子メールを送信するときに、eMail Response で提供される Route to Owner UQ ルートを使用する場合は、Route Email ワークフロープロセスはエージェント ID を含む入力引数を提供します。このエージェント ID 情報は、電子メールを回送する Route to Owner ルートによって使用されます。サービスリクエストとして電子メールを処理する場合は、Route Email ワークフロープロセスはこのエージェント ID 情報を UQ に正確に送信します。ただし、活動として電子メールを処理する場合、活動所有者 ID を Siebel UQ に回送する Route Email ワークフロープロセスで追加の操作を作成する必要があります。(12-8WAR29)

## デフォルトでサービスリクエスト情報のみを返す Process Service Request ワークフローのステータスキーワード

ユーザーが電子メールのタイトルに「ステータス」キーワードを使用して電子メールを送信する場合、eMail Response はサービスリクエスト情報を含む電子メールで返信します。サービスリクエストレコードに関連付けられている活動は、電子メールレスポンスの一部には含まれません。サービスリクエストに関連付けられている活動を有効にし、送信される電子メールレスポンスの一部として返すには、eMail Response - SR Status テンプレートを次のように変更します。[反復子 BC]フィールドを[アクション]に設定し、[代替値]フィールドと[メッセージ本文]フィールドを確認します。(12-9KGSCV)

## Communications Inbound Manager ログファイルの SQL エラー

Communications Inbound Manager ログファイルには、次の DB2 の例のように SQL エラーが一覧表示されることがあります。  
"SQLERROR: sqlstate 42S22: [IBM][CLI Driver][DB2/6000] SQL0206N "SIEBEL.S\_PARTY.ROW\_ID" is not valid in the context where it is used. SQLSTATE = 42703"このエラーメッセージに示されている問題は、顧客データには影響しません。この問題を修正するために必要なアクションはありません。このメッセージは無視できます。(12-9B7R3L)

# Siebel eOrder

## Orders フォームアプレットからのオーダーコピー時の更新の問題

ユーザーがオーダーを Orders フォームアプレットからコピーする場合、オーダー明細は表示されません。ユーザーが可視性レベル 2 のビュー(たとえば[All Sales]または[サービスオーダー(全件)])で新しいオーダー番号を探す場合、コピーされたオーダー明細が表示されます。これに対処するには、[セールスオーダー(全件)]ビューからオーダーをコピーします。(12-9BX17B、12-8LTZSR)

## Siebel 7.0 で有効ではないオーダーのマージ

オーダーのマージ機能は、Siebel 7.0 では有効ではありません。(12-6RX1FO)

# Siebel ePricer

## 取引と精算

匿名ユーザーとして eSales に入ると、表示される価格はデフォルトの価格リストからのものになります。eSales のセッション中に、別の価格リストと異なる可能性のある製品を持つ別のユーザーとしてログインすることができます。製品が 1 つの価格リストにあり、ほかにはない場合、矛盾した動作が発生します。たとえば、匿名ユーザーとして取引と精算を選択できることがあります。しかし、ほかのユーザーとして (ほかの関連する価格リストを持つ) ログインし、同じ取引を選択すると、同じ eSales セッション内で精算時にエラーが発生します。(12-6SDX4B)

## 組織

価格リストの[組織]フィールドは現在編集できます。これは変更する必要があります。これに対処するには、次の設定を変更します。

- Project:価格リスト
- ビジネスコンポーネント: 価格リスト
- Field:組織
- 読み込み専用:N > Y
  
- Project:PS Resource Assignment
- ビジネスコンポーネント: PS Rate List
- Field:組織
- 読み込み専用:N > Y
  
- Project:原価リスト
- ビジネスコンポーネント: 原価リスト
- Field:組織
- 読み込み専用:N > Y (12-9ZY4HM)

## [My Price]の取得

Internet Explorer 5 を実行している Mac OS 9 では、次の手順を実行した場合、[Pricing]ウィンドウは価格が表示されて 1 秒以内にブランクになります。

1. 製品の[ヘルプを参照しますか?]リンクをクリックします。
2. 製品の[Get Price]ボタンをクリックします。
3. [Pricing]ウィンドウを開いたままにします。
4. 製品をカートに追加します。

5. ショッピングカートで、[カスタマイズ]をクリックします。設定を変更します。
6. もう一度製品の[Get Price]ボタンをクリックします。[Pricing]ウィンドウは、一時的に価格を表示した後ブランクになります。(12-9WUIW8)

### プロモーション製品と取引

取引先プロモーション管理で、同じ取引の同じ製品を作成できます。これは、データモデルでサポートされています。(12-9SDC9F)

### 無効な属性価格の組み合わせ

次の手順を実行すると、エラーが表示されます。

1. 属性を持つカスタマイズ可能製品を選択します。
2. 製品のデフォルトの数量を新しい値(たとえば、デフォルトの数量 4 を 1 に変更)に変更します。
3. 結果が無効な属性の組み合わせになる製品の属性値を変更します。

表示されたエラーをクリックすると、見積りが変更された数量ではなく、デフォルトの数量で反映されます。

これに対処するには、戻って目的の数量に変更します(以前に表示された無効な属性の組み合わせを選択しないで)。(12-9XRJGV)

### 価格設定要素デザイナー

カスタマイズ可能製品価格設定モデルの価格設定要素は、モデルが削除された後も使用されます。価格リストに関連付けられている価格設定モデルについても同様です。(12-9WRHMP)

### 通貨換算と価格設定モデル

通貨換算中も、もともと価格リストに添付されていた価格設定モデルは添付されたままです。価格設定管理者は、添付された価格設定モデルの通貨に注意して変更し、新しい通貨に基づいて必要な変更を行う必要があります。(12-9KC3LW)

### 価格リスト作成時の通貨の選択

価格リスト作成時に、通貨はデフォルトで USD になります。これはレコードを保存する前は更新できません。これに対処するには次のようにします。

1. 価格リストを作成し、アプレットでデフォルト通貨(USD)を受け入れます。
2. [変換]ボタンをクリックします。
3. [変換]ビューで、目的の通貨を選択し、[変換]ボタンをクリックします。(12-9J4T1Q)

### 価格リストの組織の変更

既存のリストから選択するのではなく、組織名を入力すると、新しい組織が作成されます。これを回避するには、編集リストをポップアップ表示するアイコンをクリックし、編集リストの組織を変更します。(12-8LLI8F)

### 企業プロモーション

[カテゴリー]フィールドと[製品]フィールドには、特に何のロジックもありません。製品を選択しようとする、空のリストから選択することになります。企業プロモーションに複数の製品を関連付けられるようにビューを設定することもできます。(12-9H8XIZ)

## 価格設定リスト項目

新しい価格リスト項目を作成する場合、価格リスト項目の製品名を変更します。価格リスト項目の製品名に新しい名前を付ける場合、製品テーブルにある製品の製品名を実際に変更します。これはお勧めしません。製品を変更する場合は、現在の価格リスト項目を元に戻すか、ピックリストからもう一度製品を選択します。(12-7SD7ZO)

