SIEBEL 7
eBusiness

アプリケーション管理ガイド

バージョン 7.5、REV. B

2003 年 5 月

Siebel Systems, Inc., 2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404
Copyright © 2004 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、Siebel のロゴ、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。

合衆国政府制限付き権利。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、本書および Siebel eBusiness Applications のオンラインヘルプ中に記載されている情報を機密情報とみなします。本機密情報は、以下の条項と条件のもとでのみ入手ならびに使用できます。（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、所有権および制限付き権利に関する通知。

目次

はじめに

このマニュアルの構成 18

その他の参考資料 19

改訂履歴 20

第 1 章　概要

アプリケーションの最初の起動 24

ライセンスキーの入力 25

データソースの選択 31

シードデータ 32

アプリケーション管理タスクの概要 33

第 2 章　初期設定

初期設定タスクの概要 36

アプリケーションへのビューの追加 37

従業員の設定の完了 38

スキルの割り当て 40

ロケールのセットアップ 41

Satmetrix 調査レポートのセットアップ 46

第 3 章　アプリケーション管理の継続的作業

システム属性の設定 50
定義済みクエリーの設定 50
通貨のセットアップ 53
通貨交換のセットアップ 55
経費タイプのセットアップ 59
支払条件のセットアップ 60
期間のセットアップ 61
電話番号の形式の指定 62
ポケベル会社のセットアップ 67
日付の形式 68
郵便番号のセットアップ 68
グローバルタイムゾーンサポートの管理 69
連絡先のセットアップ 71
ショートカットキーの使用 72
業種のセットアップ 75
言語のセットアップ 76
大文字と小文字の区別について 77
アプリケーション全体の大文字小文字同一視の有効化 78
InsensitivityFactor パラメータの変更 80
フィールド固有の大文字小文字同一視の有効化 80
Web ブラウザ機能の追加 81

Webブラウザの追加 83

第 4 章　変数リストの使用

既存の変数リストへの新しい値の追加 88

キャッシュのクリア 91

変数リストのフィールド 91

変数リストの変更 94

変数リストの値の無効化 96

制約された変数リスト 97

第 5 章　監査証跡

監査証跡の機能 102

監査証跡のビジネスシナリオ 106

監査証跡のプロセスフロー 107

Siebel Toolsでの監査証跡の設定 108

監査用にビジネスコンポーネントおよびビジネスコンポーネントフィールドを指定 110

監査証跡の制限の指定 112

監査証跡設定の検証 113

監査証跡のビジネスコンポーネントへのリンク 114

監査証跡レコードの表示 116

第 6 章　メッセージ一括送信とアラート

アラートを使用するためのビジネスシナリオ 121
メッセージ一括送信とアラートのプロセスフローの例 122
一括送信の有効と無効の切り替え 122
一括送信メッセージの作成 124
複数の重大度を組み合わせた一括送信メッセージの作成 127
一括送信メッセージテキストの自動更新 128
アラートの作成 130

第 7 章　メッセージ

メッセージワークフローの設定 136
Message User 権限を持つユーザーの設定 136

第 8 章　コンテンツセンター

コンテンツセンターの職務上の役割と用語 138
コンテンツの準備環境のセットアップ 140
コンテンツセンターを使用するためのビジネスシナリオ 142
コンテンツセンターを使用するためのプロセスフローの例 144
コンテンツセンターのコンテンツオブジェクトの設定 145
コンテンツセンターのビジネスコンポーネントの変更 146
コンテンツセンターのインテグレーションオブジェクトの作成 148
コンテンツセンターのインテグレーションオブジェクトの変更 148
コンテンツセンター承認ワークフローのセットアップ 149

コンテンツセンター発行ワークフローのセットアップ 153
コンテンツプロジェクトビジネスサービスについて 154
コンテンツタイプのセットアップ 155
作成者と承認者のセットアップ 157
コンテンツプロジェクトの作成 158
コンテンツの作成と承認 161
コンテンツプロジェクトの発行 163
コンテンツ資産について 164
コンテンツ資産を含むようにコンテンツセットを定義する 164
コンテンツ資産のコンテンツセットへの追加 166
コンテンツセットのホームページの設定 167
コンテンツ資産プロパティの表示と編集 168
コンテンツ資産のチェックイン／チェックアウト 171
HTML コンテンツの編集 172
コンテンツ資産タイプビューについて 173
コンテンツセンターの設定のための情報 173

第 9 章　Microsite Management

Microsite Management のビジネスシナリオ 180
Microsite Management のプロセスフローの例 182
ページ情報の表示と編集 183
ルートレベルページの作成 185
ページデザイナーについて 186

新規ページへのナビゲーションリンクツール 187
ナビゲーションリンクツール 191
アプリケーションリンクツール 193
Web リンクツール 195
コンテンツを作成ツール 197
コンテンツを挿入ツール 199
ファイルを挿入ツールとグラフィックツール 200
ページアイテムプロパティの編集 204
ページアイテムの削除 205
ページレイアウトの変更の保存とキャンセル 205
コンテンツ項目グループの管理 206
ページのプレビュー 207
ページの削除 208
検索インデックスの作成について 208
Microsite Management の設定者のための情報 209

第 10 章　グローバル取引先

グローバル取引先管理のビジネスシナリオ 212
グローバル取引先管理のプロセスフローの例 213
デフォルト階層の生成 213
カスタム階層の作成 214
カスタム階層の組織への割り当て 215
カスタム階層の保守 216

第 11 章　商談

商談のワークフローについて 218
商談通知ワークフローのセットアップ 219
コミュニケーションプロファイルのセットアップ 220
商談通知ワークフロープロセスおよびポリシーの活動化 221
商談のリルート 224
商談ワークフローの修正 225
マネージャからの電子メールを受信のセットアップ 227
商談監査証跡 227
商談の情報源のセットアップ 228

第 12 章　活動、活動プラン、およびアセスメント

活動について 230
活動テンプレートおよび活動プランについて 232
アセスメントテンプレートについて 233
セールス方法について 233
ビジネスシナリオ 234
活動管理のプロセスフローの例 236
セールス方法の定義 237
活動テンプレートの作成 239
活動テンプレートの削除 242
活動割り当てについて 242
アセスメントテンプレートの作成 243

活動の設定のための情報 246

第 13 章　カレンダー

カレンダー管理のビジネスシナリオ 250
カレンダー管理のプロセスフローの例 251
リソースのセットアップ 252
カレンダーアクセスの追加および変更 253
カレンダーアクセスの削除 254
カレンダーの設定のための情報 255

第 14 章　ライセンス追跡

ライセンス追跡のビジネスシナリオ 260
ライセンス追跡のプロセスフローの例 261
ライセンス追跡のセットアップ 261
従業員アプリケーションとパートナーアプリケーションの使用状況の表示 263
顧客アプリケーションの使用状況の表示 264

第 15 章　フォローアップ

Siebel Web クライアントに必要なシステム 268
Document Server のインストール 269
Document Server の設定 271
フォローアップテンプレートの使用の説明 275
サンプルフォローアップテンプレートの使用 277
新規のフォローアップテンプレートの作成 281

フォローアップテンプレートの削除 284
フォローアップテンプレートへのファイルの挿入 285
追加の差し込みフィールドの設定 286
配送センターについて 288
配送センターのセットアップ 289
配送状況の確認について 291
バッチ印刷の説明 291
管理者のバッチ印刷手順 293
エンドユーザーのバッチ印刷手順 296

第 16 章　提案書

Siebel Web クライアントに必要なシステム 300
プレゼンテーションテンプレートの作成 302
Microsoft Word のテンプレート文書の作成 303
テンプレートレコードの作成 308
テンプレートの構造の決定について 309
テンプレートのセクションの定義 310
テンプレートのセクションへのコンポーネントの追加 317
テンプレートでの条件の使用 319
ドキュメントのフィールドマッピングの定義 321
マッピングとテンプレートの関連付け 323
提案書ライブラリの作成 324
HTML 形式の提案書の表示 328

サンプルデータ：フィールドマッピングとテンプレート 329

第 17 章　プレゼンテーション

Siebel Web クライアントに必要なシステム 334
プレゼンテーションテンプレートの作成 336
Microsoft PowerPoint のテンプレートスライドの作成 337
テンプレートレコードの作成 341
テンプレートの構造の決定について 342
テンプレートのセクションの定義 343
テンプレートのセクションへのコンポーネントの追加 350
テンプレートでの条件の使用 352
プレゼンテーションフィールドマッピングの定義 354
マッピングとテンプレートの関連付け 356
プレゼンテーションライブラリの作成 357
HTML 形式のプレゼンテーションの表示 361
サンプルテンプレート 362

第 18 章　資料

資料ファイルのセットアップ 364
資料ファイルの作成と変更 364
資料レコードの追加 365
翻訳レコードの追加 368
資料アイテムキットの追加 369
ユーザーに資料を表示する方法の説明 371

製品画面での資料の共有 372
競合会社画面での資料の共有 372
決定基準画面での資料の共有 374
フォローアップ画面での資料の共有 374
eBriefings での資料の共有 375
資料画面または情報センターでの資料の共有 376

第 19 章　D&B Integration

D&B データの説明 380
ビジネスシナリオ 381
D&B D-U-N-S 番号について 382
D&B データ統合のプロセス 382
D&B データの取得 383
D&B データのロード 384
サンプルスクリプトを使用する D&B データのロード 385
Siebel Update Server コンポーネントの説明 389
Siebel Update Server コンポーネントの実行 395
D&B データベースにアクセスするためのシンボリック URL のセットアップ 399
D&B Integration の設定責任者のための追加情報 401
D&B Integration の設定のフィールドマッピング 405

第 20 章　ASIを使用した統合

取引先、担当者、および世帯のASIのセットアップ 414
ASIワークフローの説明 417

付録 A　システム属性

付録 B　コンテンツセンターの参考資料

コンテンツセンターの構築済みコンテンツオブジェクト 434
Catalog 435
Catalog Category 436
ContentBase Content Asset 436
ContentBase Content Set 437
ContentBase Content Type 438
ERM Group News Item 439
Literature 440
Microsite Management Page 441
Microsite Management Page Item 442
Price List 443
Product 444
Product Class 445
Product Feature 445
Product Line 446
Resolution Item 446
Solution 446
Volume Discount 447

コンテンツプロジェクトビジネスサービス 447
AddContentItem メソッド 447
AddProject メソッド 448
Export メソッド 449
Import メソッド 449
PublishProject メソッド 450
RemoveContentItem メソッド 450
RemoveProject メソッド 451
StartProject メソッド 451
UpdateContentItem メソッド 451
UpdateProject メソッド 452

索引

はじめに

このマニュアルでは、Siebel eBusiness Applicationsの初期設定および継続的なメンテナンスに関する一般的な管理タスクについて説明します。

アプリケーション固有の管理タスクについては、該当する各マニュアルで説明しています。『Siebel Bookshelf』のCD-ROMを参照してください。

このマニュアルは、主に次のような役職または職務を担当する方を対象としています。

Siebelアプリケーション管理者	Siebelアプリケーションの導入の計画、セットアップ、管理、および必要に応じて、新しい機能の追加を行います。
Siebelアプリケーション開発者	Siebelアプリケーションの設計、実装、および設定を行う担当者。新しい機能を追加することもできます。
データベース管理者	データのロード、システムの監視やバックアップおよび復旧、容量の割り当てとサイズ変更、ユーザーアカウントの管理など、データベースシステムの管理を行う責任者。
コールセンター管理者	コールセンターのセットアップと保守を行う責任者。メッセージ一括送信の管理などの仕事を行います。

このマニュアルの構成

このマニュアルの最初の4つの章は、順番に読む必要があります。これらの章では、大半の読者が関心を持つ内容が説明されています。

その後の章では、Siebel eBusiness Applicationsの個々の機能の管理について個別に説明されています。これらの章は任意の順序で読むことができます。

このマニュアルには、2つの付録があります。1つには、システム属性の表があります。もう1つにはコンテンツセンターの章をサポートする参考資料があります。

その他の参考資料

その他の管理タスクについての情報は、次の各マニュアルにあります。

- 『Siebel Marketingガイド』
- 『Siebel Field Serviceガイド』
- 『Siebel Forecasting Guide』
- 『Siebel Professional Services Automationユーザーガイド』
- 『Siebel Employee Relationship Management管理ガイド』
- 『Siebel eBusiness Applicationsセキュリティガイド』
- 『Global Deployment Guide』
- 『Siebel eSales管理ガイド』
- 『Siebel Assignment Manager管理ガイド』
- 『Siebel Communications Server管理ガイド』

改訂履歴

アプリケーション管理ガイド

バージョン 7.5、Rev. B

表 1. バージョン 7.5、Rev. B で変更された点

トピック	改訂
Siebel eBusiness Applications について	この章を削除しました。
124 ページの「一括送信メッセージの作成」	［開始日時］［失効日時］のフィールド説明に、正しいサーバー時刻を設定することの重要性についての備考を追加しました。
41 ページの「ロケールのセットアップ」	［短い日付形式］フィールドの説明に、誤った日付を入力したときの処理についての備考を追加しました。
第 5 章「監査証跡」	内容を明確にするためにこの章を書き直しました。監査証跡は従業員アプリケーションに対しては事前設定されません。
第 6 章「メッセージ一括送信とアラート」	「ユーザーのメッセージバーが無効に設定されている場合でも、一括送信メッセージが表示されるようにするには」という項を削除しました。
163 ページの「コンテンツプロジェクトの発行」	コンテンツプロジェクトの発行について、新規の項を追加しました。
269 ページの「ハードウェア要件」	Document Server は Windows 2000 プラットフォームと Windows XP プラットフォームの両方でサポートされます。

2003 年 1 月の Bookshelf

表 2. 2003 年 1 月の Bookshelf、リビジョン A に対して行われた変更点

トピック	改訂
第 7 章「メッセージ」	この章を追加しました。
94 ページの「変数リストの変更」	箇条書きの第 2 項目を追加しました。
122 ページの「一括送信の有効と無効の切り替え」	サーバーでメッセージの一括送信を有効または無効にする方法の手順を追加しました。
272 ページの「HTML 文書生成の有効化（オプション）」	備考を追加しました。
271 ページの「レポートの生成方法の設定（オプション）」	説明を追加しました。
40 ページの「スキルの割り当て」	この項から手順を削除しました。スキルの割り当ての手順を『Siebel Assignment Manager 管理ガイド』に移動しました。

改訂履歴

概要 1

Siebelシステムを正しくインストールしたら、ライセンスキーを入力して、購入したSiebel製品にアクセスできるようにします。ライセンスキーの入力が終わったら、Siebelアプリケーションを設定できるようになります。

Siebelアプリケーションを使い始める前に、表3にあるソフトウェアを正しくインストールする必要があります。

表3. 必要なソフトウェア

ソフトウェア	参照先
Siebel Gateway Server	『Siebel Server インストールガイド』
Siebel Server	
Siebel Database Server	
Siebel eBusiness Applications	各アプリケーションの管理ガイドおよびこのマニュアル
Siebel専用Webクライアントまたは Siebel Tools	『Siebel Web クライアント管理ガイド』または『Siebel Tools Reference』

これらのSiebelサーバーとアプリケーションのインストールが終わったら、特定のSiebelアプリケーションのライセンスキーを入力できます。

アプリケーションの最初の起動

Siebelアプリケーションを設定するには、管理者権限のあるユーザーとしてログインする必要があります。Siebel Database Serverのインストールスクリプトによって、管理タスクを行うときに使用するSiebel管理者アカウントが作成されます。このアカウントのデフォルトのユーザーIDとパスワードは、どちらもSADMIN（大文字と小文字が区別されます）です。Siebel Serverにアクセスして必要な設定を行う権限のあるユーザーIDとパスワードが、データベース管理者によって作成されている場合もあります。［グループ管理］ビューでエンティティをセットアップするには、Siebel Serverに接続している必要があります。ローカルデータベースに接続している場合や、モバイルWebクライアントで作業している場合は、このビューを完全に管理することはできません。

注： Siebelアプリケーションに組み込み済みの「SADMIN」というユーザーIDの権限は変更できません。ただし、この権限をコピーし、そのコピーを変更することはできます。詳しくは、『Siebel eBusiness Applicationsセキュリティガイド』を参照してください。

Siebelアプリケーションは、Siebel専用Webクライアント、またはSiebel Webクライアントから起動できます。次に、これらのクライアントから起動する方法を順に説明します。

ヒント： ライセンスキーをまだ入力していない場合は、Siebel専用Webクライアント、またはSiebel Toolsで第一ライセンスキーを入力する必要があります。詳しくは、25ページの「ライセンスキーの入力」を参照してください。