## 不完全な LOV

クラスにある属性の LOV の LOV 値を作成しない場合は、そのクラスに基づいて属性の価格設定を作成します。エラーが発生したら、クラスに戻り、LOV 値を空の LOV に追加します。そのクラスに基づいて属性価格設定を作成すると(変更後)、定義された LOV 値を持つ属性は全く表示されないか、関係のない LOV 値が含まれることがあります。(12-9B2YS7)

## 価格リストの組織の変更

既存のリストから選択するのではなく、組織名を入力すると、新しい組織が作成されます。これを回避するには、編集リストをポップアップ表示するアイコンをクリックし、編集リストの組織を変更します。(12-8LLI8F)

## サービス価格詳細

[価格リスト]ビューでサービス価格詳細を定義する場合、Service Price Pricing Details アプレットにある[New]ボタンは淡色表示になります。

1. [価格設定管理]画面で、新しい価格リストを作成します。
2. [サービス詳細]タブをクリックし、中央のアプレットに新しいレコードを作成します。

下部のアプレット(Service Pricing Details)では、[New]ボタンは淡色表示されます。

これは、新しく作成されたレコードでのみ複製可能です。これを回避するには、価格リスト/明細項目を追加し、別の価格リストに移動して、もう一度戻ってくる必要があります。これにより、Service Price Details アプレットの[New]ボタンが再び使用できるようになります。(12-7G7PIX)

## 価格設定要素デザイナー

価格設定モデルレポートには、モデル名と作成者名がありません。(12-62YR9J)

## MS Word の引用符によって起こる検索条件での価格リスト変換の失敗

価格設定マッピング定義の検索条件にスマートクォートが含まれる場合(たとえば、MS Word からコピーされた場合)は、エラーメッセージは表示されず、ログファイルも作成されませんが、価格リストの変換は失敗します。(12-7IZD13)

## 価格設定管理

[Attribute Price]テーブルの有効日を変更した場合、変更の影響をテストする前にサインオフし、もう一度サインオンします。これは、その[Attribute Price]テーブルをサポートするキャッシュを更新する必要があるためです。(12-6SI7TO)

## 属性価格クエリー、更新が必要なクエリー

製品カタログで、属性価格詳細のクエリー機能はページの 1 回の表示につき 1 回だけ実行できます。これは、一連のクエリーが[Price Attribute]ドロップダウン内で実行される場合に、クエリー機能を再初期化するために価格詳細を閉じ、もう一度表示する必要があることを示しています。(12-8BZS91)

## eSales および単一属性価格決定

単一属性価格設定に対して[項目別制約]フラグが TRUE に設定され、eSales セッションのユーザーが無効な属性の組み合わせを選択した場合、ユーザーがデフォルト値に戻るまでエラーはポップアップ表示されません。(12-7T2BUA)

## 価格設定に影響する属性の削除

管理者が属性を削除する場合、その属性を参照する属性の価格設定は、誤解を招くエラーメッセージを表示することがあります。重要な点は、属性が削除されるか変更される場合はいつでも、管理者がすべての関連する属性の価格設定を確認し、クラスまたは属性の新しいバージョンに基づいて属性の価格設定を削除し、再作成する必要があるということです。(12-7SD7ZO)

## 価格設定要因の評価

価格設定要因をベースにした製品ラインを作成する場合、問題の製品ラインが MVG の最初のものである場合にのみ要因が使用されます。次に例を挙げます。価格設定要因が「Quote Item.Product Line = Business Computers」で、製品「Hard Drive 30」に複数の定義された製品ラインがある場合、「Business Computers」がこの製品の製品ライン一覧の最初の値であった場合にのみ、価格設定要因は正しくなります。(12-6DEAF3)

## 価格設定モデル管理

価格設定要因のフィールドの値 > Text = < を Pricing Factor フォームアプレットで定義する場合、[フィールド値]フィールドに使用できる文字数は 50 文字までです。(12-5OJJME)

## ヘッダーレベル割引のあるマトリックス価格設定

契約の場合、割引率がヘッダーにある場合、ユーザーが割引を継続フラグをヌルにした場合でも、明細価格はマトリックススペースの価格要因では調節できません。これを回避するには、[割引率]フィールドをブランクにし、割引を継続フラグをヌルにします。(12-8VZBN7)

## 価格設定要素デザイナー

「開始」、「単一」、「終了」タイプの要因をもつ価格設定モデルがあるとします。次に、「単一」タイプ要因のタイプを「集合」に変更します。価格設定要素フローチャートデザイナーでは、2 つの「集合」、「開始」タイプ要因で終わります。価格設定エンジンは、このようなフローを処理できません。

これを回避するには、価格設定フローチャートに各価格設定要因タイプ(「単一」、「集合」、および「終了」)のいずれかがあることを確認します。価格設定フローチャートがある場合、価格設定要素デザイナーで価格設定要因タイプを間違っても変更しないでください。(12-5X53G8)

## 「バンドリング」タイプの要因の負の数量

Pricer は「バンドリング」タイプの要因の負の数量を処理しません。これは、バンドリングルールのビジネスコンテキストでは意味を持ちません。「バンドリング」タイプの要因に負の数量を入力しないでください。(12-6WZDWN)

## カスタマイズ可能製品と属性

カスタマイズ可能製品の属性価格設定に対して[項目別制約]フラグが TRUE に設定され、ユーザーが無効な属性の組み合わせを選択した場合、発生するエラーによってカスタマイズ可能製品に関連付けられている価格設定要因が正しく使用できなくなります。そのため、製品の価格は見積もり項目に戻って保存された時に、間違っただけになります。これを回避するには、設定ルールを使用してカスタマイズ可能製品の有効な属性の組み合わせを確認します。(12-8GVGOV)

## 手動割引のあるカスタマイズ可能製品の価格再設定

手動で適用される割引のあるカスタマイズ可能製品を含む見積りで、再価格付け機能または全て再価格付け機能を実行すると、コンポーネントレベルで表示されている割引が削除されます。これは、ヘッダーレベル割引が自動で割引を継続フラグをカスタマイズ可能製品のルート製品に設定するために発生します。ルートにあるこの割引を継続フラグは、すべてのカスタマイズ可能製品にルート製品の割引を適用するものです。カスタマイズ可能製品の価格を設定する場合は、次の一般ルールが適用されます。

- 手動割引があり、販売量割引または価格設定要因割引がない場合、手動割引は常に有効になる。
- ヘッダーレベル割引は、自動ですべての製品に割引を継続フラグを設定する。
- ルートおよび行レベルに割引を継続フラグがある場合、ルートで指定された割引はすべての行レベル割引に優先する。そのため、割引を継続フラグがルート製品に対して正しい場合、ルートで指定された割引はすべてのカスタマイズ可能製品の割引となる。
- ルート製品の[割引を継続]フラグがチェックされていない場合、カスタマイズ可能製品の価格は、明細項目のロールアップに基づいて決定される。各行の割引額フィールドに着目し、ロールアップで何が算入されるかを確認する。子に割引がなく、ルート製品に割引がある場合、([割引を継続]フラグがチェックされていなくても)ルートの割引が有効になる。
- ルート製品自体の行レベル割引を設定することが可能(ルート製品に価格が必要)。

関連情報については、製品の欠陥 12-6B7TIB に関連するリリースノートを参照してください。(12-6B7TII)

## 先行する「バンドリング」タイプの要因を排除するパーセントベースの「バンドリング」タイプの要因

カスタマイズ可能製品を調節する価格モデルの場合、バンドル割引が現在の実価格のパーセンテージでルート製品を変更するように設定されている場合、その現在の実価格には単一の要因調節に加えてリスト価格が含まれます。

この例としては、ルート価格が単一の要因を基に 15% で調節される場合に、次に 2 つ以上の「バンドリング」タイプの要因によって調節されます。この例では、「バンドリング」タイプの割引は現在の実価格に基づいて計算され、これには 15% の単一の要因の割引が含まれます。ただし、割引の公式には、「バンドリング」タイプの割引のいずれかの影響は含まれません。「バンドリング」タイプの割引はそれぞれ個別に評価され、計算されます。(12-6YK7Z4)

## カスタマイズ可能製品の価格設定

カスタマイズ可能製品の子に関連付けられているカスタマイズ可能製品の価格設定モデルは使用されません。(12-6OWS3N)

## 価格設定要因の定義

Pricing Factor フォームアプレットでは、フィールド値はテキストフィールドです。そのため、ユーザーはテキストを入力することができ、このエントリーは検証されません。たとえば、[ビジネスコンポーネント]フィールドが取引先の場合、フィールド値のエントリーは有効な取引先名かどうか確認されません。(12-36KSZA)

## フィールドの日付部分のみを評価する必要がある[日付]フィールドまたは[時刻]フィールドを参照する要因条件

単一の要因には、見積りまたはオーダーの日付に基づいて条件を設定できます。たとえば、「Quote.Date Ordered < 01/15/2001 の場合は 10% の取り扱い手数料を追加する」などが考えられます。[Quote.Date Ordered]は、見積りが設定された日付と時刻を保存するフィールドです。価格設定条件は、フィールドの日付部分のみを評価する方法で設定する必要があります。[Date Ordered]フィールドの時刻部分は(表示可能でも)、価格設定条件の目的のために無視する必要があります。(12-6P3TF8)

## 「バンドリング」タイプの要因

「1 個買うと 1 個おまけ」ルールを指定するには、特殊なセットアップが必要です。「バンドリング」タイプの要因を使用して「1 個買うと 1 個おまけ(Buy One, Get One Free)」ルールを作成する場合、セットアップでは「バンドリング」タイプの要因の明細を 1 行だけ作成します。

ルールでは数量 2 の購入項目として扱い、ルールの受け取り側は 50% オフで受けるようにします。この方法で 1 個分の値段で 2 つの品物を販売すると、事実上「1 個買うと 1 個おまけ」になります。(12-6R72IV)

### カスタマイズ可能製品

Pricing Designer アプレットのカスタマイズ可能製品コンポーネントの項目価格を定義する場合、値はレコードの保存時にのみ更新され、調整タイプおよび値を選択した後には更新されません。(12-6GGF6N)

### ビジネスサービスの入力プロパティセットのオブジェクトの順序

オブジェクトがスクリプトベースの価格設定要因に送られる順番は保証されません。各ビジネスサービスで、見積りや見積り項目などの入力プロパティセットの順序を検証する検証手順を組み込んでください。たとえば、サンプルデータベースには見積りおよび見積り項目の入力プロパティセットを検証するスクリプトが含まれています。

```
I = 0
```

```
While (I < Inputs.GetChildCount())
```

```
    BusComp = Inputs.GetChild(I).GetProperty("__BusComp Name__")
```

```
    If (BusComp = "Quote") then
```

```
        Account_Name = Inputs.GetChild(I).GetProperty("Account")
```

```
    End If
```

```
    If (BusComp = "Quote Item") then
```

```
        Qty = Val(Inputs.GetChild(I).GetProperty("Quantity Requested"))
```

```
    End If
```

```
I = I + 1
```

```
Wend
```

```
(12-69AKLU)
```

### 価格設定要素デザイナー

価格設定要因は、AM または PM が要因のフィールド値である場合には効力を持ちません。たとえば[日付時間]のフィールド値が 10/30/2001 1:00:00 PM に設定されていると、その条件が真の場合でも要因は使用されません。

これを回避するには、フィールド値の[日付時間]を常に軍用時間(24 時間制)で設定します。上記の例では、[日付時間]を 10/30/2001 13:00:00 に設定します。(12-8CRW4N)

### 属性の価格設定

#### ヒストリーバー

[属性価格設定]ビューは、ヒストリーバーに[価格表]として表示されます。これは、代わりにヒストリーバーが[属性価格設定]の関連ビューを表示する必要がある場合に、設定する必要があります。(12-6DSOD1)

#### 検索条件

不正な検索条件が[属性価格設定]ビューに入力されている場合、検索は一致していないレコードを返します。(12-6DPWK6)

## エラーメッセージ

無効な属性名が手動で入力されると、表示されるエラーメッセージの説明は正しくないものになります。システム管理者がこの機能を頻繁に使用する場合は、エラーメッセージを修正してください。(12-6EYH9B)

## 複数の属性を持つ属性価格設定に表示されるカラム

価格表項目管理ビューの項目アプレットでは、表示されるフィールドは価格設定に影響する属性(調整タイプ、調整値、および説明)です。ユーザーが[表示カラム]を選択すると、そこにはさらに「Attr Val.」ではじまるフィールドがあります。これらは、ユーザーに影響を与えない隠しフィールドで、ユーザーには表示されません。これらの隠しフィールドは、属性価格設定の適切な動作のために、[選択されたカラム]に残しておく必要があります。そのため、ユーザーはこれらの隠しフィールドを[選択されたカラム]から削除しないでください。これらのフィールドは、[表示カラム]ダイアログ以外ではユーザーには見えないため、ユーザーに操作されることはありません。(12-6V1CRR)

## 価格設定モデル

### 属性のある価格設定要因

価格設定モデルと製品属性に価格設定要因を含む価格設定要因レポートは、属性名を含む属性カラムを表示しません。これらのカラムは、属性名がレポートで必須の場合に Actuate レポートに追加する必要があります。(12-6P8589)

### 重複した名前を持つ価格設定モデルの挿入

Siebel ePricer は、[Name]フィールドによってのみ価格設定モデルレコードが一意であることを確認します。このため、2人の管理者がお互いのデータが表示されない状態で同じレポジトリを使用する場合に(たとえば、それぞれが別の組織に所属する場合)に、同じ名前を持つ価格設定モデルを作成してしまうという問題が発生します。この場合、アプリケーションでは同じ価格設定モデルの名前がすでに存在するというメッセージが表示されます。これを回避するには、複数の価格設定管理者が同じレポジトリで作業するときに一意性を確保する名付け規定を策定する必要があります。(12-6ASI3V)