Siebel専用Webクライアントから Siebelアプリケーションを初めて起動するには

1. ［スタート］メニューの［プログラム］を選択し、起動するSiebelアプリケーションを選択します。
2. ［ユーザー名］フィールドと［パスワード］フィールドに、「SADMIN」と入力します。
3. ［接続先］フィールドで、ドロップダウンリストから「Server」データベースを選択し、［OK］をクリックします。

   ［接続先］ドロップダウンリストに表示されるその他のデータベースについては、31ページの「データソースの選択」を参照してください。
4. 有効なライセンスキーがないというメッセージが表示されたら、［OK］をクリックします。

5 ［ライセンスキー］ダイアログボックスで、Siebel eBusiness 基本アプリケーションのライセンスキーを入力して、［OK］をクリックします。

ライセンスキーについては、25 ページの「ライセンスキーの入力」を参照してください。追加のライセンスキーを入力する必要がある場合は、28 ページの「追加のライセンスキーの入力」を参照してください。

Siebel Web クライアント から Siebel アプリケーション を初めて起動するには

1 Web ブラウザを開きます。

2 Siebel Web クライアントの URL に移動します。

ログイン画面が表示されます。

3 ［ユーザー名］フィールドと［パスワード］フィールドに「SADMIN」と入力して、［OK］をクリックします。

注： この機能を使用するライセンスがないというメッセージが表示された場合は、アプリケーションにアクセスする前に、Siebel Tools または Siebel 専用 Web クライアントを使って、有効なライセンスキーを入力する必要があります。詳しくは、25 ページの「ライセンスキーの入力」を参照してください。

ライセンスキーの入力

会社で購入した Siebel 製品に社内のユーザーがアクセスするために、Siebel ライセンスキーが生成されます。ライセンスキーは、最高 54 桁までの数字です。会社に割り当てられたライセンスキーは、ウェルカムパッケージに入っています。購入した Siebel 製品やオプションのモジュールを使用する前に、このライセンスキーを入力する必要があります。ライセンスキーは、クライアントマシンではなくサーバーに常駐しているので、Siebel データベースにアクセスするどのユーザーも同じライセンスキーを使います。

購入した製品とモジュールの画面やビューが、ライセンスキーによってアクティブになります。複数のライセンスキーを入力した場合は、これらのキーに対応するすべての製品が使えるようになります。

旧バージョンのSiebelソフトウェアからアップグレードする際、旧バージョンのSiebel製品とウェルカムパッケージのリストに表示される製品に相違があることがあります。この相違は、通常、Siebel製品の命名とバンドリングに変更があったことによるものです。たとえば、以前は別個に販売されていた機能が、1つの製品に組み込まれていたり、基本アプリケーションに含まれていたり、名前だけが変更されていたりします。アプリケーション自体を実行して、必要な機能がすべてそろっているか確認することをお勧めします。

旧バージョンからアップグレードしたSiebel製品を使用すると、旧製品のビューとアップグレード後の製品のビューに相違があることがあります。この理由には、次のようなものがあります。

- 探しているビューが、起動したアプリケーションからは使用できない場合。
- そのビューを使用する権限を持たないユーザーとしてログインした場合。製品で使用できるすべてのビューを評価するには、Siebel管理者としてログオンします。
- 機能にアクセスする方法に変更があったか、別の働きを持つ包括的な機能によってその機能が置換された場合。最新リリースの機能変更については、『Siebel Bookshelf』を参照してください。
- 画面またはビューの場所や名前が変更された場合。現行のビューの場所については、サイトマップを確認するか、『Siebel Bookshelf』を参照してください。

ただし、表示されるはずのビューが表示されない場合、予想外のビューが表示される場合、およびこのような変更によって、購入した機能が影響を受けていると思われる場合は、Siebel技術サポートにすみやかに連絡してください。ライセンスキーの有効期限が切れた場合も、Siebel技術サポートに連絡してください。

第一ライセンスキーの入力

第一ライセンスキーを入力する前に、次のソフトウェアを正しくインストールしておく必要があります。Siebel Gateway Server、Siebel Server、Siebel Database Server、Siebel eBusiness Applications、およびSiebel専用Webクライアントと Siebel Toolsのいずれか。Siebel専用Webクライアントまたは Siebel Toolsを初めてインストールした後にこれらの製品を使うためには、Siebelデータベースに最初に接続するユーザーがライセンスキーを入力する必要があります。

第一ライセンスキーを入力するには

1 Siebel 専用 Web クライアント、または Siebel Tools を起動します。

注： 第一ライセンスキーを入力するのに、Siebel 専用 Web クライアントと Siebel Tools のどちらを使ってもかまいません。また、Siebel 専用 Web クライアントと Siebel Tools のどちらでも、すべての Siebel ライセンスキーを入力できます。

2 システム管理者としてログインし、Server データベースに接続します。

ログイン名とパスワードに SADMIN を使用し、［接続先］ドロップダウンリストから「Server」を選択します。

注： 新たに Siebel 製品をインストールしてから、今まで誰も Siebel 専用 Web クライアントにログインしていない場合は、「There is no valid license key in the database.」というエラーメッセージが表示されます。新たに Siebel 製品をインストールしてから、今まで誰も Siebel Tools にログインしていない場合は、「No valid license keys were found in the database.」というエラーメッセージが表示されます。

3 Siebel 専用 Web クライアントにログインしている場合は、［OK］をクリックします。Siebel Tools にログインしている場合は、［Add Key］をクリックします。

4 ［ライセンスキー］ダイアログボックスで、Siebel eBusiness 基本アプリケーションのライセンスキーまたは Siebel Tools のライセンスキーを入力して、［OK］をクリックします。

注意： ここでは、必ず Siebel eBusiness 基本アプリケーションライセンスキーと Siebel Tools ライセンスキーのどちらかを入力してください。Siebel eBusiness 基本アプリケーションライセンスキーを入力する前にオプションモジュールのライセンスキーを入力すると、エラーメッセージが表示されます。これは、Siebel eBusiness 基本アプリケーションを起動するにはホームページビューが必要ですが、このビューはオプションモジュールのライセンスキーに含まれていないためです。

5 27 ページの手順 1 で起動した Siebel 専用 Web クライアント、または Siebel Tools を閉じます。

6 Siebel Serverシステムサービスを再起動します。(詳しくは、『Siebel Server管理ガイド』を参照してください。)

7 入力したライセンスキーに対応するSiebelアプリケーションを起動します。

たとえば、Siebel Salesのライセンスキーを入力した場合はSiebel Salesを、Siebel Toolsのライセンスキーを入力した場合はSiebel Toolsを起動します。

注: 第一ライセンスキーを入力した後で入力間違いに気づいた場合は、[アプリケーション管理]画面 > [ライセンスキー]ビューの順に選択し、[キーの値]フィールドでライセンスキーを訂正できます。

追加のライセンスキーの入力

第一ライセンスキーを入力した後に、Siebel eBusiness Applicationsを使ってライセンスキーを削除または追加できます。ただし、自分のSiebelユーザーの権限に[Siebelライセンスキー]ビューが含まれている必要があります。これは、購入した製品に複数のライセンスキーが含まれている場合はすぐに行うことができます。または、別のSiebelアプリケーションやオプションモジュールを購入した場合にライセンスキーを追加できます。

Siebelアプリケーションを使って追加のライセンスキーを入力するには

1 Siebel Call CenterなどのSiebelアプリケーションを起動します。Siebel Webクライアントまたは Siebel専用Webクライアントを使用できます。

2 システム管理者としてログインし、Serverデータベースに接続します。

ログイン名とパスワードにSADMINを使用し、[接続先]ドロップダウンリストから「Server」を選択します。システム管理者のパスワードが変更されている場合は、現在のパスワードを使います。

3 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [アプリケーション管理] > [ライセンスキー]の順に選択します。

4 ライセンスキーを追加します。

a [ライセンスキー]リストで[新規]をクリックし、新しいレコードを作成します。

b 新しいレコードの[キーの値]フィールドに、追加するライセンスキーを1つ入力します。

c 追加するライセンスキーごとに、手順aと手順bを繰り返します。

5 アプリケーションを閉じます。

6 Siebel Serverシステムサービスを再起動します。(詳しくは、『Siebel Server管理ガイド』を参照してください。)

追加したライセンスキーに対応するSiebelアプリケーションまたはモジュールを起動します。

ライセンスキーをインストールするときに問題が発生した場合は、Siebel技術サポートに連絡してください。

Siebel Toolsを使って追加のライセンスキーを入力するには

1 Siebel Toolsを起動します。

注: Siebel Toolsでライセンスキーを追加するには、先にSiebel Toolsのライセンスキーを入力しておく必要があります。

2 システム管理者としてログインし、Serverデータベースに接続します。

ログイン名とパスワードにSADMINを使用し、[接続先]ドロップダウンリストから「Server」を選択します。システム管理者のパスワードが変更されている場合は、現在のパスワードを使います。

3 メニューバーで[Help] > [Technical Support]の順に選択します。

4 [Technical Support Information]ダイアログボックスの[License Key]をクリックします。

5 ライセンスキーを追加します。

a [License Keys]ダイアログボックスの[Add Key]をクリックします。

b 新しいレコードにライセンスキーを1つ入力して、[OK]をクリックします。

c 追加するライセンスキーごとに、上記の操作を繰り返します。

6 Siebel Toolsを閉じます。

7 Siebel Serverシステムサービスを再起動します。(詳しくは、『Siebel Server管理ガイド』を参照してください。)

追加したライセンスキーに対応するSiebelアプリケーションまたはモジュールを起動します。

ライセンスキーフィールド

表4では、ライセンスキーレコードのフィールドについて説明します。

表4. ライセンスキーレコードのフィールド

フィールド	説明
キーの値	ウェルカムパッケージに入っているライセンスキー。ライセンスキーごとに新しいレコードを追加できます。
状況	ライセンスキーに基づいて自動的に入力されます。 「OK」は、ライセンスキーの有効期限が切れていないことを示します。 「期限切れ」は、ライセンスキーの有効期限が切れていることを示します。
最大ユーザー数	ライセンスキーに基づいて自動的に入力されます。 Siebel Systemsとのライセンス契約で許可されている同時使用ユーザーの最大数です。
失効日	ライセンスキーに基づいて自動的に入力されます。 Siebel Systemsとのライセンス契約によって取得したライセンスキーの失効日です。

ライセンスキー情報を隠す

ライセンスキー情報を隠すには、2つの方法があります。1つはSiebelアプリケーション内の［ライセンスキー］管理ビューを非表示にする方法、もう1つはSiebel Tools内の［License Key］ボタンを非表示にする方法です。

- **Siebelアプリケーション内**：［アプリケーション管理］画面で［ライセンスキー］ビューを非表示にして、権限のないユーザーがライセンスキーを変更するのを防ぎます。［ライセンスキー］ビューを非表示にするには、非表示にするユーザーに関連付けられた権限から［ライセンスキー］ビューを削除します。権限は、ユーザーがどのビューへのアクセス権を持つかを制御します。権限の作成と変更については、『Siebel eBusiness Applicationsセキュリティガイド』を参照してください。

- **Siebel Tools 内**：［Technical Support Information］ダイアログボックス（Siebel Tools の［Help］メニューから表示できます）にある［License Key］ボタンを無効にして、権限のないユーザーがライセンスキーを変更するのを防ぎます。［License Key］ボタンを無効にするには、［Siebel Administrator］権限を選択して［Edit License Key］ビューを削除します。

データソースの選択

Siebel 専用 Web クライアントから Siebel アプリケーションを起動するときは、接続するデータソースを指定します。

管理者とエンドユーザーが接続できるデータベースには、次のものがあります。

- **Local**：使用するローカルコンピュータ上にあります。企業データベースと同期することができます。通常、ラップトップコンピュータに保存され、モバイルユーザーが、サーバーに接続せずに使用します。
- **Server**：企業サーバーデータベースです。
- **Sample**：サンプルデータが入ったデータベース。ワークステーションに保存されています。Siebel アプリケーションを試しに使ってみるときに、このデータベースを使うと、実際の社内用データを誤って壊してしまうことはありません。

システム管理タスクを行うときは、常にサーバーデータベースに接続してください。ローカルデータベースで管理タスクを行ってからサーバーデータベースを同期することもできますが、データが競合するなどのエラーの原因になることがあります。また、大きなローカルデータベースや多量のトランザクションが原因で、パフォーマンスが低下することもあります。

Sample データベースについて

Siebel eBusiness Applications には、Siebel クライアントと Siebel Tools のデモや評価、または試用時に使えるサンプルデータベースが付属しています。（詳しくは、『Siebel Web クライアント管理ガイド』を参照してください。）

Sample データベースには、デモユーザーアカウントが多数設定されています。前述の「SADMIN」アカウントもその 1 つです。これらの各アカウントには、サンプル会社内のデモユーザーの役割に対応した権限があらかじめ設定されています。Sample データベースにデモユーザーとしてログインすると、そのデモユーザーに設定されている権限に応じて、Siebel eBusiness Applications の特定のビューにアクセスできます。

Siebel Sampleデータベースを実行するために、サーバーコンポーネントをインストールする必要はありません。ただし、サーバーコンポーネントが実行されていないと、［サーバー管理］画面が表示されません。Sampleデータベースは、サーバーデータソースにはコピーできません。

デモユーザーとしてログオンするには、Siebelクライアントプログラムグループ内のアプリケーションのアイコンをダブルクリックします。「デモ」と示されているアプリケーションを起動した場合は、自動的にSampleデータベースにログインします。それ以外のアプリケーションでSampleデータベースにログオンするには、ログオンダイアログボックスにユーザーIDとパスワードを入力して［接続先］>［Sample］の順に選択します。デモユーザーの一覧など、Sampleデータベースについては、『リリースノート』を参照してください。

Siebelシステムに付属しているSampleデータベースには、製品の出荷日から1年間に限り、すべてのビューとモジュールにアクセスできるライセンスキーが組み込まれています。

シードデータ

デフォルトのSiebelアプリケーションのエンタープライズデータベースには、組織、部署、役割、権限、従業員の各レコードなどのシードデータがいくつか組み込まれています。これらのシードデータを、トレーニングやテスト、または今後入力する実際のデータのテンプレートとして使用することができます。シードデータレコードの説明など、シードデータについては、『Siebel eBusiness Applicationsセキュリティガイド』を参照してください。

アプリケーション管理タスクの概要

表 5 では、さまざまな Siebel eBusiness Applications およびオプションモジュールのセットアップに必要な、その他のアプリケーション管理タスクの概要を示します。

表 5. アプリケーション管理タスク

目的	必要な作業	参照先
Siebel Sales や Siebel Call Center など、任意の基本アプリケーションを使用する	初期設定タスク	第 2 章「初期設定」
	継続的管理タスク	第 3 章「アプリケーション管理の継続的作業」
ビューまたはデータへのアクセスを制御する	次の方法でビューおよびデータのアクセスを制御します。 ■ 組織、部署、テリトリーなど、ビジネス環境を設定します。 ■ 従業員を追加します。 ■ 従業員に権限を割り当てます。	『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』
グローバル展開を起動する	ロケールおよび言語の管理タスク	41 ページの「ロケールのセットアップ」 76 ページの「言語のセットアップ」 『Global Deployment Guide』
グローバル取引先を管理する	取引先管理タスク（グローバル取引先階層のセットアップ）。	第 10 章「グローバル取引先」
取引先、担当者、または世帯に Application Services Interface（ASI）を使用する	Web サービスをセットアップし、ASI のワークフローを活動化します。	第 20 章「ASI を使用した統合」
製品などのデータのカタログを作成する	製品、資料、解決策、およびオークションのカタログを作成します。	『Siebel eSales 管理ガイド』
プレゼンテーション、提案書、およびフォローアップの機能を使用する	Siebel Document Server をセットアップし、テンプレートを作成します。	第 16 章「提案書」 第 17 章「プレゼンテーション」 第 15 章「フォローアップ」