### ワークフローXMLを使用した価格設定モデルのインポート

ワークフロープロセス XML を使用して価格設定モデルをインポートすると、エラーが発生します。エラーは、次のようにすると発生します。

1. ワークフロープロセス XML のインポートを作成します。
2. 価格設定モデルを作成します。
3. ワークフロープロセスシミュレータを実行します。
4. 価格設定モデルのフィールドに対する更新権限がないことを示すエラーが発生します(「EAI SieAdpt EAI SieAdptWrn 2001-09-11 16:19:09 --フィールド 'Name' での更新許可はビジネスコンポーネント 'Acta - Pricing Model' に与えられていません。」)。

これを回避するには次のようにします。

1. タグ「<Locked> Y </Locked>」を価格設定モデル XML に挿入します。
2. 空のすべての ID を削除します。

(12-6NFH74)

## プロモーション

### パッケージ内のプロモーションの数量

プロモーション製品をパッケージに追加する場合、その数量はプロモーション製品の関連取引によって設定された最大～最小の範囲から選択されます。(12-6B16XE)

## 見積り

### 全て再価格付け

手動での価格調節は、[全て再価格付け]の実行中に排除されます。(12-6LLXH3)

### 見積り項目価格に対する属性の影響

属性ベースの価格設定は、ユーザーが[見積り]ビュー、[オーダー]ビュー、[見積り価格設定モデル確認]ビューまたは[オーダー 価格設定モデル確認]ビューの[再価格付け]ボタンをクリックするまで適用されません。使いやすさとパフォーマンスのバランスをとるために、このようになっています。ただし、Siebel Tools を使用して再価格付けを自動で行う CalculatePrice メソッドを呼び出すようにアプリケーションを設定できます。(12-6AK9QJ)

## スクリプトベースの価格設定要因

### 設定可能な製品属性

製品属性は、子としてではなく見積り項目と同等のものとしてスクリプトベースのルールに渡されます。(12-69AKLW)

### 属性価格設定テーブルの作成時に表示される調整項目

Adjustment Items アプレットは、属性が選択されていないにもかかわらず属性名を表示することがあります。この問題が発生するのは次のような場合です。

- Adjustment Items アプレットで、[追加情報]タブをクリックして新しいテーブルを作成する場合。
- 新しいテーブルを以前のテーブルにではなくクラスを基に作成する場合。
- [属性]タブから属性を指定する前に[調整項目]タブをクリックした場合。

上記のような場合、Adjustment Items アプレットは何も指定されていなくても属性を表示します。これは単なる表示上の問題です。これを回避するには、ユーザーは[調整項目]タブをクリックする前に、作成されたテーブルに関連する属性を指定します。(12-6160HV)

### クラス属性に基づく価格設定要因

データタイプが整数でその言語独立コード(LIC)がテキスト文字列である属性で定義された価格設定要因は、使用されません。例として、次のものがあります。

1. クラス「シューズ」には 1 つの属性サイズがあります。
2. サイズは、整数データタイプとして定義されています。

3. 次の値は、サイズの変数リストに定義されています。

LIC	Quote/Order でのディスプレイ値
Small	5
Medium	10
Large	15

サイズの価格設定要因は、ユーザーが見積りで靴のサイズ 5 を選択すると 10% の割引が適用されるように定義されています。実行時、この要因は(ディスプレイ値ではなく)LIC で評価されます。ところでこの LIC(この例では「Small」)は整数に変換できません。そのため、要因は使用されません。次の点に留意してください。

1. 前述の問題を避けるためには、属性を文字列として定義してください。
2. 属性は数値と適切に比較できるように数値として指定する必要がある場合、LIC とディスプレイ値の両方が数字となるようにしてください。

(12-60KU2Z)

## スレッドバー

カスタマイズ可能製品の価格設定と価格設定要因デザイナーおよび実行時インスタンス間のスレッドバーラベルは、ビューごとに多少異なります。ユーザーが特定のナビゲーションパラダイムに従っている場合は、それらに一貫性をもたせてください。(12-6G6E57)

## Siebel eSales

### 電子メールテンプレート

eSales 電子メールのリンクでは、ユーザーはアプリケーションの正しい位置に戻ってくることができません。リンクを変更するには、[サイトマップ] > [コミュニケーション管理] > [テンプレート(全件)]の順に選択します。[名前]フィールドで、次を探します。Order Shipped Email Package\* OR Order Failed Email Package\* OR Order Awaiting Approval Email Package\* OR Order Rejected Email Package\* OR Order Accepted Email Package\*

[テンプレート項目]タブで、[添付ファイル名]フィールドのファイル footer4 を編集します。以下のようにリンクを変更します。リンク内で、「netvstaiss2」への参照が、使用するサーバーの名前に置き換えられていることを確認します。

Order Accepted Email Package(eSales):

[http://netvstaiss2/eSales/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Order+History+Summary+View+\(eSales\)&SWEPostnApplet=Order+Form+Applet++Summary+\(eSales\)&SWEPostnRowId=\[Order Entry - Orders.Id\]](http://netvstaiss2/eSales/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Order+History+Summary+View+(eSales)&SWEPostnApplet=Order+Form+Applet++Summary+(eSales)&SWEPostnRowId=[Order Entry - Orders.Id])

Order Rejected Email Package(eSales):

[http://netvstaiss2/eSales/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Order+History+Summary+View+\(eSales\)&SWEPostnApplet=Order+Form+Applet++Summary+\(eSales\)&SWEPostnRowId=\[Order Entry - Orders.Id\]](http://netvstaiss2/eSales/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Order+History+Summary+View+(eSales)&SWEPostnApplet=Order+Form+Applet++Summary+(eSales)&SWEPostnRowId=[Order Entry - Orders.Id])

Order Awaiting Approval Email Package(eSales):

[http://netvstaiss2/eSales/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Order+Approval+View+\(eSales\)&SWEPostnApplet=Order+Form+Applet++Approval+\(eSales\)&SWEPostnRowId=\[Order Entry - Orders.Id\]](http://netvstaiss2/eSales/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Order+Approval+View+(eSales)&SWEPostnApplet=Order+Form+Applet++Approval+(eSales)&SWEPostnRowId=[Order Entry - Orders.Id])

Order Failed Email Package(eSales):

[http://netvstaiss2/eSales/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Order+History+Summary+View+\(eSales\)&SWEPostnApplet=Order+Form+Applet++Summary+\(eSales\)&SWEPostnRowId=\[Order Entry - Orders.Id\]](http://netvstaiss2/eSales/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Order+History+Summary+View+(eSales)&SWEPostnApplet=Order+Form+Applet++Summary+(eSales)&SWEPostnRowId=[Order Entry - Orders.Id])

Order Shipped Email Package(eSales):

[http://netvstaiss2/eSales/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Order+History+Summary+View+\(eSales\)&SWEPostnApplet=Order+Form+Applet++Summary+\(eSales\)&SWEPostnRowId=\[Order Entry - Orders.Id\]](http://netvstaiss2/eSales/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=Order+History+Summary+View+(eSales)&SWEPostnApplet=Order+Form+Applet++Summary+(eSales)&SWEPostnRowId=[Order Entry - Orders.Id])