表 5. アプリケーション管理タスク

目的	必要な作業	参照先
コンテンツセンターでコンテンツを管理する	準備環境をセットアップし、コンテンツのオブジェクトおよびワークフローをセットアップし、コンテンツタイプをセットアップします。	第 8 章「コンテンツセンター」
マイクロサイトを管理する	マイクロサイト管理タスク	第 9 章「Microsite Management」
カレンダーを使用して、会議室、備品、プロジェクタなどのリソースをセットアップする	カレンダー管理タスク	第 13 章「カレンダー」
アサイメントマネージャを使用して、自動的にタスクを適切なユーザーに割り当てる	スキルおよびその他の条件を作成します。	『Siebel Assignment Manager 管理ガイド』
Siebel Marketing を使用する	マーケティング管理タスク	『Siebel Marketing ガイド』
担当者および見込み顧客のリストを管理する	リスト管理タスク	『Siebel Marketing ガイド』
Competency Management System を使用する	スキルおよび能力管理タスク **備考**：これらはアサイメントマネージャで使用されているスキルとは異なります。	『Siebel Employee Relationship Management 管理ガイド』
タイムシートおよび経費レポートを使用する	仕事タイプの作成など、タイムシートおよび経費レポートのセットアップタスク	『Siebel Professional Services Automation ユーザーガイド』
サービススケジュール、サービス資産、保証を管理する	サービス管理タスク	『Siebel Field Service ガイド』
目標および従業員またはパートナーの報奨金を管理する	報奨金管理タスク	『Siebel Incentive Compensation Administration Guide』
オーダーおよびオーダープロセスを管理する	オーダー管理タスク	『Siebel Order Management ガイド』

2 初期設定

Siebel製品を正しくインストールしたら、アプリケーションをセットアップし管理するためにさまざまなタスクを行う必要があります。

Siebelアプリケーションを正しく動作させるために初期設定タスクを完了する必要がありますが、その後も、たとえば会社の成長に応じてときおりタスクを実行する必要があります。

継続するタスクには、適宜行うものと継続して行うものがあります。それらについては、第3章「アプリケーション管理の継続的作業」で説明します。

初期設定タスクの概要

表 6 に、初期設定タスクとそれらの実行順序を示します。

表 6. 設定時に必要なタスク

タスク	コメント
任意のカスタムビューを追加する	カスタムビューは、Siebel Tools で作成されて Siebel アプリケーションに追加されます。カスタムビューは、権限を定義する前に［ビュー］ビューに追加する必要があります。ビューの追加については、37 ページの「アプリケーションへのビューの追加」を参照してください。 カスタムビューの作成とビューの表示問題のトラブルシューティングについては、『Siebel Tools Reference』を参照してください。
アクセス制御の方式を決定してビジネス環境の構造を定義する	Siebel アプリケーションのセットアップによってサポートされる多くの方式で、会社はビューおよびデータに対するアクセスを制御できます。これらの方式には、ビジネス環境の構造（組織、内部と外部の部署、など）の定義、従業員の役割の定義、および特定のグループに属するものが特定のビューおよびデータにアクセスできるようなアクセスグループの作成などがあります。 初期設定で実装できるように、これらの方式は開発プロセスの早い段階で決定する必要があります。 ビューおよびデータに対するアクセス制御、およびアクセス制御の実装の手順については、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』を参照してください。
従業員レコードをシステム（データベースおよびアプリケーション）に入力してビューおよびデータに対する従業員のアクセス権を決定する	従業員レコードは、ビジネス環境の構造を定義してから入力します。各従業員には少なくとも 1 つの権限を割り当てる必要があり、組織、役割、またはその他のアクセス制御パラメータも割り当てます。 従業員レコードの入力または無効化については、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』を参照してください。

表 6. 設定時に必要なタスク

タスク	コメント
従業員の設定を完了する	従業員レコードと追加情報の関連付けについては、38 ページの「従業員の設定の完了」を参照してください。
ロケールをセットアップする	Locale Code とパラメータは、グローバル展開に必要です。詳しくは、41 ページの「ロケールのセットアップ」を参照してください。

アプリケーションへのビューの追加

開発者は Siebel Tools によって新規のビューを作成します。管理者がビューを使用できるようにするには、ビジネス環境を定義する前に、アプリケーションの［ビュー］画面にビューを追加する必要があります。

例：［参照］画面に［商談］ビューを追加するとします。Siebel Tools で［商談］ビューを作成して「参照 - 商談」と名前を付けます（ビューの作成については、『Siebel Tools Reference』を参照してください）。次に、使用している Siebel アプリケーションの［ビュー管理］ビューで、下記の手順に従って［参照 - 商談］というビューを追加します。ビューが両方の場所に追加されると、適切なユーザーがこのビューにアクセスできるようになります。ビューの表示の制御については、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』を参照してください。

カスタマイズしたビューを Siebel アプリケーションに追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［ビュー］の順に選択します。
2. ［ビュー］リストで、新規レコードを追加します。
3. Siebel Tools で定義したビューの正確な名前と、ビューの説明を入力します。

通常は、すでにリストに表示されているビューを修正したり削除する必要はありません。Siebel Tools で名前が変更された場合にだけ、ビューを修正してください。ビューがデータモデルスキーマに存在しなくなった場合か、誰もそのビューにアクセスできないようにする場合にだけ、削除する必要があります。管理者は、ビューを削除する代わりにそのビューを権限から削除して、データベース内にはそのまま残します。

注: 表示レベルのビューだけが、［サイトマップ］に表示されるように設定できます。詳しくは、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

従業員の設定の完了

『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』に説明されている、従業員が Siebel アプリケーション、ビュー、およびデータにアクセスするために必要な設定手順を実行したら、追加情報を提供することで従業員の設定を完了します。この情報には、次のようなものがあります。

- **割当ルール**：従業員の割り当てルールを表示および管理できるようにします。割り当てルールについては、『Siebel Assignment Manager 管理ガイド』を参照してください。

  注:［従業員割当ルール］ビューを使うには、サーバーデータベースにログオンする必要があります。

- **勤務形態**：Siebel Professional Services Automation で使用します。従業員が担当している、または担当を依頼されているプロジェクトの一覧を示します。詳しくは、『Siebel Professional Services Automation ユーザーガイド』を参照してください。

  注:［ユーザー設定］画面の［有効性］ビューを使用すると、従業員も自分で勤務形態を変更できます。

- **勤務外時間**：従業員の勤務外時間を指定します。

- **有効利用**：現在選択している従業員の利用状況を、月ごとと四半期ごとに示すグラフを表示します。マネージャは、このグラフを使って専門サービスプロジェクトの進行状況と従業員の利用状況を確認します。専門サービスについては、『Siebel Professional Services Automation ユーザーガイド』を参照してください。

- **ツール**：フィールドサービス技術者が携帯またはアクセスできるツールを定義します。コールセンター勤務者が、技術者が担当している仕事に適したツールを持っているかどうかを確認できます。
- **ジョブ情報**：ジョブのプロファイル、給与、報奨率、支払い通貨、および従業員の所在地を指定します。
- **カレンダー管理**：カレンダーのプロパティおよび従業員に対するアクセスを定義します。カレンダー管理については、第13章「カレンダー」を参照してください。
- **割り当てスキル**：従業員のスキルおよびスキル項目と、そのレベルを定義します。スキルは、Siebelアサイメントマネージャの割り当て基準として使用できます。Siebelアプリケーションでスキルを使用する方法については、『Siebel Assignment Manager管理ガイド』を参照してください。

  スキルは、Professional Service Automation製品でも管理リソースとして使用できます。このタイプのスキルについては、『Siebel Professional Services Automationユーザーガイド』を参照してください。
- **従業員クエリー**：従業員をクエリーして、スキルとそのレベルによって識別できます。
- **サービス詳細**：シフトの開始および終了の場所、時間コスト、超過勤務の可否、およびサービス従業員に関するその他の詳細を提供します。
- **適性**：従業員が知識または才能を持っている分野のリストを提供します。
- **教育**：従業員の教育に関する詳細な履歴を提供します。
- **過去の実務経験**：従業員の実務に関する詳細な履歴を提供します。
- **表彰**：従業員が獲得した表彰のリストを提供します。
- **メンバーシップ**：従業員が所属する多様な組織の詳細を提供します。
- **認定**：従業員の認定に関する詳細を提供します。

従業員の設定を実行するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ユーザー管理］>［従業員］の順に選択します。
2. ［従業員］リストで、追加情報を追加する従業員を選択します。

3 ［詳細情報］フォームで、必要なフィールドに情報を入力します。次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
設定	選択した従業員に関連付ける、Siebel製品またはソフトウェアコンポーネントのグループを指定します。詳しくは、『Siebel Anywhere Administration Guide』を参照してください。
［有効期限］	従業員の活動期間を示すのに使用されます。［有効性］フィールド、［超過勤務の可否］フィールド、および［次回使用可能］フィールドと組み合わせて使用されます。

4 他の適切なタブをクリックします。

5 必要に応じて、新しいレコードを追加します。

6 該当する情報を入力します。

スキルの割り当て

組織、役割、および従業員の各レベルには、スキルを追加できます。スキルは、従業員を特定のプロジェクトやサービスリクエストなどに割り当てるために使います。組織にスキルを追加すると、その組織の全従業員にスキルが割り当てられます。役割にスキルを追加すると、その役割を持っている従業員だけにスキルが割り当てられます。スキルは、Siebel Toolsを使って作成します。

［ユーザー設定］画面の［有効性］ビューを使用すると、従業員が自分でスキルを確認したり更新したりできます。

Siebelアプリケーションでスキルを使用する方法については、『Siebel Assignment Manager管理ガイド』を参照してください。

ロケールのセットアップ

ロケールは、共通データがユーザーに表示されたり、共通データをユーザーが受信するときのルールのセットです。これらのルールは、データベースからのデータの形式を整えてから、ユーザーインターフェイスの出力フィールドに表示するために使用されます。Siebelアプリケーションは言語および地理的な規則をサポートしており、ピックリストに表示する言語や、日付、時間、数字、通貨などのデータ形式はロケール設定に基づいています。

ロケールの情報は、Localeテーブル（S_LOCALE）に格納されます。このテーブルのデータは、管理者が［ロケール管理］ビューを使用してメンテナンスします。

Componentオブジェクトマネージャのプロセス初期化に使用されるロケールは、パラメータLocale Codeの値によって決定されます。このパラメータはインストール中に設定されますが、Siebelアプリケーションによって事前設定されたり管理者によって追加された任意のロケールのロケールコードに変更できます。Locale Codeパラメータは、エンタープライズレベル、サーバーローカル、およびコンポーネントコードレベルで設定できます。

多数のロケールとそれぞれのパラメータが、標準Siebelアプリケーションに事前に組み込まれています。または、［ロケール管理］ビューでロケールの作成と改訂を行うことができます。

ロケールとそのパラメータを定義すると、ロケールのピックリストにロケールコードの3文字の略称に代わって表示される、ロケール名の翻訳を作成できます。たとえば、ロケール名にENUと表示するかわりに、管理者は英語を解する人のために「English–United States」と翻訳し、イタリア語を解する人のためには「Inglese–Stati Uniti d'America」と翻訳します。エンドユーザーのロケールピックアプレットには、翻訳されたロケール名だけが表示されます。

注： Siebel Webクライアントが Siebel Serverで指定されたロケール設定を使用する場合、Siebelモバイル Webクライアントおよび Siebel専用 Webクライアントは、クライアントのオペレーティングシステムの地域設定で定義されたロケール設定を使用します。

ロケールを作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［ロケール］の順に選択します。

2 ［ロケール］リストで、新しいレコードを追加して必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
日付区切り記号	日付の各要素を分離するために使用する記号を指定します。
国番号	電話番号に表示する国コードを指定し、ユーザーのロケール内の電話番号では国コードを表示しないように設定します。たとえば、2つの取引先の電話番号が次のようになっているとします。 ■ +33 1-23 42 34 56：フランスの取引先の電話番号（+33 はフランスの国コード） ■ +1 6502955000：米国の取引先の電話番号（+1 は米国の国コード） 米国のユーザー（ロケールはENU）の場合は、［国番号］の値は「USA and Canada（1）」になり、上記の電話番号は次のように表示されます。 ■ +33 1-23 42 34 56 ■ (650) 295-5000
リスト区切り記号	リストの連続する数を分離するために使用する記号を指定します。 たとえば、次のように設定します。 ■ 米国では、連続する数は次のようにカンマで区切られます。1.23,3.57,4.01 ■ フランスでは、連続する数は次のようにセミコロンで区切られます。1,23;3,57;4,01

フィールド	説明
ロケールコード	Siebelアプリケーションでは、ロケール名にMicrosoftの3文字の略称（TLA）コード規則を使用します。多くの場合、TLAはISO規格639の2文字の言語略称に、一意の識別子になるような3番目の文字を追加して作成されています。 Microsoftコードについては、Microsoftのマニュアルを参照してください。
ロケール名	命名規則は一般的に「言語名 – 地域」です。たとえば、英語 – 米国、英語 – 英国、フランス語 – フランスなどです。
長い日付形式	サポートなし。
負の通貨形式	負の記号（-）の場所を、通貨記号と数字（100）との関連で指定します。 たとえば、次のように設定します。 ■ 米国式のように（$32.45）となる場合は、[(s100)]を選択します。 ■ 英国式のように-£32.40となる場合は、[-s100]を選択します。
数値の小数点記号	小数点を示す記号を指定します。 たとえば、次のように設定します。 ■ フランス式：1 234,34（小数点としてカンマを使用） ■ 米国式：1,234.34（小数点としてピリオドを使用）
小数点以下の桁数	小数点以下の桁数の指定します。たとえば、12.340という数字の小数点以下桁数は3です。 これは、タイプDTYPE_NUMBERのデータフィールドに適用されます。
数値の桁区切り記号	桁区切りに使用する記号を指定します。 たとえば、次のように設定します。 ■ フランス式：1 234（桁区切りの記号は空白） ■ ドイツ式：1.234（桁区切りの記号はピリオド） ■ 米国式：1,234（桁区切りの記号はカンマ）

フィールド	説明
数値の先頭に 0 を付ける	1 未満の数を表示するときに、整数部の 0 を表示するかどうかを指定します。たとえば、.7 または 0.7 です。
正の通貨形式	通貨記号の場所を、数字（100）との関連で指定します。 たとえば、次のように設定します。米国式のように $32.45 となる場合は、［s100］を選択します。
短い日付形式	適切な日付の省略形を指定します。 たとえば、次のように設定します。 ■ 国際形式：yymmdd ■ 米国式：mm/dd/yy ■ ドイツ式：dd.mm.yy 文字列 mm/dd/yy のスラッシュは、実際はプレースホルダーとなります。これは、［日付区切り記号］フィールドで指定した記号で置き換えられます。たとえば、［日付区切り記号］の値がダッシュ（-）の場合、2002 年 4 月 10 日は、04-10-2002 と表示されます。 備考：月の値に 12 を越える値を入力すると、デフォルトで 12 になります。その月の日数を越える値を日に入力すると、デフォルトでその月の最終日になります。たとえば、42/99/03（米国式）と入力すると、デフォルトで 12/31/03 になります。
時間（AM）指定子	00:00 から 12:00 までの時刻を示す記号を指定します。 たとえば、次のように設定します。AM、a.m.、am
時刻の先頭に 0 を付ける	時刻のフィールドに 1 桁の数を表示するときに、十の位の 0 を表示するかどうかを指定します。たとえば、次のように設定します。 12 時制で十の位の 0 を表示する：01:03 AM、01:03 PM 12 時制で十の位の 0 を表示しない：1:03 AM、1:03 PM 24 時制で十の位の 0 を表示する： 01:03, 13:03 24 時制で十の位の 0 を表示しない： 1:03, 13:03
時間（PM）指定子	12:00 から 24:00 までの時刻を示す記号を指定します。 たとえば、次のように設定します。PM、p.m.、または pm

フィールド	説明
時刻区切り記号	時と分を分離するために使用する記号を指定します。
UI 表示方向	テキストが表示されるときの向きを指定します。

ロケール名の翻訳を作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［ロケール］の順に選択し、適切なレコードを選択します。

2 ［ロケール名翻訳］タブをクリックします。

3 ［ロケール名翻訳］リストで、新しいレコードを追加して、次の表の説明に従って必要なフィールドに情報を入力します。

フィールド	説明
言語	ロケール名を翻訳する言語コードを指定します。言語コードの例については、『Global Deployment Guide』を参照してください。
［翻訳名］	ロケール名の正確な翻訳で、言語コードとともにユーザーのピックリストに表示されるものです。たとえば、ロケール［英語 – 米国］に対して、次のように入力します。 ■ ENU 言語コードでは、ロケール名は「English–United States」です。 ■ ITA 言語コードでは、ロケール名は「Inglese–Stati Uniti d'America」です。
説明	このロケールの説明の翻訳です。

現在のロケールを編集するには

1 ロケールレコードを編集します（42 ページの「ロケールを作成するには」を参照）。

2 編集を有効にするには、アプリケーションオブジェクトマネージャを再起動します。

（アプリケーションオブジェクトマネージャのような未割り当てのコンポーネントのシャットダウンと開始については、『Siebel Server 管理ガイド』を参照してください。）