(12-9W5Z5Z)

### eSales - Approve Order Process ワークフロープロセス

eSales - Approve Order Process ワークフロープロセスは、アプリケーションでは eSales-User\* に名前が変更されています。しかしマニュアルでは eSales - Approve Order Process の名前で言及されています。ワークフローは名前で参照されるわけではないので、実行時の機能には影響しません。(12-9TTII3)

### サービスとオークション製品の税計算

税額を確実に[合計]に算入するには、Quote ビジネスコンポーネントにある[見積り合計]フィールドの[計算結果値]を'[Current Quote Total Net Price] + [Tax] + [Freight Total]'に変更します。

Taxware のサービスインジケータを設定するには、「Taxware アダプタサービス」のビジネスサービスクリプトを編集します。113 行目の最後にある CallTaxware メソッドで、次のコードを追加します。

```
else if (propName == "IsService")
{
if (propVal == "Y")
SetBuffer(taxinbuffer, "SERVIND", "S", curRecord);
}
```

(12-9NF5WR, 12-9K0V1Z)

### 自動的に作成されるオークションオーダーの税と送料の計算

Silent Authorized Order Process によって作成されたオークションオーダーの送料と税金を計算するには、このワークフローを変更して Calculate Shipping サブプロセスと Calculate Taxes ビジネスサービスを含むようにします。(12-9UZX9Z)

### Order Rejected Email Package (eSales)

Order Rejected Email Package(eSales)テンプレートの header4 テンプレート項目は、変更する必要があります。「The order you created on [Order Entry - Orders.Created] has been denied by [Order Entry - Orders.Approved By - Emp Login]」を「The order you created on [Order Entry - Orders.Created] has been denied by a purchasing manager in your company」または別のカスタムメッセージで置き換えます。(12-9SDU5V)

### Netscape ブラウザを使用したショッピングカートの項目でのクリック

[Item Detail]ビューは、Netscape 4.78 ブラウザでは読み取り速度が低下します。パフォーマンスを改善するには、テンプレートを修正します。(12-8T3KAV)

### 急なボタンのクリックでエラーが発生する

ユーザー登録プロセスで[終了]ボタンを急にクリックするとエラーが発生します。(12-65IZLO)

### Win95 クライアントではブラウザの更新でエラーが発生することがある

ブラウザの更新ボタンをクリックすると、Microsoft Windows 95 オペレーティングシステムを実行するコンピュータを使用している場合、断続的にエラーが発生します。(12-9KFLOY)

### Solaris 8 では電子メールハイパーリンクにすべて小文字を使用する

Solaris 8 サーバーに配置されている eSales では、ユーザーが大文字を使用しているハイパーリンクをクリックすると、ページが見つからないというエラーが発生するか、不正な形式の Web ページであるというエラーが発生します。(12-9JT0YF)

### 匿名の見積りを削除するスクリプト

匿名の eSales ユーザーがショッピングカートへの項目の追加を許可されている場合、匿名の見積りを定期的に削除して[見積り]テーブルのレコード数を減らすことを推奨します。(12-7TTEU9)

### リアルタイムカートの最後に追加された項目

リアルタイムカートの[最後に追加された項目]の値は、匿名で製品を追加し、その後明示的にログインしたユーザーに表示されません。(12-6D8D83)

### 企業のすべての権限を表示する[権限]ポップアップ

[eSales User Administration]ビューの[権限]フィールドにある[Multi Value Group]ポップアップリストには、顧客に割り当てべき権限だけを表示するような、特殊な可視性はありません。顧客は、適切な権限だけをポップアップリストに表示させるための検索条件をこのポップアップアプレットで作成できます。(12-7TUQM9)

### eConfigurator 終了時の空のショッピングカート

ユーザーが eConfigurator 実行時ユーザーインターフェイスの一部ではないボタンまたはハイパーリンクをクリックして設定セッションを終了した場合、そのユーザー用に空のショッピングカートが作成されます。(12-5WKU5I)

### セッション終了時に失われるコンテキスト

ユーザーが文脈依存の場所([カタログ]、[オーダー詳細]など)にいる間に、ユーザーのセッションが終了した場合、ユーザーは、もう一度ログインする時に使用できるテーブルの、最初の製品またはオーダーに移動します。(12-7FS2JZ)

### Netscape ブラウザのユーザーインターフェイス

eSales のユーザーインターフェイスは、Internet Explorer ブラウザと Netscape ブラウザとでは一貫性がありません。View テンプレートおよび Applet テンプレートの HTML 形式を修正して、ブラウザ間の一貫性を高めることができます。(12-70SNTG)

### お気に入り

製品は、そのデフォルト属性値と共にお気に入りリストに追加されます。(12-4X5ATZ)

### 再オーダー

取消済みのステータスを持つオーダーは、eSales で表示できますが、再オーダーはできません。取り消されたオーダーの[再オーダー]ボタンを表示するには、Order Form Applet - Summary (eSales)のアプレットユーザープロパティを変更します。「Hide Control 3」アプレットユーザープロパティに[Status] < > LookupValue('FS\_ORDER\_STATUS', 'Canceled')が含まれるように変更します。(12-8VM55I)

### オーダー受付通知電子メールからのオーダーへの移動

ユーザーがオーダー受付通知の電子メールでリンクをクリックした後、サイトへのログインで無効なユーザー名またはパスワードを入力すると、オーダーの詳細ページではなく、ホームページに移動します。(12-7I0XCZ)

### クレジットカードまたは配送先住所のプライマリインジケータ

プライマリインジケータがクレジットカードまたは配送先住所に設定されると、インジケータは選択解除できません。ほかのクレジットカードまたは配送先住所をプライマリとして指定することはできません。プライマリのクレジットカードまたは配送先住所が削除されると、別のクレジットカードまたは配送先住所のエントリがプライマリとして設定されます(ほかのカードまたは住所がある場合)。(12-5WNROW)

### 見積りおよびテンプレートの名前付けに関する制限

組織、取引先、および改訂番号が同じかまたは空の場合に、同じ名前を持つ見積りを 2 つ作成することはできません。(12-5V2VJP)

## 委任済み顧客管理

[権限]フィールドは AOL ブラウザで機能しないポップアップウィンドウを使用するため、委任顧客管理者は AOL ブラウザを使用して新しいユーザーを作成したり、変更しないでください。(12-7RWSPQ)

## プライマリの配送先住所とクレジットカードの保存

[保存]ボタンは、次の状況で 2 回クリックする必要があります。住所またはクレジットカード情報を入力した時、プライマリインジケータを設定した時、および、チェックボックスをクリックした後にチェックボックス以外の場所を一回もクリックすることなく[保存]ボタンをクリックしたときです。(12-8GN6C3)

## 国際取引の処理

国の取引を処理するために、値が国の変数リストと EAI 値マップに存在することを確認します。国を追加するには、新しい COUNTRY 変数リストタイプを作成します。これにより、住所が選択できるようになります。次に、[インテグレーション管理] > [EAI 値マップ]に移動し、次の値を持つ新しいレコードを作成します。