Satmetrix 調査レポートのセットアップ

注： この項は、Siebel Satmetrix eSurveys を購入したか Satmetrix Systems から直接調査結果を購入したユーザーだけが対象になります。

Siebel アプリケーションを通して Satmetrix 調査レポートを表示するには、次の操作が必要になります。

- 適切なユーザー権限に［取引先 Satmetrix 調査ビュー］ビューを追加します。権限へのビューの追加方法については、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』を参照してください。
- ［Satmetrix Key Value］システム属性に、Satmetrix Systems から提供された秘密キー文字列を入力します。システム属性の変更方法については、第 3 章「アプリケーション管理の継続的作業」を参照してください。
- 「WI_ARG_TYPE の変数リストを拡張するには」の説明に従って、WI_ARG_TYPE の変数リストを拡張します。
- 「Satmetrix レポートへのアクセスのためにシンボリック URL をセットアップするには」の説明に従って、Satmetrix レポートサーバーにアクセスするためにシンボリック URL をセットアップします。

WI_ARG_TYPE の変数リストを拡張するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［変数リスト］の順に選択します。
2. 新規レコードを作成し、次の表に示すフィールドをすべて入力します。

フィールド	値
タイプ	WI_ARG_TYPE
ディスプレイ値	Satmetrix
言語非依存コード	Satmetrix
有効	必須
翻訳	必須
レプリケーションレベル	全カテゴリー

変数リストレコードの追加については、第4章「変数リストの使用」を参照してください。

Satmetrixレポート へのアクセスのためにシンボリック URLをセット アップするには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［インテグレーション管理］ > ［シンボリック URL 管理］の順に選択します。

2 ［シンボリック URL］リストで［SatmetrixSurvey］を選択します。

3 URL が、Satmetrix Systems から提供されたレポートサーバーの URL であることを確認します。

4 ［シンボリック URL 引数］リストで、次の表を参照してすべてのフィールドに入力します。

名前	必須の引数	引数のタイプ	引数の値	引数として追加	順番
EncodeUrl	必須	コマンド	FALSE	必須	1
version	必須	定数	*Satmetrix* から取得	必須	2
windowsize	必須	コマンド	WebControl width = 1000 height = 500 border = 1	必須	3
type	必須	定数	acct	必須	4
acctid	必須	フィールド	Id	必須	5
acctname	必須	フィールド	Name	必須	6
contactid	必須	定数	*	必須	7
contactname	必須	定数	*	必須	8
user	必須	プロファイル属性	Login Name	必須	9
domain	必須	定数	*Satmetrix* から取得	必須	10
model	必須	定数	*Satmetrix* から取得	必須	11
created	必須	フィールド	Timestamp	必須	12
token	任意	Satmetrix	Satmetrix Surveys、CalculateToken	必須	13

Satmetrix 調査レポートのセットアップ

3 アプリケーション管理の継続的作業

この章では、Siebel製品を正しくインストールし、第2章「初期設定」で説明している設定が終わっていることを前提にしています。

ここでは、Siebelアプリケーション全体で使用するデフォルトを設定する方法を説明します。実装によっては、シードデータで提供されるデフォルト設定が企業のニーズに合っていてカスタマイズが不要な場合があります。カスタマイズが必要な場合は、管理者がこれらのデフォルト設定を調整した方が効率的です。

システム属性の設定

システム属性によって、現在の環境でSiebelアプリケーションがどのように動作するかが決まります。デフォルト設定を確認し、環境に応じて適切に変更してください。

Siebelアプリケーションのシステム属性のリストについては、付録A「システム属性」を参照してください。

システム属性を設定するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［システム属性］の順に選択します。
2. デフォルトのシステム属性値が環境に合っているかどうかを確認し、必要に応じてシステム属性値を変更します。

定義済みクエリーの設定

定義済みクエリーとは、ユーザーがオンラインで実行できるクエリーを自動化したものです。ユーザーは、［クエリー］ドロップダウンリストからPDQを選択するだけで済みます。ユーザーが自分でクエリーを作成し、検索基準を入力して実行する必要はありません。

個人用（作成者だけが使用可能）と公開用（アプリケーションのすべてのユーザーが使用可能）の2種類の定義済みクエリーを設定できます。

個人用と公開用の定義済みクエリーおよびユーザー定義クエリーは、いずれもS_APP_QUERYデータベーステーブルに保存されます。

定義済みクエリーをセットアップするには、次の2とおりの方法があります。

- 通常どおりクエリーを作成して実行した後、保存します。
- ［定義済みクエリー］画面で定義済みクエリーを作成または変更します。

Siebelのクエリーの構文については、『基本操作』と『Siebel Tools Reference』を参照してください。

クエリーをセットアップするときは、次の点に留意してください。

- 管理者は、表示フィールドと非表示フィールドの両方を使用して、PDQを定義できます。
- 現在のアプレットのビジネスコンポーネントのフィールドだけを、クエリーで参照できます。
- ワイルドカード * を使用して、フィールド内のすべてのエントリを検索すると、パフォーマンスが低下する場合があります。その場合は、代わりにIS NOT NULLを使用します。クエリー演算子については、*Siebel*『オンラインヘルプ』を参照してください。
- 定義済みクエリーはビジネスオブジェクトに基づいています。同じビジネスオブジェクトに基づいているすべての画面には、そのビジネスオブジェクト用に作成されたすべての定義済みクエリーが表示されます。
- Siebelフィールドデータタイプ DTYPE_NOTE のフィールドではクエリーを実行しないでください。

実行したクエリーを保存して定義済みクエリーを作成するには

1. クエリーを実行する画面に移動します。
2. アプレットタイトルバーで［クエリー］ボタンをクリックするか、アプレットドロップダウンメニューから［新規クエリー］を選択します。
3. 表示されたアプレットに、新しいクエリーで使う検索基準を入力します。
4. ［ジャンプ］ボタンをクリックし、［クエリーを実行］をクリックします。

   クエリーの結果が表示されます。
5. アプリケーションレベルのメニューから、［編集］>［クエリー］>［保存］の順に選択します。
6. ［クエリーに名前を付けて保存］ダイアログボックスで、クエリーの名前を入力して、［OK］をクリックします。

   保存したクエリーが定義済みクエリーの一覧に追加されます。このクエリーは個人用で、作成者だけが見ることができます。

7 クエリーを公開するには、次の手順に従います。

a アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［定義済みクエリー］の順に選択します。

b ［定義済みクエリー］リストの、作成したクエリーのレコードにある［個人］フィールドの選択を解除します。

定義済みクエリービューで定義済みクエリーをセットアップするには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［定義済みクエリー］の順に選択します。

2 ［定義済みクエリー］リストに新しいレコードを追加し、必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
名前	定義済みクエリードロップダウンリストに表示される名前です。
オブジェクト	クエリーの実行対象となるオブジェクトです。
個人	このフィールドをオンにすると、定義済みクエリーはその作成者しか使用できません。 チェックをオフにして定義済みクエリーを公開した場合に、ほかのユーザーがその新しく公開されたクエリーを表示するには、いったんアプリケーションを終了して再起動する必要があります。
クエリー	クエリーのSQLコードです。 マルチバリューグループのフィールドでクエリーを作成するときは、EXISTS演算子を使用して非プライマリ子レコードのクエリーを実行できます。

通貨のセットアップ

会社で使用する通貨を次のいずれかの方法で指定します。

- **通貨を有効にする**：必要な通貨の定義がアプリケーションに含まれている場合は、その通貨を有効にします。
- **通貨を定義する**：使用する通貨の定義がアプリケーションに含まれていない場合は、その通貨を定義します。

注： 複数の通貨を使用する場合は、外貨を含むデータをインポートしたり、Siebelアプリケーションで通貨を扱う機能を使用する前に、為替レートもセットアップする必要があります。

通貨を有効にする

Siebelアプリケーションには、30種類以上の通貨の定義が含まれています。使用する通貨がこれらの通貨の中にある場合は、その通貨を有効にするだけで済みます。

通貨を有効にするには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［通貨］の順に選択します。
2. 使用したい通貨の［有効］カラムをクリックします。
3. ［追加情報］フォームの［開始日］と［終了日］に、その通貨が有効な期間の開始日と終了日を入力します。この手順はオプションです。

通貨の定義

アプリケーションに含まれていない通貨を使用する場合は、通貨を定義して有効にする必要があります。

通貨の定義を変更した場合に、変更を別の画面で表示するには、アプリケーションからいったんログアウトしてログインし直すか、キャッシュをクリアする必要があります。キャッシュのクリアについては、91ページの「キャッシュのクリア」を参照してください。

いったん定義した通貨は削除できません。通貨を使わなくなった場合は、その通貨を無効にしてください。

通貨を定義するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［通貨］の順に選択します。

2 ［通貨］フォームでレコードを追加し、必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
コード	通貨を3文字のコードで表したものです。
名前	通貨の名前。
発行国	通貨を発行している国。
シンボル	$などの、通貨を示す記号。
スケール	インターフェイスで通貨を表示するときに使用する小数点以下の桁数。たとえば、米ドルで、セントに対応するためのスケールを2とした場合、金額は$10.50のように表示されます。スケールが1の場合は、同じ金額が$10.5と表示されます。
最小単位	通貨の最小単位です。たとえば、米国ドルの場合、最小単位は1セント、つまり0.01ドルです。セントがなかった場合、スケールは2のままですが、最小単位は$0.05になります。
ユーロ三角法通貨交換要	EMU三角法を使用して、この通貨を他のチェック済み通貨に交換することを示す場合にチェックを入れます。
有効	エンドユーザーがこの通貨を選択できるかどうかを示します。
開始日	通貨が有効な期間の開始日。
終了日	通貨が有効な期間の終了日。
拡張スケール	データベースに通貨データを格納するために使用する小数点以下の桁数。［拡張スケール］フィールドと［スケール］フィールドの値が異なっていると、交換や割引などの通貨計算の結果が予想と異なる場合があります。結果が異なるのは、これらの計算に、表示値ではなく、データベースに格納されている通貨値が使用されるためです。

通貨交換のセットアップ

ここでは、為替レートをセットアップする方法と、関連する基本的な情報を示します。次のトピックが含まれています。

- **為替レートのセットアップ**：通貨の交換に使う為替レートをセットアップします。
- **ユーロと三角法通貨交換**：EMU（European Monetary Union、欧州通貨同盟）に加盟している通貨は、いったんユーロに交換してから他の通貨に交換します。
- **通貨交換機能**：セットアップした通貨交換レートは、Siebelアプリケーションのさまざまな機能で使用されます。

為替レート のセット アップ

使用する通貨をセットアップしたら、通貨を扱う機能を使用したり、外貨のデータをインポートする前に、通貨の交換に使う為替レートをセットアップする必要があります。

為替レートをセットアップしないと、通貨の交換比率は1：1になります。つまり、通貨の記号だけが変わり、金額は変わらないことになります。

注： 為替レートを使って通貨を交換するためには、各通貨について為替レートを2つセットアップする必要があります。たとえば、米ドルと日本円の為替レートを設定するときは、円からドルに交換する為替レートと、ドルから円に交換する為替レートをセットアップします。

為替レート をセット アップするには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［通貨］の順に選択します。
2. ［通貨］リストで、為替レートを設定する通貨を選択します。
3. ［為替レート］タブをクリックします。

4 ［為替レート］リストで、新しいレコードを追加して必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
タイプ	現在では、［日別］タイプだけを使用できます。
交換対象通貨	通貨リストで選択した通貨の交換先の通貨。
為替レート	交換レート
為替交換日	この交換レートの日付。Siebelアプリケーションで通貨を交換するときは、実際に交換している日以前（交換日以降ではありません）で、最も近い日付のレートが使われます。必要な確度や為替レートの変動幅に応じて、1週間、1か月、1四半期、または1年に1回新しい為替レートを入力してください。 Siebelアプリケーションでは、支払われた、または支払われる予定の通貨を交換する場合のみ、［為替交換日］フィールドが使われます。たとえば、［見積り項目価格］は、会社が受け取る予定の売上金を示すので、［為替交換日］フィールドがあります。営業員は、受取予定日を入力する必要があります。

追加する為替レートごとにこの手順を繰り返します。

為替レートに加えた変更を、使用しているSiebelアプリケーションで表示するには、Siebelクライアントを再起動するか、キャッシュのクリアコマンドを使う必要があります。キャッシュのクリアについては、91ページの「キャッシュのクリア」を参照してください。

ユーロと三角法通貨交換

注： 2002年1月の時点で、EMU加盟国の通貨間の交換を行うためのユーロ三角法は、今後の通貨交換に不要です。ただし、この方法は現在でもSiebelアプリケーションで使用可能です。これは、古い通貨に合わせて、履歴データを正確に保守できるようにするためです。次の説明は、EMU加盟国の2002年のユーロ移行前の交換を必要とする履歴データだけに適用されます。

EMU加盟国の通貨は、いったんユーロに交換してから、別の国の通貨に交換する必要があります。この方法を「三角法通貨交換」といいます。交換元と交換先のいずれかの通貨の［三角法通貨交換要］フィールドをオンにしていると、常にこの方法が使われます。

たとえば、ドイツマルクの［ユーロ三角法通貨交換要］フィールドにはチェックが付いているので、米ドルをドイツマルクに交換する場合は、米ドルからユーロへの交換レートと、ユーロから米ドルへの交換レートをセットアップしなければなりません。米ドルの［ユーロ三角法通貨交換要］フィールドを設定する必要はありません。ドイツマルクは、EMUで決められている固定為替レートでユーロに変換され、次に、ユーロでの金額が、セットアップした為替レートで米ドルに変換されます。

次のEMU加盟国の［ユーロ三角法通貨交換要］フィールドには、すでにチェックが付いています。ドイツ（DEM）、ベルギー（BEF）、スペイン（ESP）、フランス（FRF）、アイルランド（IEP）、イタリア（ITL）、オランダ（NLG）、オーストリア（ATS）、ポルトガル（PTE）、フィンランド（FIM）、およびルクセンブルグ（LUF）の各国です。ただし、このフィールドのチェックはオンにしたりオフにしたりできます。たとえば、イギリスまたはスウェーデンがEMUに加盟した場合は、それぞれの通貨の［ユーロ三角法通貨交換要］フィールドにチェックを付けます。

三角法で通貨を交換するときは、常に有効桁数6桁のレートが使われます。次に、ある国の通貨を別の国の通貨に三角法を使って交換する仕組みを示します。

1. 交換元の通貨での金額をユーロに交換します。
2. 交換後の金額を小数点以下2桁までに丸めます。
3. この金額を交換先の通貨に交換します。
4. 交換後の金額を、その通貨の最小単位（ドイツマルクではペニヒ、フランスフランではサンチームなど）に丸めます。

注：［ユーロ三角法通貨交換要］フィールドにチェックマークを付けるのは、ユーロの下位通貨の場合だけです。

通貨交換機能

Siebelアプリケーションでは、関連の機能で次のように通貨変換が実行されます。

- **価格リスト**：価格リストの通貨コードを変更すると、為替交換日を入力するようにメッセージが表示され、価格リスト項目の価格がすべて変換されます。
- **見積り**：見積りの通貨コードを変更すると、割引額と割引価格が変換されます。
- **売上予想**：商談に基づいて売上予想情報を更新すると、商談通貨と売上予想通貨が異なる場合は、商談通貨から売上予想通貨に変換されます。売上予想明細をロールアップすると、売上予想明細の通貨とロールアップした売上予想の通貨が異なる場合は、売上予想明細の通貨からロールアップした売上予想の通貨に変換されます。
- **プロジェクト**：プロジェクトの通貨とは異なる通貨で経費を計上して提出すると、［プロジェクト実施時間／経費の要約］ビューと［プロジェクト時関係費調整］ビューで、この経費に計上された金額が、経費の通貨からプロジェクトの通貨に変換されます。
- **レートリスト**：レートリストの通貨コードを変更すると、為替交換日を入力するようにメッセージが表示され、価格リスト項目の価格がすべて変換されます。
- **経費レポート**：経費レポートを準備するときに、実際に経費を支払った通貨とデフォルトの通貨を交換できます。
- **レポート**：次のレポートは通貨変換をサポートしています。
  - **商談営業員別パイプラインレポート**：異なる通貨の商談売上がある場合は、［合計］フィールドと［合計］フィールドで、ユーザーのデフォルト通貨に変換されます。
  - **ユーロ経費レポート**：経費がEMU加盟国の通貨で作成されている場合、すべての経費が2種類の通貨で表示されます。
  - **プロジェクト制限要約レポート**
  - **売上予想レポート**
  - **現在の見積りレポート**
- **チャート**：次のチャートは通貨変換をサポートしています。
  - **商談現在の商談分析**：商談の通貨も売上の通貨もユーザーのデフォルト通貨と異なる場合は、商談売上がユーザーのデフォルト通貨に変換されます。
  - **売上予想分析**