- Direction = "Siebel Outbound"
- Type = "SAP Country"
- Siebel Value = < COUNTRY 変数リスト値 >
- External System Value = < ISO 国コード >

(12-81C67U)

## 口頭での認証コードと CyberSource インテグレーション

銀行から提供される口頭での認証コードを処理するあたり、CyberSource では、決済リクエストの作成時に[auth\_type]フィールドを「verbal」に設定することが必要となります。現在のインテグレーションでは、[auth\_type]フィールドの値は渡されません。Siebel Systems からの口頭認証の処理をサポートするには、[auth\_type]フィールドを「verbal」に設定する新しいフィールドを追加する必要があります。さらに、このフィールドをインテグレーションに追加し、CyberSource に渡す必要があります。(12-7XJ9G1)

## ドロップダウンフィールドの値をクリアするリセットボタン

フォームを編集した後で[リセット]ボタンをクリックすると、以前の値が復元されるのではなく、ドロップダウンフィールドの値がクリアされます。(12-6Z9CM9)

## 必須フィールドのエラーメッセージ

未入力の必須フィールドが複数ある場合、それに関するエラーメッセージが指し示すフィールドは、先頭のものであるとは限りません。(12-5SIB7L)

## 必須の[支払い]フィールド

[見積り支払い方法(個人)]ビューでは、一見どのフィールドが「必須」であるかわかりません。フィールドが必須であることを示すには、ブラウザ側でチェックを実装するか、クレジットカードのエントリを入力し、クレジットカードの一覧から選択するよう求めてください。(12-5LCW2X)

## ブラウザの[戻る]ボタンをクリックするとドロップダウンでの選択結果が空白になる

ドロップダウンから値を選択してフォームに入力した後ブラウザの[戻る]ボタンを使用すると、選択された値が保存されません。たとえば、クレジットカードの[タイプ]、[失効月]、[失効年]、[請求先住所-都道府県]、および[請求先住所-国]などのフィールドに選択された値は、ブラウザの[戻る]ボタンをクリックすると空白になります。(12-7TBDJB)

## ターゲットの設定

オーダーに多くの項目があると、ユーザーは見積り支払いビュー(個人)から[見積概要]ビューの一番下へ移動します。移動先を[見積概要]ビューの最上部にするには、Siebel Tools で[Continue]ボタンの[Use Anchor]ユーザープロパティを FALSE に設定します。[Continue]ボタンは、Quote Personal Payment Form アプレット(eSales)にあります。(12-7TBDJ7)

## プロモーション製品のカートへの追加

現状では、プロモーション取引適用製品をカートへ追加することに制限はありません。そのため、製品はユーザーが希望する回数だけ、製品に適用される同じプロモーション取引でカートに追加されます。これは基本的に、プロモーション取引で指定される最小/最大制限を否定するものです。この動作を確認するには、次のようにします。

1. プロモーション製品に移動します。[取引の参照]をクリックします。
2. 有効な数量の取引を選択します。取引を適用します。価格に取引調整が反映されます。
3. [カートに追加]をクリックします。
4. 画面が更新され、製品詳細ページに取引調整価格で製品が表示されます。これは元の定価や自分の価格とは異なります。
5. 手順 2 と 3 を繰り返してみてください。何度でも繰り返すことができます。

(12-8BZS95)

## Siebel eSales のリアルタイムカート製品表示

Siebel eSales のリアルタイムカートでは、前回のセッションでカートに製品を追加したユーザーがログインすると、明細数の非表示が断続的に起こります。(12-6GDU10)

## 不正な[見積り項目詳細]ビューのフォーマット化

Quote Item Form Applet のフォーマットは正しくありません。本来は Product Detail Form Applet のレイアウトと一致する必要があります。(12-61M9B3)

## オーダーの確認とキャンセルを同時に行うとエラーになる

eSales の精算処理で、ユーザーがオーダーを確定し、確認ページが表示される前にキャンセルすると、エラーが発生します。システムの展開の際に、オーダーが処理中であることを示すページを追加することにより、この動作を防ぐことができます。追加するビューには[キャンセル]ボタンを付けないようにしてください。(12-5UOKY9)

## ログインの必要がある匿名ユーザー

匿名ユーザーのセッションがタイムアウトした場合、セッションを再開しようとするログインページが表示されます。このような状況になるのを防ぐには、セッションがタイムアウトするまでの時間を増やします。(12-62VJJW)

### EnableCDA パラメータを TRUE に設定すると eSales のパフォーマンスに影響する

このパラメータを TRUE に設定すると、Siebel Web エンジンとやり取りが発生して、Siebel eSales アプリケーションのパフォーマンスが低下します。(12-67QCG7)

## Siebel eCatalog

### [製品比較]の[戻る]ボタンのクリックまたはブラウザの[戻る]ボタンの使用は予期しない動作を引き起こす

[製品比較]の[戻る]ボタンをクリックするか、ブラウザの[戻る]ボタンを使用すると、予期しない動作が発生します。可能な限り、アプリケーションのスレッドバーまたは特定のリンクのどちらかを使用して移動してください。(12-9VX30Z)

### Mac OS で正常に更新されない[パラメトリック検索]画面

[製品比較]ページから[戻る]をクリックして[パラメトリック検索]に戻った場合、画面が正常に更新されません。(12-6Y8CCT)

### デフォルトコンテンツリストの名前変更後または削除後にカタログウィザードを実行するとコンテンツリスト項目がすべて削除される

ユーザーがデフォルトのコンテンツリストを削除するか名前を変更し、次にカタログウィザードを実行する場合、データベースにあるすべてのプロジェクトの全コンテンツリスト項目が削除されます。デフォルトのコンテンツリストの削除や名前変更は推奨しません。(12-9XMPBC)

### 見つかった製品の数がパラメトリック検索ページに表示されない

出荷時の状態のアプリケーションでは、検索結果の合計数が表示されません。これを表示するようにアプリケーションを設定することができます。(12-9STWHO)

### 新規作成したカタログが表示されない

デフォルトのキャッシュメカニズムでは、表示されるカタログを 1 日に 1 回更新します。内容を更新するには、サーバーを停止して再起動するか、設定を行うことによりデフォルトのキャッシュメカニズムを修正します。(12-9STWHC)

### 新規カテゴリの作成時に適切に更新されない画面

現在選択されているカテゴリが子カテゴリの場合に新規カテゴリが作成されると、新規作成されたカテゴリは、子カテゴリと同等のものとして作成されていてもルートレベルに表示されます。親カテゴリを縮小し、もう一度展開すると、更新の問題が修正され新規カテゴリが適切に表示されます。(12-957TPZ)

### 検索できないカテゴリ

出荷時の状態のアプリケーションでは、カテゴリは検索オブジェクトとして使用できません。カタログでの検索を可能にするには、設定により検索オブジェクトを追加します。(12-683OE4)

### Siebel eCatalog では製品の有効日は可視性をコントロールしない

製品の可視性は、価格リストによってコントロールされます。Siebel eCatalog では、可視性メカニズムとして有効日を使用するように設定できます。(12-6EHHJ9)