経費タイプのセットアップ

従業員が経費レポートを作成するときは、レポートの明細項目ごとに経費タイプを選択します。たとえば、出張経費のレポートを作成する場合は、**食事**、**飛行機代**、**車のレンタル代**、**ホテル代**などのタイプを明細に入力します。

経費のタイプを設定するときは、従業員が経費タイプを選択するドロップダウンリストに表示されるタイプを指定します。また、これらの経費タイプをレポートでどのように分類およびまとめるかも指定します。

経費タイプに関連付ける施設を作成することもできます。たとえば、**飛行機代**という経費タイプには、*Air Canada* や *British Airways* などの航空会社を関連付けます。経費タイプを施設と関連付ける方法については、『Siebel Professional Services Automation ユーザーガイド』を参照してください。

注: 経費タイプと施設を追加するには、その前に、ドロップダウンリストに表示されるように、経費タイプと施設を［変数リスト管理］画面に追加する必要があります。経費タイプを EXP_ITEM_TYPE に、施設を EXP_ITEM_ESTAB にそれぞれ追加します。経費タイプと施設を［経費タイプ］画面で追加するときは、それらが［変数リスト管理］画面に表示されるものと同じであることを確認してください。変数リスト管理については、第 4 章「変数リストの使用」を参照してください。

経費タイプをセット アップするには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［経費タイプ］の順に選択します。

2 ［経費タイプ］リストで、新しいレコードを追加して必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
経費タイプ	「飛行機代」など、従業員が選択する経費レポート明細項目のドロップダウンリストに表示される経費タイプを入力します。
カテゴリー	この経費タイプのカテゴリーを入力します。このカテゴリーは、「航空／鉄道費」などの概要レポートで使用されます。

フィールド	コメント
概要	「旅費」などの、この経費タイプが入る大きな分類を入力します。このカテゴリーは、概要レポートで使用されます。

支払条件のセットアップ

支払条件とは、「30 日以内」や「60 日以内」など顧客に提示する異なる条件のことです。支払条件をセットアップし、Siebel アプリケーションの［見積り］画面などで使えるようにします。

支払条件をセット アップするには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［支払条件］の順に選択します。

2 ［支払条件］リストで、新しいレコードを追加して必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
支払条件	「30 日以内」などの、支払条件を入力します。
振替日数	オーダー日から特定の日数以内に支払う必要がある場合は、その日数を入力します。任意
説明	支払条件の説明を入力します（オプション）。
割引率	早期支払いを割り引きする場合は、その割引額を入力します（オプション）。
割引対象日数	早期支払いを割り引きする場合は、何日以内に支払うと割り引きされるかを入力します（オプション）。
締切日	特定の支払い日を指定する場合は、その日付を入力します（オプション）。
統合 ID	このシステムフィールドは変更しないでください。Siebel アプリケーションと、バックオフィスアプリケーションの対応する支払条件情報をリンクする相互参照です。

期間のセットアップ

期間とは、2002年第一四半期や2001年1月などの、ビジネスのある時期からある時期の間のことです。売上予想、タイムシート、報奨金、経費レポートなど、Siebelアプリケーションのさまざまな場所で、期間が使われます。

適切な売上予想が立てられるように、十分長い期間をセットアップします。たとえば、デフォルトでは、今後7か月間の売上予想を立てます。したがって、このデフォルトを使う場合は、適切な売上予想を立てるためには、現在の日付から7か月より長い期間を設定する必要があります。

期間をセットアップしたら、期間ユニットを関連付けることができます。期間ユニットを関連付けるとは、ある時間の単位を別の時間の単位について定義することです。たとえば、タイムシートで使うために、1日という期間を1週間に関連付けます。この場合に、1週間という期間の新しいタイムシートを作成すると、その週内の各1日もタイムシートに追加されます。このような機能を使用するには、1日という期間を1週間の期間ユニットに指定する必要があります。

期間をセット アップするには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［期間］の順に選択します。
2. ［期間の定義］リストで、新しいレコードを追加して必要なフィールドに情報を入力します。

   次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
期間	2001年第一四半期などの期間の名前を入力します。
クローズ	期間が既に終了している場合は、このフィールドを選択します。
開始	期間の開始日を入力します。
終了	期間の終了日を入力します。
タイプ	月、四半期、年などの期間のタイプを選択します。
説明	期間の説明を入力します。

期間の単位と期間を関連付けるには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［期間］の順に選択します。

2 ［期間ユニット］リストで、［新規］をクリックします。

3 ［期間ユニット］ダイアログボックスで、この期間に関連付けるすべての期間の単位を選択して、［OK］をクリックします。

電話番号の形式の指定

デフォルトの電話形式は、［変数リスト］ビューで指定します。デフォルトの電話番号形式は、一国につき 1 つだけ設定できます。設定したデフォルトの電話番号形式は、スラッシュやダッシュなど書式指定記号を入力せずに番号だけを入力した場合に適用されます。

電話番号を入力する前に、次の手順を実行します。

- デフォルトの国を設定します。41 ページの「ロケールのセットアップ」を参照してください。デフォルトの電話番号形式は、ローカル設定によって決定されます。
- デフォルトの国以外の国に使用する形式を定義します。63 ページの「北米以外の電話番号形式の指定」を参照してください。

形式をまだ定義していない国の電話番号をユーザーが入力した場合は、電話番号が間違った形式で表示される場合があります。

注： 電話番号の新しい形式を定義するときは、Computer Telephony Integration（CTI）機能と番号フィルターを指定する通信管理者と相談してください。詳しくは、『Siebel Communications Server 管理ガイド』を参照してください。

北米の電話番号の形式

北米の電話番号のデフォルト形式は、(000) 000-0000 です。次に、この形式の仕組みについて説明します。

- 電話番号フィールドに 10 桁の番号を入力すると、(123)123-1234 のように設定されます。
- 10 桁を超える番号を入力すると、先頭の 10 桁の番号が (123)123-1234 のように設定され、残りの番号が内線番号として使用されます。最大 40 桁まで入力できます。

- ユーザーが入力した番号が10桁未満の場合は、エラーメッセージが表示されます。
- ユーザーが、0で始まる番号を入力した場合も、エラーメッセージが表示されます。

この仕組みは、デフォルトの国を北米以外に設定した場合でも同じです。

北米以外の電話番号形式の指定

ユーザーが北米以外の国の電話番号を入力する必要がある場合は、その国の電話番号の形式を指定する必要があります。

北米以外の電話番号の形式を指定するには

1. ［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［変数リスト］の順に選択します。
2. PHONE_FORMATエントリの［タイプ］フィールドのクエリーを実行して、既存の電話番号形式を表示します。
3. 新規レコードを追加し、必要なフィールドに情報を入力します。

   次の表は、一部のフィールドを示しています。フィールドについては、第4章「変数リストの使用」を参照してください。

フィールド	コメント
ディスプレイ値	書式文字列を入力します。
言語非依存コード	数字のゼロ（0）は必須桁数を表し、文字#はオプションで指定できる桁数を表します。その他の書式設定文字は、電話番号がどのように表示されるかを表します。0以外の英数字を入力しないでください。 たとえば、オーストラリア（2桁の市外局番と6桁または8桁の番号）の場合は、(00) 000# 000#という形式を入力します。 国コードを示す番号や文字を形式に入力する必要はありません。ユーザーが電話番号を入力するとき、デフォルトの国が国コードと異なる場合は、国コードが自動的に表示されます。 この形式で使用できる最大桁数は12です。12を超える桁は、内線番号として使用されます。たとえば、形式が000-000-0000-0000の場合でも、12345678901234として入力された14桁は123-456-7890-12x34と表示されます。

フィールド	コメント
オーダー	新しい形式の国コードを入力します。
タイプ	PHONE_FORMAT と入力するか、ドロップダウンリストから選択します。

4 91 ページの「キャッシュのクリア」の指示に従います。

海外諸国の電話番号形式の設定

ユーザーが電話番号フィールドに国際電話番号（現在のデフォルトの国以外の電話番号）を入力するときは、電話番号の前に、+44 のようにプラス記号（+）と国コードを入力して国を指定する必要があります。国コードを入力しないと、デフォルトの国コードが使われます。

上記のようにプラス記号と国コードを入力して国を指定したら、国際電話番号が次のようにフォーマットされます。

- ユーザーが、指定した国の電話番号の形式と正確に同じ桁の番号を、電話番号フィールドに入力した場合は、番号が指定されたとおりにフォーマットされます。
- ユーザーが、指定した国の電話番号より多い桁の番号を入力した場合は、先頭の数字から、その国の形式で指定されている桁だけが電話番号としてフォーマットされ、残った数字は内線番号として使用されます。最大 40 桁まで入力できます。
- ユーザーが、指定した国の電話番号より少ない桁の番号を入力しても、エラーメッセージは表示されず、番号がそのまま使用されます（このように、さまざまな桁数の電話番号に対応しています）。
- 変数リストに、該当する国の電話番号の形式エントリがない場合は、番号がフォーマットされずにそのまま使用されます。エラーメッセージは表示されません。

書式なし の電話番号

電話番号の形式を変更したり追加しても、既存の電話番号は自動的に更新されません。

注意：ユーザーが電話番号を入力するときに、数字の代わりに文字を入力することができますが、発信ダイヤルなどの CTI 機能では、このような電話番号は使えません。このような番号を検索するクエリーには、文字に相当する数値ではなく、文字自体を入力する必要があります。Q や Z は電話によっては表示されないことがあるので、Siebel eBusiness Applications では、これらの文字は検索されません。

例

表 7 に、さまざまな状況に応じて、電話番号がどのように表示されるかを示します。この例では、デフォルトの国はアメリカ合衆国、デフォルトの形式は、(000) 000-0000 です。また、イギリス（国コード 44）の 00.000-000 形式も入力されています。

表 7. 電話番号の形式の例

ユーザーの入力	書式設定後の電話番号
1234567890	(123) 456-7890
1234567890123	(123) 456-7890 x123
123456	エラーメッセージ：“「無効なデータが入力されました。」”
＋4412345678	＋44 12.345-678
＋441234567890	＋44 12.345-678 x90
＋4412345	＋44 12345
＋2512345	＋2512345
?0＋4412345678	?0＋4412345678（「?」と「0」が表示されます）
?0HelloWorld	?0HelloWorld（「?」と「0」が表示されます）

電話番号の形式は、並べ替えの順番には影響しません。

電話番号を検索するクエリーに、(、)、-、.、x、およびスペースなどの形式の指定用文字を含めないでください。

クエリーに「+61*」と入力すると、国コードが61だけの番号が検索されますが、同じようにして北米の電話番号だけを検索することはできません。これは「+1*」と入力すると、すべての電話番号が返されるからです。北米の電話番号を検索する場合は、代わりに`not like (+)*`を使ってください。

表8に、電話番号を検索するクエリーの例を示します。

表8. 電話番号を検索するクエリー

必要とするクエリー結果	クエリーの抽出条件
(123) 456-7890	1234567890
+61(123)45.67.89x0	+611234567890（61が国コードとして定義されている場合）
国コードが61の電話番号	+61*
すべての電話番号	+1*
市外局番が415の電話番号（北米のみ）	415*
Nullの電話番号	is null
市外局番が415の電話番号、またはnull（北米のみ）	415* or is null
(800)SKY-PAGE	800SKY*

デフォルトの国が北米でない場合は、ユーザーが電話番号を含むクエリーを実行するときに、デフォルトの国の国コードが自動的に番号の前に入れられます。デフォルトの国が北米の場合は、クエリーの番号の前には何も入れられません。たとえば、デフォルトの国がドイツで、ユーザーがクエリーの電話番号フィールドに「0181」と入力した場合は、ドイツの国コード（+49）がクエリーに追加されて「+49*0181*」となります。

ユーザーが、デフォルトの国以外の電話番号を見つけるには、その国のコードをクエリーで指定する必要があります。クエリーを1つの国だけに制限しないようにするには、クエリーを入力し直して国コードの部分を削除します。

上記の動作は、[担当者]画面で確認することができます。デフォルトの国以外のどの電話番号も、先頭に「+」が付いていますが、デフォルトの国コードの電話番号は、市内の電話番号として表示されます（「+」が付いていません）。「+」が付いている番号を検索するには、クエリーに国番号と電話番号を入力する必要がありますが、市内の電話番号は通常のクエリーで検索できます。

EIM を使用した情報のインポート

Siebel Enterprise Integration Manager （EIM）は、Siebelデータベーステーブルとその他の企業データベース間におけるデータ交換を管理します。EIMを使って、国際電話番号を含む情報をインポートするときは、電話番号が、前のセクションで説明したように取り扱われます。

EIMについては、『Siebel Enterprise Integration Manager Administration Guide』を参照してください。

ポケベル会社のセットアップ

ポケベル会社は、［ファイル］ > ［送信］ > ［ページ］メニューからアクセスするようにセットアップできます。

ポケベル会社をセット アップするには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［ポケベル会社］の順に選択します。
2. ［ポケベル会社］リストで、新しいレコードを追加して必要なフィールドに情報を入力します。

注： 必ず、英数字メッセージ送信の業界標準、Telocator Alphanumeric Protocol（TAP）をサポートしているポケベル会社を指定してください。

日付の形式

Siebel Web クライアントでは、日時の表示形式は、アプリケーションサーバーのロケール設定によって決定されます。詳しくは、41 ページの「ロケールのセットアップ」を参照してください。

Siebel 専用 Web クライアントおよび Siebel モバイル Web クライアントの場合は、日付の形式は、クライアントコンピュータのオペレーティングシステムの仕様によって決定されます。

日付フィールドを使用してクエリーを作成するときは、適切な日付の形式を使用する必要があります。

注意： Siebel アプリケーションは、月の名前にアルファベットを使用した日付をサポートしていません。したがって、19-Jul-1997 という形式を指定すると、システムで日付の値をデータベースに書き込むときにエラーが発生します。

郵便番号のセットアップ

郵便番号は、都道府県や市などの住所の属性を検索するときに使います。また、番地に基づいて 7 桁の郵便番号を検索するときにも使います。Siebel eBusiness アプリケーションには、米国郵政公社郵便番号表が付属しています。この表は、顧客が使うこともできます。

郵便番号を追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［郵便番号管理］の順に選択します。
2. ［郵便番号地域コード］リストに、新しいレコードを追加します。
3. 必要なフィールドにデータを入力します。

グローバルタイムゾーンサポートの管理

Siebel アプリケーションにシードデータとして付属しているタイムゾーンレコードには、世界の 74 のタイムゾーンが含まれています。これらは、Microsoft がそのオペレーティングシステムに採用しているタイムゾーンと同じです。［タイム ゾーン管理］ビューを使用して、次の操作を実行します。

- タイムゾーンの説明と略号を編集する。
- タイムゾーンの使用状況を管理し、エンドユーザーがアプリケーションでどのタイムゾーンを使用できるかを決める。
- 多言語への翻訳を管理し、タイムゾーン情報が、各言語でユーザーにどのように表示されるかを決める。

タイムゾーンの管理では、次のタスクを実行します。

- 69 ページの「タイムゾーンの変更」
- 70 ページの「タイムゾーンの変換の維持」

グローバルタイムゾーンのサポートについては、『Global Deployment Guide』を参照してください。

タイムゾーンの変更

タイムゾーンの地域設定は、ほとんど変更する必要はありません。ただし、表示名や夏時間ルールなどのその他のタイムゾーン設定は、状況に応じて変更できます。

タイムゾーン設定を変更するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［タイム ゾーン管理］の順に選択します。
2. ［タイムゾーン］リストで、変更するタイムゾーンレコードを選択します。

3 必要に応じて、フィールドを変更します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
名前	タイムゾーンの名前
標準の略語	タイムゾーンの略号
UTC オフセット	夏時間を適用しないときの協定世界時（UTC）とのオフセット（分単位）
DST 略語	夏時間の略号（DST）
DST バイアス	DST を適用しないときの UTC との増分 DST オフセット（分単位）
DST 先頭順序数	DST 開始時を決定するルールの一部。たとえば、ルールが 4 月の第 1 日曜日の場合は、最初がこのフィールドで定義されます。
DST 開始日	DST 開始時を決定するルールの一部。たとえば、ルールが 4 月の第 1 日曜日の場合は、日曜日がこのフィールドで定義されます。
DST 開始月	DST 開始時を決定するルールの一部。たとえば、ルールが 4 月の第 1 日曜日の場合は、4 月がこのフィールドで定義されます。
DST 開始時刻	DST の開始時刻