### [パラメトリック検索]ページに表示されないスレッドバー

出荷時の状態のアプリケーションは、[パラメトリック検索]ページにスレッドバーを表示しません。(12-7T1E10)

### Netscape の長いテキストボックス

Netscape では、特定のテキストボックスは IE で表示されるよりも長くなります。これによって UI の表示に不都合が生じる場合は、必要に応じてテンプレートを変更します。(12-8U6N92)

## Siebel eService

### 新規ユーザーのものに自動的に置き換えられる Siebel 管理者の名前音声表現

次の問題は、日本語版にのみ該当します。Siebel 管理者の名前音声表現が新規ユーザーのものに置き換えられないように、次のことを実行します。

1. Siebel Tools を開き、[Business Component]に移動します。
2. [User Registration]を選択し、[Field]に移動します。
3. プロジェクトをロックし、次の属性を持つ新しいフィールドを作成します。
  - Name:VAlias
  - Calculated:Y
  - Type:DTYPE\_TEXT
  - Use Default Sensitivity:Y
4. [Applet]に移動し、「User Registration Initial Form Applet」を選択します。
5. [Control]に移動し、[Alias]を選択します。
6. 次の属性を変更します。
  - Field:VAlias
  - HTML Display Mode:EncodeData
  - HTML Row Sensitive:Y
  - HTML Type:Text
  - Sort:Y
7. srf をコンパイルし、siebsrvr¥objects¥jpn¥にコピーします。
8. 新しい srf で Callcenter を起動します。
9. [ワークフロー管理] > [ワークフロープロセス]の順に選択します。
10. [User Registration SubProcess]を選択し、[校正]ボタンをクリックします。
11. [プロセスプロパティ]タブをクリックします。

12. 次の値を持つ新しいプロパティを作成します。
  - 名前:VAlias
  - データタイプ:文字列
  - ビジネスコンポーネント User Registration
  - 仮想フィールド:VAlias
13. [プロセスデザイナー]タブをクリックし、[Commit User Profile Data]を見つけ、ダブルクリックします。
14. 2 番目のレベルのアプレット(フィールド)で、次の値を持つ新しいフィールドを作成します。
  - フィールド名:Alias
  - タイプ:プロセスプロパティ
  - プロパティ名:VAlias
15. [ワークフロー管理] > [ワークフロープロセス]に戻ります。
16. [User Registration Process]を選択し、[校正]ボタンをクリックします。
17. [プロセスプロパティ]タブをクリックし、次の値を持つ新しいプロパティを作成します。
  - 名前:VAlias
  - データタイプ:文字列
18. [プロセスデザイナー]をクリックし、[Insert New User]をダブルクリックします。
19. 次の値を持つ新しいフィールドを作成します。
  - フィールド名:Alias
  - タイプ:プロセスプロパティ
  - プロパティ名:VAlias
20. [プロセスデザイナー]に戻り、[Insert New eAuction User]をダブルクリックします。
21. 次の値を持つ新しいフィールドを作成します。
  - フィールド名 Alias
  - タイプ:プロセスプロパティ
  - プロパティ名:VAlias
22. [プロセスデザイナー]に戻り、[Update eAuction User]をダブルクリックします。
23. 次の値を持つ新しい入力引数を作成します。
  - 入力引数:Alias -- ピックアップレットからではなく手動で入力
  - タイプ:プロセスプロパティ
  - プロパティ名:VAlias
24. [プロセスデザイナー]に戻り、[Update Existing User]をダブルクリックします。

25. 次の値を持つ新しい入力引数を作成します。

- 入力引数:Alias -- ピックアップレットからではなく手動で入力
- タイプ:プロセスプロパティ
- プロパティ名:VAlias

26. [プロセスデザイナー]に戻り、[Registration SubProcess]をダブルクリックします。

27. 3 番目のレベルのアプレット(サブプロセス出力引数)で、次の値を持つ新しい出力引数を作成します。

- プロパティ名:VAlias
- タイプ:出力引数
- サブプロセス出力:VAlias

28. [ワークフロー管理] > [ワークフロープロセス]の順に戻ります。

29. 2 つの変更されたワークフロープロセスを有効にします。

(12-9NDRZT)

## 会社のビューのパフォーマンス

[サービスリクエスト(会社)]、[オーダー(会社)]、および[製品(会社)]などの eService のビューを最速の HTML レンダリングにするには、次の 3 つのアプレットの現在のアプレット検索条件を変更します。

### 1. Account Service Request リストアプレット(eService)

- "[Account Id] = AccountId() AND [Account Id] IS NOT NULL"を"[Account Id] = IIF (AccountId() IS NULL, 'NO\_ROW\_ID', AccountId())"に変更

### 2. Order リストアプレット-会社(eSales)

- "[Account Id] = AccountId() AND [Account Id] IS NOT NULL"を"[Account Id] = IIF (AccountId() IS NULL, 'NO\_ROW\_ID', AccountId())"に変更

### 3. Account Registered Product アプレット

- "[Owner Account Id] IS NOT NULL AND [Owner Account Id] = AccountId()"を"[Owner Account Id] = IIF (AccountId() IS NULL, 'NO\_ROW\_ID', AccountId())"に変更(12-8Q3XZW)

## ブランチ検索

デフォルトでは、ブランチ検索は[City, State, and Country]または[ZIP and Country]のどちらかの必須フィールドに基づいて最も近いブランチを検索します。[Country]フィールドは、Service Locator の Business Component User Prop でデフォルトで[USA]に設定されています。この値は、Siebel Tools で設定できます。たとえば、ブランチ検索がカナダで実行される場合、これを[Canada]に再設定します。アメリカ以外でブランチ検索を配置する場合は、[State]フィールドを必須にする必要はありません。このような場合、Siebel Tools で Service Locator の Business Component User Prop の[State Value Required]を FALSE に変更します。これにより、エンドユーザーは必須フィールドとして[ZIP and Country]フィールドに加えて[City]フィールドに入力することになります。(12-6VS1C4)

## アメリカ以外の地域コードデータを含まない Siebel ブランチ検索

Siebel では、アメリカ以外の地域コードデータを出荷していないため、出荷時の状態のアプリケーションではアメリカ以外のブランチ検索はセットアップできません。アメリカ以外のブランチ検索機能をセットアップするには、ブランチ検索クエリーを実行する前に、目的の国(たとえばドイツ)の ZIP コードレベルの地域コードデータをインポートする必要があります。

### **eMail Response の Smart Answer オプションを必要とする eService の Smart Answer**

eService の Smart Answer は、eMail Response でも Smart Answer オプションが使用されることを前提としています。(12-6SEWPI)

### **Web 企業ユーザーに対する Smart Answer の有効化**

Web 企業ユーザーの権限のあるユーザーに対して Smart Answer オプションを有効にするには、[お試し Q&A]ビューと[お試し FAQ 結果の詳細]ビューの 2 つのビューをこの権限に追加する必要があります。(12-6P3W07)

## **Siebel eTraining/Siebel eTraining Manager**

### **コーステストのステータスの無効化**

テストには、現在「活動中」、「休止中」または「開発中」のステータスが割り当てられています。コースのテストをセットアップする場合、管理者はテストのステータスを無効にはできません。そのため、テストはステータスが「休止中」または「開発中」の場合でもコースに関連付けることができます。テストを無効にするには、Tests リストアプレットの[関連コース]を削除して、テストと関連コースとの関連付けを解除します。(12-8EWUKR)

### **質問プールでのテスト結果の表示**

テストがそれぞれの質問と質問プールの組み合わせを使用して作成されている場合は、エンドユーザーはテストの終了後に自分のテスト結果を表示できません。その代わりに、テストの評価とステータスを詳細に表示したテストの概要アプレットが表示されます。管理者は、[テスト結果]ビューですべてのタイプの質問のテスト結果を表示できます。(12-86BTCL)

### **コースは失効日を過ぎても自動的に無効にならない**

失効日を過ぎたコースを無効にするには、トレーニング管理者は[Course Administration List]ビューに移動し、失効日が今日の日付よりも前のコースを探し、ステータスを無効に変更する必要があります。(12-6FJXTR)

### **eTraining での講師の電子メールアドレスのアップグレード**

eTraining のバージョン 6.x で使用されている[Instructor Email]フィールドは、デフォルトでは[コース]ビューまたは[クラス]ビューには表示されません。Siebel 7 UI に Siebel 6.x の[講師の電子メール]フィールドを表示するには、Contacts ビジネスコンポーネントの S\_Party テーブルを表示します。(12-5MZP46)

### **Siebel Call Center での eTraining のショッピングカートの使用**

Siebel Call Center と共に Siebel eTraining を使用している顧客は、Siebel Tools を使用してすべてのショッピングカートの画面を eTraining アプリケーションに追加しなければ、eTraining のショッピングカート機能を使用できません。(12-6QGAC6)

## グローバル化

### インターナショナル化対応

#### [メッセージ]カラムのソート

次の問題は、英語環境以外で発生します。[Communications Administration Message Broadcasts]ビューでは、[メッセージ]カラムはソート機能をサポートしていません。(12-1DSQ2V)

#### 英語で表示されるエラーメッセージの[確認]フィールド

エラーメッセージの[確認]フィールドは英語で表示されます。たとえば、エラーメッセージの[End]および[Start]の確認フィールドなどです。(12-1QM2SR)

#### Email Response

#### 電子メールの送信または受信

[件名]フィールドに件名がない電子メールを送信または受信する場合、[件名なし]のレコードが[コミュニケーション]ビューに作成されません。(12-8T4901)

#### 添付ファイル

スペイン語、ドイツ語、フランス語およびイタリア語の電子メールテンプレートには、添付ファイルはありません。(12-6T7WAA)

#### マルチリンガル変数リスト

#### コンポーネントリクエスト

有効なマルチリンガル変数リスト(MLOV)を持つ多言語環境では、新規にコンポーネントリクエストを作成できません。(12-9T88AS)

#### 送信コミュニケーション

#### 電子メールオファターのユーロ記号

UNIX ベースのシステムでは、ユーロ記号は電子メールオファターでサポートされません。(12-8DQR8A)

#### Reports-アプリケーションレポート

#### レポートの数学関数

数学関数の値は、レポートには表示されません。(12-21BH1I、12-1VXRKP)

## ローカライゼーション

### 日本語リリースの定義済みクエリー

次の問題は、日本語版にのみ該当します。日本語リリースの定義済みクエリーは、英語ビルドでのみサポートされています。(12-9NIK7J)

日本語の定義済みクエリー(PDQ)のパフォーマンスを改善するには、日本語のデフォルト PDQ 値(リストの最初の PDQ)が、英語での値と同じになるよう、日本語 PDQ 名を変更して PDQ 名リストの最初の値になるようにします。(12-9XHWKF)

### List Item Details Product アプレットの翻訳

次の問題は、英語環境以外で発生します。Line Item Details Product アプレットのリストメニューアイコンをクリックすると、[全て再価格付け(Reprice All)]機能と[再価格付け(Reprice)]機能が同じ翻訳になります。(12-9XYWV4)

### [高度な並べ替え]の翻訳

次の問題は、ドイツ語環境の場合にのみ発生します。[高度な並べ替え]は、間違つて[Geavanceerd zoeken](高度な検索)として翻訳されています。(12-9WAHX3)

### 日本語リリースの定義済みクエリー

次の問題は、日本語版にのみ該当します。定義済みクエリーには Lookup Value ステートメントがないため、サービスリクエストレコードは eBriefings には表示されません。サービスリクエストを表示するには、次のように定義済みクエリーを変更します。

1. 管理者として Siebel Sales/ERM アプリケーションを起動します。
2. サイトマップを使用して、定義済みクエリーにアクセスします。
3. [Object SI Employee]の PDQ を探します。
4. SI サービスリクエストを次のように変更します。
5. 'SI Service Request'.Search = "([Status] = LookupValue('SR\_STATUS','Open'))または([Status] = LookupValue('SR\_STATUS','Pending'))および[Created] > =(Today()-365)。この変更を行うと、サービスリクエストが表示されるようになります。(12-9NIK7J)

### [My Account]の翻訳

イタリア語、スウェーデン語、および日本語の eSales および eService では、[My Account]は[My Customer]として翻訳されます。(12-7VG4FA)

### 日本語リリースの[Address]フィールド

次の問題は、日本語版にのみ該当します。eSales で新規ユーザーの作成時、売主登録アプレットに必要な事項を入力し、クレジットカード情報の入力完了すると、住所のフィールドが英語フォーマットで表示されます。(12-9JE7JX)

## 複数言語環境のサポート

次の製品または機能は、複数言語の開発環境または本番環境では制限があります。<sup>3</sup>

### eMarketing

マルチリンガル変数リスト(MLOV)環境はサポートされていません。

### キャンペーン

電子メールキャンペーンは、単一の言語でのみ実施できます。

### Actuate レポートサーバー

各ロケールまたは言語に、一つの Actuate レポートサーバーが必要です。

### リストマネージャデータの品質

MLOV が有効なデータベースを使用する場合、インポート時には言語独立コード(LIC)が必要です。

## 追記

### Siebel Marketing Base の項に関するリリースノート

#### AIX プラットフォームで Siebel Marketing を正しく稼働させるには追加のファイルをインストールする必要がある

次の問題は、日本語版にのみ該当します。AIX プラットフォームで Siebel Marketing を正しく稼働させるには、日本語版をインストールしたマシンの \$SIEBEL\_HOME/lib/jpn に、libsrfc.so および srcf.rsb という 2 つのファイルをコピーする必要があります。これらのファイルの入手方法および詳しい情報につきましては、Siebel テクニカルアカウントマネージャにお問い合わせください。(12-9GQ87Z)

---

<sup>3</sup> 多言語(マルチリンガル)環境とは、同一のアプリケーションデータベースに対して複数の Siebel ロケールが稼働している環境を指します。