タイムゾーンの変換の維持

［タイム ゾーン管理］ビューを使用して、それぞれのタイムゾーンのテキストベースフィールドの変換を維持します。

タイムゾーンの変換を維持するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［タイム ゾーン管理］の順に選択します。

2 ［タイムゾーン］リストで、変換するタイムゾーンを選択します。

3 ［タイムゾーン翻訳］リストで、レコードを追加し、選択された言語に合わせた［名前］フィールドの変換を含めて、必要なフィールドに情報を入力します。

4 変換に必要な言語ごとに、手順 3 を繰り返します。

タイムスタンプの日付と時刻

タイプスタンプレコードで使われる日付と時刻は、Siebel Server が取得します。リモートユーザーが、非接続モードで Siebel クライアントを実行している場合は、ユーザーのマシン上で Siebel Server が起動し、そのマシンの日付と時刻を取得します。

グローバルタイムゾーンのサポートが有効な場合は、日付と時刻の値が UTC に変換されます。

連絡先のセットアップ

営業員は、［連絡先］画面を使って顧客からの質問に答えたり、連絡先情報を顧客に送ります。会社で Siebel eService を使っている場合は、顧客が会社の Web サイトの［連絡先］ページから直接連絡先情報にアクセスできます。

連絡先 取引先の作成

技術サポート、出荷、営業などの異なる連絡先を作成して、顧客に情報を送る営業員が選択できるようにします。

連絡先 取引先を追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［連絡先］の順に選択します。
2. ［取引先の電子メール、Fax、郵送先住所］リストで、新しいレコードを追加します。
3. ［取引先の電子メール、Fax、郵送先住所］フォームで、必要なフィールドに情報を入力します。

   次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
取引先タイプ	連絡先のタイプを指定します。
アクセスリスト	どの従業員が連絡先 取引先を表示できるかを示します。

電子メールアドレスと件名の追加

会社でSiebel eServiceを使っている場合は、［連絡先 取引先］に指定した電子メールアドレスはすべて会社のWebサイトの［連絡先］ページに表示されます。顧客が会社のWebサイトから電子メールを送信するときに、［件名］欄に自動的に追加されるデフォルトの件名を作成できます。

詳しくは、『Siebel eService管理ガイド』を参照してください。

ショートカットキーの使用

キーボード有効化機能により、ユーザーはマウスの代わりに連続したキー操作によってSiebel従業員アプリケーションを操作し、コマンドを実行したり、アプリケーション内を移動したりできます。これを行うには、Siebelアプリケーションの各コマンドに割り当てられた特定のキー操作である、ショートカットキーを使用します。通常、ショートカットキーは、Ctrl、Alt、およびShiftの各キーと標準の英数字キーを組み合わせたものです。

Siebel従業員アプリケーションには、ショートカットキーの完全なセットが出荷時に割り当てられています。ショートカットキーは、Siebel Toolsで定義されており、設定しなおすことも可能です。ただし、ショートカットキーを変更するときは、十分に注意して行う必要があります。

Webブラウザによってネイティブに有効化されるデフォルトキーボードでも、そのほとんどの機能を、Siebelアプリケーションに使用できます。たとえば、Tabキーを使用して、アプリケーションビュー内の入力可能フィールド間を順番に移動できます。

また、ショートカットキーは、次のコマンドの動作を実行するために提供されます。

- レコードの操作：［新規レコード］、［レコードを削除］、［レコードをコピー］、［レコードを編集］、［レコードを保存］、［レコードを元に戻す］
- クエリー管理：［新規クエリー］、［クエリーの実行］、［クエリーを整理］、［クエリーに名前を付けて保存］
- レコード間の移動：［次のレコード］、［前のレコード］、［次のページ］、［前のページ］

キーボードの有効化は次の2つのモードで行えます。拡張モードと基本モード。拡張モードのキーボード有効化では、どのような連続キー操作でもSiebelコマンドに割り当てることができるため、ショートカットキーの定義に最大限の柔軟性を持たせることができます。ただし、拡張モードのキーボード有効化は、すべてのユーザーが利用できるとは限りません。基本モードのキーボード有効化は、Siebelアプリケーションを High Interactivity モードで実行するどのユーザーでも利用できます。Siebelレポジトリで定義されているそれぞれのショートカットキーは、1つのキーボード有効化モードに固有な場合と、両方のモードに共通している場合があります。使用可能な基本および拡張ショートカットキーのリストについては、『基本操作』を参照してください。

注: 拡張モードのキーボード有効化と基本モードのキーボード有効化は、どちらの場合も、Siebelアプリケーションが High Interactivity モードで実行されている必要があります。High Interactivity モードは、アプリケーション全般に適用できますが、Siebelアプリケーション内のいくつかのアプレットによっては、特殊なアプレット機能との関連で High Interactivity モードが有効化されない場合があります。このようないずれかの特殊アプレットを操作しているときは、キーボードの有効化を行えません。

拡張モード

拡張モードのキーボード有効化は、Siebelアプリケーションのデフォルト操作モードです。拡張モードのキーボード有効化を実行しているアプリケーションでは、どのような連続キー操作でもSiebelコマンドに割り当てることができます。これには、使用中のブラウザにとってネイティブなデフォルトとして解釈される連続キー操作が含まれます（たとえば、比較的新しいバージョンのMicrosoft Internet Explorerでは、Ctrlキーを押しながらNキーを押すと、新しいブラウザウィンドウが開きます）。アクティブなSiebelアプリケーションと、アクティブなブラウザの両方で、同一の連続キー操作が割り当てられている場合は、拡張モードにおいてはSiebelアプリケーションの方が優先されます。拡張モードのキーボード有効化では、ショートカットキーの連続操作に、ファンクションキーや矢印キーなどの特殊キーを含めることができます。

使用可能なすべての連続キー操作をショートカットキーとして実行するため、拡張モードのキーボード有効化では、軽量のActiveXコントロールを使用して、ブラウザでのキー操作を読み込みます。ActiveXコントロールの存在は自動的に検出され、必要な場合にだけロードされます。いったんロードされたActiveXコントロールは、自動的に維持されます。アプリケーションサーバーで、アップグレードされたバージョンが利用可能にならない限り、ActiveXコントロールが再ロードされることはありません。

キーボード有効化を拡張モードで実行するには、次の条件を満たしている必要があります。

- アクティブなアプリケーションの設定ファイルの [SWE] セクションに、「ExtendedKeyboard = TRUE」行が含まれている。
- ユーザーのブラウザで、連続キー操作を読み込むための ActiveX コントロールを受け入れて正しく認識できる。
- それぞれのクライアントブラウザで、連続キー操作を読み込むための軽量 ActiveX コントロールを受け入れることができる。ActiveX コントロールの受け入れは、**暗黙的に**実行されるか、またはブラウザのセキュリティ設定に応じて、ユーザーが明示的にコントロールを受け入れます。現在のブラウザのセキュリティ設定で、ActiveX コントロールのダウンロードが禁止されている場合は、ActiveX コントロールを使用できるようにブラウザのセキュリティ設定を変更する必要があります。

基本モード

基本モードのキーボード有効化は、Siebel アプリケーションを High Interactivity モードで実行するどのブラウザクライアントでも利用できます。基本モードをサポートするには、ActiveX コントロールは不要です。基本モードのキーボード有効化と拡張モードのキーボード有効化は、機能的に次の点が異なります。

- 現在のブラウザによってネイティブに割り当てられている連続キー操作は、同じ連続キー操作に割り当てられている Siebel ショートカットキーよりも優先されます。たとえば、Microsoft Internet Explorer のバージョン 5.5 では、Ctrl キーを押しながら N キーを押すと、Siebel アプリケーションでの Ctrl + N のショートカットキー割り当てに関係なく、新しいブラウザウィンドウが開きます。
- 基本モードのショートカットキーでは、割り当てる連続キー操作に特殊キーを含めることはできません。特殊キーは、ファンクションキーと矢印キーだけではありません。

キーボード有効化が基本モードで実行されるのは、次のいずれかの条件が当てはまる場合です。

- アクティブなアプリケーションの設定ファイルの [SWE] セクションに、「ExtendedKeyboard = FALSE」行が含まれている。
- 現在のブラウザで拡張モードのキーボード有効化がサポートされていない。

注： Siebelアプリケーションでは、自動ブラウザ検出を使用して、ブラウザで拡張モードのキーボード有効化をサポートできるかどうかを判定します。現在のアプリケーションが拡張モードのキーボード有効化を実行するように設定されていても、特定のクライアント上のブラウザが最低要件を満たしていないと、アプリケーションは、基本モードのキーボード有効化が適用された状態で起動されます。

新しいショートカットキーを設定や既存のショートカットキーを変更するには、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

業種のセットアップ

アプリケーション内のさまざまな場所で、業種情報をセットアップしたり管理できます。［業種］ビューに表示される情報が、［取引先］画面や［参照］画面など、さまざまな画面の［業種］ドロップダウンリストにも表示されます。［業種］リストは、Siebelアサイメントマネージャで、情報源やサービスリクエストをSiebelユーザーに割り当てるときにも使われます。たとえば、製薬業を担当する営業員は、業種の値が**製薬**になっている新しい取引先に自動的に割り当てられます。

業種を追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［業種］の順に選択します。
2. ［業種］リストで、新規レコードを追加します。
3. ［業種］、［SICコード］、および［タイプ］フィールドに入力します。

注：［業種］フィールドと［SICコード］フィールドには、必ずほかで使われていない値を入力してください。すでに他のレコードで使われているディスプレイ値を追加しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

言語のセットアップ

アプリケーション内のさまざまな場所で、言語情報をセットアップしたり管理できます。［言語］ビューに表示される情報が、［参照］画面や［スマートスクリプト］画面など、さまざまな画面の［言語］ドロップダウンリストにも表示されます。［言語］フィールドは、海外の顧客とさまざまな言語で対応するコールセンターエージェントに、Siebelアサイメントマネージャで仕事を割り当てるときにも使われます。

たとえば、ドイツの製薬会社担当の営業員が、売り上げを見込んでいるコペンハーゲンの顧客に、デンマーク語のスマートスクリプトを使って電話をかけ、次に、ローマの見込み客に、イタリア語のスマートスクリプトを使って同じ内容の電話をかけることができます。このような場合は、［言語］フィールドで、各スマートスクリプトがどの言語に翻訳されるかを指定します。

言語を追加するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［言語］の順に選択します。

2 ［言語］リストで、新規レコードを追加します。

3 ［名前］フィールドと［コード］フィールドに情報を入力します。

注： これらのフィールドには、必ずほかで使われていない値を入力してください。すでに他のレコードで使われているディスプレイ値を追加しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

注： 言語は、削除すると、モバイルWebクライアントの同期の問題が発生する場合があるため、削除できません。delete languageコマンドは、Siebel Toolsを使用して復元できますが、これは決してお勧めできません。また、言語コードを変更する場合は、事前にSiebelテクニカルサービスに連絡してください。

大文字と小文字の区別について

デフォルトでは、Siebelアプリケーションでは、大文字と小文字を区別します。クエリーまたは検索を実行して一致するのは、入力した検索基準での大文字の使い方が、データベース内でのデータに対する大文字の使い方と同じである場合だけです。

クエリーと検索で、大文字と小文字を区別しない場合は、アプリケーション全体または選択されたフィールド用に大文字小文字同一視を有効化できます。次の点に注意してください。

- アプリケーション全体で大文字小文字同一視検索を実行すると、大型のデータベースを使用している場合は、パフォーマンスが低下する場合があります。データベースが大きいほど、パフォーマンスへの影響が増大します。
- フィールド固有の大文字小文字同一視の場合は、パフォーマンスに大きく影響しません。アプリケーション全体の大文字小文字同一視でパフォーマンスが低下する場合は、フィールド固有の大文字小文字同一視を使用してください。

  この設定によって、ユーザーが単にフィールドに基準を入力する単純なクエリーと検索で、大文字と小文字が区別されるかどうかが決定されます。

選択した設定に関係なく、演算子を使用して、大文字と小文字を区別する検索または大文字小文字同一視検索を強制的に実行できます。

大文字と小文字を区別する検索を強制的に実行するには、演算子 = に続けて、引用符で囲んだ基準を使用します。たとえば、基準`='Computer'`を入力すると、クエリーによって、Cが大文字になっている“Computer”のレコードがフィールドに返されます。

大文字小文字同一視検索を強制的に実行するには、演算子 ~LIKE を使用します。たとえば、基準`~LIKE computer`を入力すると、大文字と小文字の区別に関係なく、クエリーによって、すべての“computer”のレコードがフィールドに返されます。

また、ユーザーは、大文字と小文字の区別の設定に関係なく、複雑な基準の検索で~LIKEを使用して、大文字小文字同一視を強制的に実行する必要があります。

注： 大文字小文字同一視検索の要件を判断して、アプリケーションまたは個々のフィールドの適切なパラメータを設定してから、データを入力します。

アプリケーション全体の大文字小文字同一視の有効化

アプリケーション全体の大文字小文字同一視は、データソースの定義を表す指定サブシステムのCaseInsensitiveパラメータで制御されます。

デフォルトでは、それぞれのデータソース定義に、次のパラメータ設定が含まれます。

```
CaseInsensitive = FALSE
```

アプリケーション全体の大文字小文字同一視を有効化するには、この設定をTRUEに変更します。

注： CaseInsensitiveパラメータをTRUEに設定すると、パフォーマンスが低下する場合があります。パフォーマンスの低下を最小限に抑えるには、InsensitivityFactorパラメータを変更することもできます。詳しくは、80ページの「InsensitivityFactorパラメータの変更」を参照してください。

CaseInsensitiveパラメータは、クエリーで取得するデータの内容だけに影響します。データが画面に表示される順序には影響しません。ソートの順序は、データベースに依存し、CaseInsensitiveパラメータの影響を受けません。

また、SRFファイルの内容はほとんどの場合大文字と小文字が区別され、アプリケーション設定ファイルでのこのパラメータの設定方法に影響されません。

CaseInsensitiveパラメータは、Siebel Webクライアントと Siebel専用Webクライアントのどちらを使用しているかに応じて、さまざまな方法で変更できます。

Siebel Webクライアント のアプリケーション全体の大文字小文字同一視の有効化

Siebel Webクライアントの場合は、［サーバー管理］画面を使用して、CaseInsensitiveパラメータを変更します。

Siebel Webクライアント のアプリケーション全体の大文字小文字同一視を有効化するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［サーバー管理］>［エンタープライズ設定］の順に選択します。
2. ［エンタープライズプロファイル設定］タブをクリックします。

3 ［コンポーネントプロファイル］リストで、データソースの［指定サブシステムエイリアス］を選択します。

4 ［エンタープライズプロファイル設定］リストで、DSCaseInsensitiveFlgの値をTrueに変更します。

5 オプションとして、InsensitivityFactorパラメータも変更して、パフォーマンスの低下を抑えます。

6 Siebel Serverを停止して再起動します。

詳しくは、80ページの「InsensitivityFactorパラメータの変更」を参照してください。

Siebel専用Webクライアントのアプリケーション全体の大文字小文字同一視の有効化

Siebel専用Webクライアントの場合は、アプリケーションの設定ファイルのCaseInsensitiveパラメータを使用して、アプリケーション全体の大文字小文字の区別を制御します。

それぞれのSiebelアプリケーションの設定ファイルには、アプリケーションで想定される各データソース用のセクションがあります。デフォルトでは、それぞれのデータソースセクションに、次の行が含まれます。

```
CaseInsensitive = FALSE
```

Siebel専用Webクライアントのアプリケーション全体の大文字小文字同一視を有効化するには

1 テキストエディタを使用して、アプリケーション設定ファイル（.cfg）を開きます。

2 CaseInsensitiveパラメータを次のように変更します。

```
CaseInsensitive = TRUE
```

3 オプションとして、InsensitivityFactorパラメータを変更して、パフォーマンスの低下を抑えます。

InsensitivityFactorパラメータは、それぞれのアプリケーション設定ファイル内のCaseInsensitiveパラメータに従います。詳しくは、80ページの「InsensitivityFactorパラメータの変更」を参照してください。

InsensitivityFactorパラメータの変更

CaseInsensitiveパラメータを変更するときは、InsensitivityFactorパラメータも変更して、パフォーマンスの低下を最小限に抑えることができます。

InsensitivityFactorパラメータのデフォルト設定値は2です。

注: Gateway Datasource（GatewayDataSrc）のInsensitivityFactorのデフォルト値は変更しないでください。Gateway Datasourceは、データベースに対して実行されません。この値を変更すると、問題が発生する場合があります。

データベースでこのパラメータのさまざまな値を試し、SQLをスプールして応答時間に対する異なる設定の効果を確認してから、ニーズに合った値を選択します。

フィールド固有の大文字小文字同一視の有効化

個々のフィールドに大文字小文字同一視を適用することもできます。パフォーマンスが重要な場合は、アプリケーション全体の大文字小文字同一視を有効化するよりも、いくつかのフィールドに大文字小文字同一視を適用した方が効果的です。

フィールド固有の大文字小文字同一視は、Use Default Sensitivityプロパティで制御します。このプロパティによって、すでに説明した.cfgファイルのCaseInsensitiveパラメータによって指定されるデフォルトのプロパティをフィールドで使用するかどうかが決定されます。表9では、アプリケーション全体のCaseInsenstiveパラメータと、フィールド固有のUse Default Sensitivityプロパティの関係を示します。

表9. 大文字と小文字の区別の動作

Use Default Sensitivity =	CaseInsensitive = TRUE	CaseInsensitive = FALSE
TRUE	フィールドで大文字と小文字を同一視	フィールドで大文字と小文字を区別
FALSE	フィールドで大文字と小文字を区別	フィールドで大文字と小文字を同一視

個々のフィールドの大文字小文字同一視を有効化するには

1. アプリケーション設定ファイル内のCaseInsensitiveパラメータをFALSEに設定したままにします。
2. Siebel Toolsで、［Business Component/Field］画面に移動します。
3. 大文字小文字同一視を適用するフィールドごとに、フィールドオブジェクトのUse Default Sensitivityプロパティを、［Field level Object Type］のFALSEに設定します。

   フィールド内のデータの大文字と小文字の区別を、UPPER（すべて大文字）、LOWER（すべて小文字）、FIRSTUPPER（各単語の最初の文字だけ大文字）、またはNONE（変更なし）に設定することもできます。
4. 制御するすべてのフィールドで設定を完了したら、.srfファイルを再コンパイルします。
5. Siebel Serverインストール環境の.srfファイルを置き換えます。

Webブラウザ機能の追加

Siebelアプリケーションには、設定済みのWebブラウザが多数付属しています。通常、これらのWebブラウザの設定を変更する必要はありません。ただし、ブラウザに機能を追加する必要がある場合は、［Webブラウザ管理］画面で追加できます。

Webブラウザ機能によって、エンドユーザーのブラウザで実行できる操作が識別されます。Siebel Webエンジンの機能をサポートし、特定の各ブラウザの表示能力に応じて、異なるHTMLタグやその他のマークアップタグを表示できるようにします。したがって、管理者や開発者は、特定のブラウザに最も適したデータを指定することができます。

ユーザーがSiebelのWebアプリケーションにログインすると、Siebel Webエンジンが、ユーザーのブラウザから送られたリクエストに含まれている情報を読み取って、ブラウザのバージョンと型を確認します。次に、この情報を［Webブラウザ管理］ビュー内のデータと対比させて、そのブラウザの機能を確認します。

この情報を適用する基本的な方法の 1 つは、Web テンプレートで条件タグを使うことです。たとえば、フレームをサポートしていない旧式のブラウザを使っているユーザーがいる場合は、フレームの入ったページをユーザーが受け取らないように、テンプレートに条件タグを入れておきます。ブラウザの機能を評価する Web エンジンの条件タグは、Siebel のすべての Web テンプレートと Web アプリケーションで使用できますが、ワイヤレスデバイスをサポートする場合に最もよく使われます。ブラウザの機能を評価する Web エンジンの条件タグは、Siebel のすべての Web テンプレートと Web アプリケーションで使用できますが、ワイヤレスデバイスをサポートする場合に最もよく使われます。たとえば、SWLSDetailApplet.swt テンプレートには、次の条件タグが入っています。

```
<swe:switch>

<swe:case condition="Web Engine User Agent, TestCapability,
DefaultMarkup:XML'">

<swe:xsl-stylesheet name="SWLSDetailApplet.xsl" mode="process"/>

</swe:case>
```

Web エンジンによって swe:case タグが解釈されるまでには、ユーザーが使っているブラウザのタイプの確認が終わっています。このタグを使うことにより、Web エンジンが「Web Engine User Agent」ビジネスサービスの「TestCapability」メソッドを呼び出します。ユーザーのブラウザに、「XML」の値が指定された「DefaultMarkup」という機能があると、「TestCapability」メソッドによって、TRUE が返されます。必要な条件が満たされた（TRUE が返された）場合は、< swe:case > と < /swe:case > の間にあるタグが処理されます。この例では、Web エンジンが特定の XSL スタイルシートを使うように指定されています。条件タグの構文については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

機能の追加

Siebel アプリケーションには、定義済み機能が多数付属しています。これらの機能は、どのようなブラウザにも追加できます。一部の例を示します。

- **FrameSupport**：ブラウザが < swe:frameset > などのフレームタグを描画できるかどうかを示します。
- **CookiesAllowed**：ブラウザが Cookie をサポートしているかどうかを示します。
- **HighInteract**：ブラウザが Siebel の高度対話性 Web アプリケーション（Internet Explorer 5.5 など）かどうかを示します。
- **ActiveX**：ブラウザが ActiveX コントロールをサポートしているかどうかを示します。

標準のSiebelアプリケーションに含まれていない他の機能を追加することもできます。たとえば、*SupportsWingDingFont* という機能を追加できます。この新しい機能は、どのブラウザの定義でも使えるようになります。

機能を追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［Webブラウザ管理］ > ［機能］の順に選択します。
2. ［機能］リストで、新規レコードを追加します。
3. 新しい機能の名前と説明を入力します。

Webブラウザの追加

標準のSiebelアプリケーションに含まれていないWebブラウザの定義を追加する必要がある場合は、次の2つの方法のいずれかを選択できます。

- 親ブラウザの定義を追加する。この定義には、ブラウザのすべての機能が含まれます。Operaなどのまったく別のブラウザを追加する必要がある場合や、Microsoft Internet ExplorerやNetscapeの新リリースなどのアップグレードリリースを追加する必要がある場合は、この方法を使用します。この手順については、85ページの「親Webブラウザを追加するには」を参照してください。
- 子ブラウザの定義を追加する。子ブラウザの定義で親ブラウザの機能を継承します。必要に応じて別の機能を追加することもできます。すでに定義されているブラウザに基づく中間リリースを追加する場合は、この方法を使用します。たとえば、「ドット」付きの5.7や5.8などのリリースに適用します。この手順については、85ページの「子Webブラウザを追加するには」を参照してください。

必須ブラウザ機能

ブラウザが正しく動作するには、ブラウザが実行時に認識されるように、2つの機能を備えている必要があります。必須機能は次のとおりです。

- **User-Agent**：ブラウザに名前を付けます。
- **Accept**：ブラウザで開く文書の種類を示します。

これらの機能はHTTP標準情報の一部で、ブラウザが送信したHTTPリクエストヘッダーに入っています。たとえば、Microsoft Internet Explorer 5.5ブラウザからWebアプリケーションに送信されたリクエストには、次のようなヘッダーが含まれています。

```
Accept:image/gif, image/x-xbitmap, image/jpeg, image/pjpeg, application/
vnd.ms-powerpoint, application/vnd.ms-excel, application/msword, */*

User-Agent:Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 5.5; Windows NT 4.0)
```

この例では、User-Agent機能の値はMozilla/4.0（compatible; MSIE 5.5; Windows NT 4.0）です。

User-AgentとAcceptの両方の機能が含まれている必要があります。これは、実行時にUser-Agentが確認されてブラウザが識別されるためです。User-Agentが認識されないと、ヘッダーのAcceptパラメータが、［Webブラウザ管理］画面に一覧されているブラウザのAcceptパラメータと比較され、最も近い値のブラウザが探されます。

また、既存の親ブラウザに基づいているブラウザの場合は、User-Agent機能とAccept機能だけでなく、Parent機能もヘッダーに含まれている必要があります。

注： 親ブラウザが、User-Agent機能とAccept機能を持っていない場合がよくあります。これは、親ブラウザが、ほかのブラウザに継承される機能のコンテナとして使われることが多いためです。ブラウザに、それ自体のUser Agent機能とAccept機能がない場合は、これらの機能を持つほかのブラウザの親ブラウザとして動作しています。

Web ブラウザの追加

親ブラウザと子ブラウザのどちらでも、同じような手順に従って追加できます。ただし、親ブラウザを追加する場合は、各種コンポーネントをすべて追加しますが、子ブラウザを追加する場合は、既存のブラウザを基にします。

注： 親ブラウザにUser-Agent機能とAccept機能を含めることができますが、必ずしも含める必要はありません。親ブラウザを子ブラウザのテンプレートとして使う場合は、これらの2つの機能は、親ブラウザに含めないでください。

親Webブラウザを追加するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［Webブラウザ管理］>［ブラウザ］の順に選択します。

2 ［ブラウザ］リストに、新しいレコードを追加します。

3 新しいブラウザの名前と説明を入力します。

4 ［機能］タブをクリックします。

5 ［機能］リストに、このブラウザの各機能のレコードを追加します。

注： 適切な機能のほとんどを含むブラウザが既にある場合は、そのブラウザをコピーして、変更します。この操作を実行するには、手順2で、メニューボタンをクリックした後、［新規レコード］ではなく［レコードをコピー］を選択します。

子Webブラウザを追加するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［Webブラウザ管理］>［ブラウザ］の順に選択します。

2 ブラウザの一覧をスクロールして、新しい子ブラウザの基にする親ブラウザを見つけます。

3 新規レコードを追加します。

4 新しいブラウザの名前と説明を入力します。

5 ［機能］タブをクリックします。

6 ［機能］リストに次の3つのレコードを追加します。

- **Parent**：手順2で識別した親ブラウザの機能値を設定します。
- **User-Agent**：適切なユーザーエージェントの値を入力します。
- **Accept**：ブラウザで開く文書の種類を入力します。

7 親ブラウザに含まれていない機能を追加します。

4 変数リストの使用

この章では、管理者がSiebelアプリケーション内で変数リストを使用するためのガイドラインを示します。

変数リスト（LOV、List of Values）とは、静的ピックリストに入っている一連の値のことです。このリストは、ユーザーインターフェイスのドロップダウンリストをクリックすると表示されます。

ドロップダウンリストは、2種類のピックリスト（静的ピックリストと動的ピックリスト）に基づくことができます。

- 静的ピックリストは、静的変数リストである選択リストを持ちます。たとえば、住所で使う国や都道府県の略語が入っているドロップダウンリストは、静的ピックリストです。
- 動的ピックリストは、通常はトランザクションデータを含む選択リストを持ちます。たとえば、取引先名を含むドロップダウンリストは、動的ピックリストです。

  一般的に、動的ピックリストには、S_LST_OF_VALテーブルに格納されている値を取得しないすべてのピックリストが含まれます。動的ピックリストは、通常、担当者の取引先の選択に使用されるピックリストなどの、ピックアプレットから提供されます。これをドロップダウンリストとして表示されるよう設定できます。

これ以降の項では、［変数リスト］ビューからそのコンテンツを管理できる、静的ピックリストについて説明します。新しい変数リストのセットアップ方法と静的ピックリストおよび動的ピックリスト両方の設定方法については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

この項では、既存の変数リストに値を追加または変更する方法、および表示したくない値を無効にする方法などの、静的ピックリスト値の使用方法について説明します。また、他のリストで選択することによって、どのように変数リストを制約できるかについても説明します。

注： 多国語変数リスト（MLOV）を作成する場合は、『Siebel Tools Reference』をレビューする必要もあります。

次の2つの画面で、変数リストのデータを表示できます。

- ［アプリケーション管理］画面の［変数リスト］ビューに表示されるリストビュー
- ［アプリケーション管理］画面の［変数リストエクスプローラ］ビューに表示されるエクスプローラビュー

これらの2つのビューに表示される値は同じです。情報が表示されるフォーマットだけが異なります。この項の手順は、リストビューの使用を指定する手順を示します。エクスプローラビューを使用したい場合は、これを使用することもできます。

Siebelアプリケーションには、Siebel画面全体で使用される静的ピックリストをサポートする変数リストが多数付属しています。これらの変数リストをそのまま使用することもできますし、組織の要件を合わせて［変数リスト］画面で変更することもできます。

既存の変数リストへの新しい値の追加

既存の変数リストに項目を追加して、ドロップダウンリストに表示するためには、変数リストのタイプを知っている必要があります。［変数リスト］リストでクエリーを実行して、タイプを見つけ、特定のディスプレイ値のタイプを確認します。次に、見つかったタイプの新しいレコードを追加します。たとえば、［取引先］リストで、［状況］ドロップダウンリストを表示できます。取引先の信頼性に対する評価を示すため、このフィールドを使用すると想定します。初期設定は、「Gold」および「Silver」です。信頼性のある取引先を持っている顧客に対して割り当てるため、このリストに「Bronze」という別の状況を追加したいとします。次に、この例を使って、変数リストを追加する手順を説明します。

ディスプレイ値の変数リストタイプを識別するには

1 ［取引先］画面で、値を追加したいドロップダウンリストを表示します。

2 ドロップダウンリストを選択し、表示される値の1つを書き留めます。

たとえば、［取引先］画面の［状況］ドロップダウンリストに表示される「Gold」という値を書き留めます。

ヒント：このとき、大文字と小文字の区別やスペースの有無に気を付けてください。

3 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［変数リスト］の順に選択します。

4 ［変数リスト］リストで、手順2で書き留めた値を使って、［ディスプレイ値］フィールドでクエリーを実行します。

5 返されたレコードのリストで、［タイプ］フィールドのエントリを確認して、該当するレコードを見つけます。

変数リストのタイプは、通常、使用される画面のフィールドラベルに関連する名前を持ちます。この例では、ACCOUNT_STATUSのようにラベル付けされたタイプを探します。

このリストに新しい値を作成するときには、このタイプを使用します。

既存の変数リストに新しい値を追加するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［変数リスト］の順に選択します。

2 ［新規］をクリックして新しいレコードを作成し、［タイプ］フィールドに変数リストのタイプを入力します。

3 ［ディスプレイ値］フィールドに、新しい値を入力します。

たとえば、「Bronze」が、信頼性のある取引先を持っている顧客に対して社内で割り当てている状況のであり、「Bronze」を［状況］ドロップダウンで利用可能にしたい場合、タイプとしてACCOUNT_STATUS、ディスプレイ値として「Bronze」という値を持つ新しいレコードを追加します。

入力するディスプレイ値の長さが、宛先カラムで許容される長さを超えていないことを確認します。

4 ［言語独立コード］フィールドに値を入力します。この値は、通常、ディスプレイ値と同じです。

入力する言語独立コードの長さが、宛先カラムで許容される長さを超えていないことを確認します。

注： 表示名および言語独立コードはともに、多国語変数リストの設定時を除き、変数リストタイプ内で一意である必要があります。すでにほかのレコードで使われているディスプレイ値を追加しようとすると、エラーメッセージが表示されます。たとえば、「Bronze」というディスプレイ値を持つ ACCOUNT_STATUS レコードを 2 つ作成することはできません。多国語変数リストの場合にはこれとどのように異なるかについては、92 ページの表 10 の［言語独立コード］フィールドの定義を参照してください。

---

5 必要に応じて、ドロップダウンリストに値が表示される順番を、［オーダー］フィールドに数値で入力します。

たとえば、「Gold」の順番が 1、「Silver」の順番が 2 の場合は、「Bronze」の順番は 3 になります。

6 必要に応じて、レコードのその他のフィールドに情報を入力します。

これらのフィールドの説明については、91 ページの「変数リストのフィールド」を参照してください。

7 メニューボタンをクリックして、［LOV キャッシュ削除］を選択し、LOV キャッシュをクリアします。

キャッシュをクリアしたら、作成した値に関連する画面に移動して、ドロップダウンリストから新しい値を選択できます。たとえば、［取引先］画面に移動して［取引先］リストからレコードを選択すると、レコードの［取引先の状況］ドロップダウンリストから「Bronze」を選択できます。

キャッシュのクリア

特定の変数リストは、変数リストを使用するドロップダウンリストをユーザーが初めて開くときにキャッシュされます。これにより、ドロップダウンリストのその後の使用において、データベースからリストを取得する必要がなくなるため、パフォーマンスが向上します。ただし、これは、変数リストへの更新が、キャッシュをクリアするまでドロップダウンリストに反映されないということも意味します。キャッシュをクリアすると、Siebel アプリケーションがデータベースから更新された値を読み取り、これらの値を表示できるようになります。

変数リストに値を追加したり値を変更した後でログインしたユーザーが、これらの値を見ることができます。ただし、加えた変更をリアルタイムに表示したい場合は、次のいずれかを行う必要があります。

- 専用 Web クライアントの場合には、アプリケーションからいったんログアウトしてログインし直す。
- Web クライアントまたは専用 Web クライアントの場合には、キャッシュをクリアする。

キャッシュをクリアするには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［変数リスト］の順に選択します。
2. ［変数リスト］リストで、［キャッシュ削除］をクリックします。

変数リストのフィールド

表 10 に、変数リストレコードのフィールドを示します。変数リストレコードの一部のフィールドは、標準ユーザーインターフェイスには表示されません。表示されないフィールドを表示するには、［表示カラム］メニューのオプションを使います。

変数リストレコードのフィールドの中には、選択した変数リストレコードの情報を保存するために、特殊な Siebel C++ コードで使われるものがあります。このようなフィールドには、［高］、［低］、［重要度要素］などがあります。また、ピックマップも、［高］、［低］、［重要度要素］などの変数リストフィールドを使用することができます。ピックマップは、通常、［ディスプレイ値］フィールドを使って、ユーザーにリスト項目を選択させ、リストに表示される順序でデータベースに格納します。これらのフィールドを使って、ピックマップが定義されているビジネスコンポーネントのその他のフィールドに値を入力できます。

［高］または［低］フィールド、またはその他の関連付けられているフィールドを使用する必要がある場合は、Siebel Tools を使って、S_LST_OF_VAL テーブルの対応するカラムにマッピングされるフィールドを追加して、PickList Generic BusComp を拡張します。たとえば、［高］フィールドと［低］フィールドを使って、ユーザーが［日付］ドロップダウンリストから［月］の値を選択したときに、最高気温と最低気温が自動的に入力されるようにします。このためには、変数リストの［高］フィールドと［低］フィールドを［ピックマップ］の［ピックリスト］フィールドに追加して、［月］フィールドにピックマップを 2 つ追加します。PickList Generic BusComp、および静的ピックリスト、ピックマップの設定方法については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

注: ［目標（高）］および［目標（低）］フィールドはスマートレポートで排他的に使用されます。詳しくは、『Siebel Reports Administration Guide』を参照してください。

表 10. 変数リストのフィールド

フィールド	説明
タイプ	変数リストのタイプ（フィールド名）
ディスプレイ値	ドロップダウンリストに表示される値
翻訳	このフィールドをオンにすると、多国語に翻訳する必要があることを示します（このフィールドに関連付けられているクライアントまたはサーバー機能はありません。詳しくは、『Siebel Tools Reference』を参照してください）。
マルチリンガル（多国語）	このフィールドをオンにすると、この変数リストが多国語変数リスト（MLOV、multilingual list of values）の一部であることを示します（このフィールドに関連付けられているクライアントまたはサーバー機能はありません。詳しくは、『Siebel Tools Reference』を参照してください）。

表 10. 変数リストのフィールド

フィールド	説明
言語独立コード（LIC）	ディスプレイ値と同様に、言語独立コードは特定の LOV タイプの値を一意に識別します。ほとんどの場合、言語独立コードは、ディスプレイ値と同じです。ただし、言語独立コードとディスプレイ値は、多国語変数リスト（MLOV）の場合は異なります。MLOV により、単一の論理リスト項目が Siebel アプリケーションに異なる言語でアクセスしようとしているユーザーに対して複数のディスプレイ値をサポートできます。 たとえば、MR_MS（Personal Title）変数リストが多国語の場合、「Mr」という言語独立コードを持つ 3 つの変数リスト項目があるとします。これらは、1 つのディスプレイ値と Mr.（English-American）、Senor（Spanish - Modern）、および Herr（German）という言語をそれぞれ持つとします。ドイツ語のユーザーは、［個人肩書］ドロップダウンリストで「Herr」を見つけ、スペイン語のユーザーは「Senor」、英語のユーザーは「Mr」を見つけます。ディスプレイ値は言語のインスタンスによって異なりますが、ユーザーがこれらの任意の 1 つを選択するときにデータベースに格納される値は、常に「Mr」となります。これは「Mr」が、「Herr」、「Senor」、「Mr」に関連付けられている言語独立コードであるからです。 多国語変数リスト設定については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。 ［言語独立コード］フィールドに入力される値を、LIV（言語独立値）と呼ぶ場合があります。
親 LIC	親変数リストの言語独立コード。ドロップダウンリストに表示される値が、親ドロップダウン変数リストで選択される値によって制約される、階層構造の変数リストで使用されます。詳しくは、97 ページの「制約された変数リスト」を参照してください。 この階層には親と子だけが存在します。孫は使用できません。これは、［親を選択］ダイアログボックスの値を、親ディスプレイ値を持たない値に制限することによって適用されます。
レプリケーションレベル	翻訳が翻訳階層のすべてのレベルで使用されることを目的としているか、地域レベルでだけ使用されることを目的としているかを指定します。
高い	ピックマップで使用するか、カスタマイズ用のフィールド
低い	ピックマップで使用するか、カスタマイズ用のフィールド

表 10. 変数リストのフィールド

フィールド	説明
オーダー	ドロップダウンリストに値が表示される順番。数値を指定します。
有効	このフィールドをオンにすると、値がエンドユーザーに表示されることを示します。チェックをオフにすると、値がエンドユーザーに表示されないことを示します。
言語名称	［ディスプレイ値］フィールドで使用する言語
目標（低）	スマートレポートで使用される追加フィールド。詳しくは、『Siebel Reports Administration Guide』を参照してください。
目標（高）	スマートレポートで使用される追加フィールド。詳しくは、『Siebel Reports Administration Guide』を参照してください。
重要度要素	ピックマップで使用するか、カスタマイズ用のフィールド
ビットマップ	表示するビットマップファイル
説明	値の説明

変数リストの変更

注意： シードデータの一部である変数リストを変更する場合は、注意してください。Siebel アプリケーションによって自動的に使用される変数リストフィールドの中には、変更すると、Siebel の標準機能が動作しなくなるものがあります。ただし、リストが、多国語変数リスト（MLOV）の場合や、標準の変数リストで、変更しても Siebel の標準機能に影響しない場合は、［ディスプレイ値］フィールドを変更することができます。

変数リストによっては、変更すると Siebel の標準機能が動作しなくなるものがあります。

- 変数リストの［言語独立コード］フィールドの値は、Siebel アプリケーションの内部で使われるので、変数リストの［言語独立コード］の値は変更しないでください。
- 変数リストのいくつかは、Siebel アプリケーションの内部だけで使われます。これらの変数リストは変更しないでください。たとえば、SOURCE_TYPE（内部）という変数リストや［タイプ］フィールドの「リポジトリ」と表示されているタイプの変数リストは、内部だけで使用されます。

- 変数リストの変更の仕方によって、予想外の結果が生じることがあります。たとえば、アプリケーションのすべての変数リストを大文字に変更したり、言語独立コードをSiebelの標準以外に変更すると、値が表示されなくなったり、正しく表示されなくなることがあります。

注: ［ディスプレイ値］フィールドを変更しても、古い値で入力されたレコードは自動的に更新されません。たとえば、［ディスプレイ値］フィールドで「Ms.」を「Miz」に変更する場合、「Miz」は、ドロップダウンリストに表示されますが、以前に［個人肩書］フィールドに「Ms.」で入力されたすべての担当者レコードは、［個人肩書］フィールドでは「Ms.」のままです。

多国語変数リスト（MLOV）については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

ドロップダウンリストで値を変更するためには、ディスプレイ値およびタイプを知っている必要があります。［変数リスト］リストでクエリーを実行すると、特定のディスプレイ値のタイプを確認できます。たとえば、［活動］画面にある［優先順位］ドロップダウンリストの「1-緊急」という値に変更を加える必要がある場合は、次の手順で変更することができます。

変数リスト の項目を変更するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［変数リスト］の順に選択します。
2. メニューボタンをクリックし、［新規クエリー］をクリックします。
3. ［ディスプレイ値］フィールドで、変更したいレコードのディスプレイ値を入力します。

   たとえば、値「1-緊急」を入力します。
4. メニューボタンをクリックし、［クエリーの実行］をクリックします。

   入力したディスプレイ値を含むレコードの一覧が表示されます。複数のレコードが表示されたり、別のタイプのレコードが表示される場合があります。
5. レコードのリストで、変更するレコードを選択し、適切に変更します。
6. 変数リストに加えた変更をアプリケーションに反映させるには、キャッシュをクリアします。キャッシュをクリアする方法については、91 ページの「キャッシュをクリアするには」を参照してください。

変数リストの値の無効化

リストの個々の値を無効にすることはできますが、値を削除することはできません。無効な値は、エンドユーザーが使っているアプリケーションのドロップダウンリスト内に表示されません。有効な値だけが表示されます。

注意：変数リストによっては、無効にすると Siebel の標準機能が動作しなくなるものがあります。

Siebel アプリケーションの内部で使用されるタイプや値の変数リストは無効にしないでください。たとえば、［タイプ］フィールドに「リポジトリ」と表示されているタイプの変数リストは無効にしないでください。

変数リストが存在していること自体にアプリケーションが依存している場合があるので、変数リストを無効にするときは注意してください。

個々の値を無効にする場合も同様に注意してください。たとえば、Account_Type 変数リストの「Commercial」という値を無効にしても、Account Type = Commercial を格納している既存の取引先データまたは古い取引先データがある場合は、データに矛盾が生じる場合があります。ディスプレイ値を無効にしたい場合は、最初にデータベースの取引先レコードをクリーンアップする必要があります。

変数リスト の値を 無効にするには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［変数リスト］の順に選択します。
2. 必要に応じて、クエリーを実行して、無効にしたいレコードを検索します。
3. 無効にしたい変数リストのレコードを選択します。
4. ［有効］フィールドのチェックマークをクリックします。ボックスにx印が表示されたら、そのx印をクリックします。

   x印が消え、［有効］フィールドのチェックがオフになります。
5. 値が無効になっていることを確認するには、メニューボタンをクリックして、［LOV キャッシュ削除］をクリックします。

制約された変数リスト

一部のドロップダウンリストは、別のドロップダウンリストの値セットに基づいた値のサブセットを表示するように設定されます。たとえば、サービスリクエストに2つのフィールド、［エリア］および［サブエリア］があり、［エリア］ドロップダウンリストに表示される値には、「Network」と「Upgrade」があるとします。ユーザーが「Network」を選択する場合は、「Ethernet Card」および「3rd Party Software」を含む［サブエリア］ドロップダウンが表示されます。一方、ユーザーが［エリア］に対して「Upgrade」を選択する場合は、［サブエリア］に「CD-ROM」、「ディスクドライブ」、「Memory」、および「Operating System」が表示されます。このようなタイプのフィルタリングの設定を、「制約されたピックリスト」の設定と呼びます。この場合、変数リストは、互いに依存するよう設定されています。この例では、［エリア］ドロップダウンリストは親であると見なされ、［サブエリア］ドロップダウンリストは子となります。

図1に、［エリア］ドロップダウンリストで利用可能な値と、「Network」および「Upgrade」が選択された場合に、［サブエリア］ドロップダウンリストでそれぞれ利用可能な値を示しています。

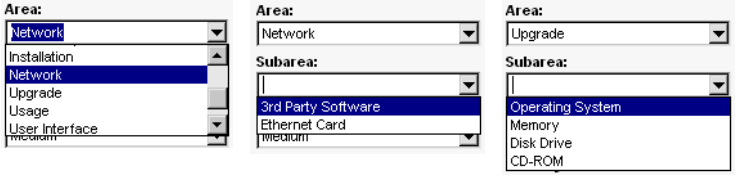
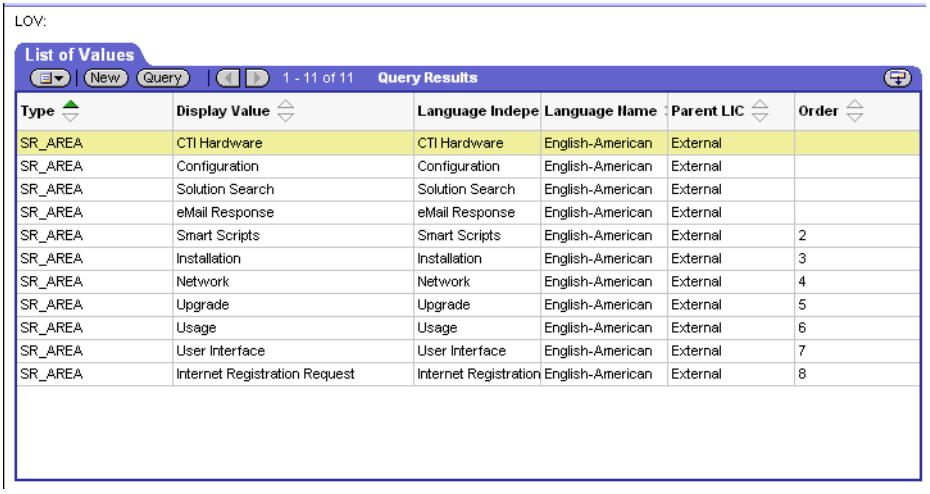


図1. 親ドロップダウンリストにより制約されるドロップダウンリストのコンテンツ

制約されるピックリスト（または変数リスト）は、最初にSiebel Toolsによって設定する必要があります。Siebel Toolsで設定を行うと、［変数リスト］画面で、リストの特定の値を階層的に依存させることができます。このことは、親ドロップダウンリストで値が選択されたときに表示する値を指定するための、変数リストレコードの親LIC属性を使って実行されます。

たとえば、LOV タイプ SR_AREA は、サービスリクエストの［エリア］および［サブエリア］ドロップダウンリストの両方で使用されます。［エリア］ドロップダウンリストに表示される値は、［親 LIC］の値が「External」である値に制約されます。図 2 に、［親 LIC］の値の「External」など、［変数リスト］でこれらの値のレコードがどのように表示されるかを示しています。


LOV:

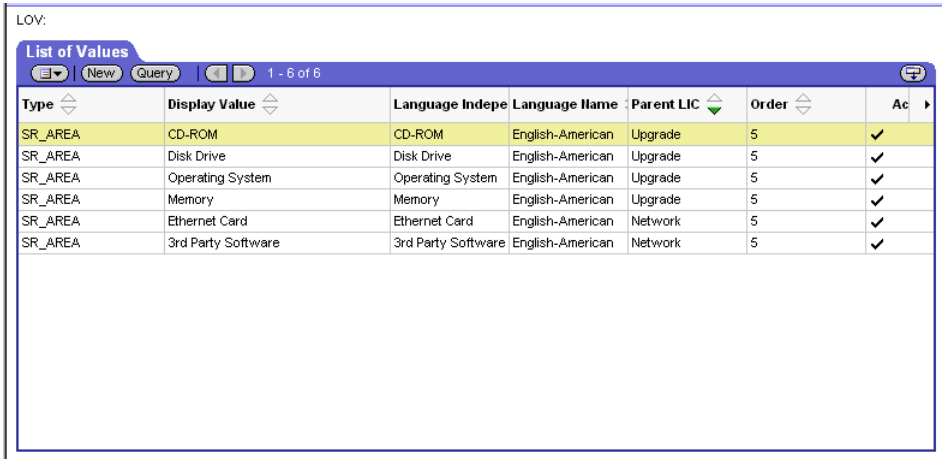
List of Values

New Query 1 - 11 of 11 Query Results

Type	Display Value	Language Indepe	Language Name	Parent LIC	Order
SR_AREA	CTI Hardware	CTI Hardware	English-American	External	
SR_AREA	Configuration	Configuration	English-American	External	
SR_AREA	Solution Search	Solution Search	English-American	External	
SR_AREA	eMail Response	eMail Response	English-American	External	
SR_AREA	Smart Scripts	Smart Scripts	English-American	External	2
SR_AREA	Installation	Installation	English-American	External	3
SR_AREA	Network	Network	English-American	External	4
SR_AREA	Upgrade	Upgrade	English-American	External	5
SR_AREA	Usage	Usage	English-American	External	6
SR_AREA	User Interface	User Interface	English-American	External	7
SR_AREA	Internet Registration Request	Internet Registration	English-American	External	8

図 2. 同じ親 **LIC** を持つ **LOV** レコード

［サブエリア］ドロップダウンリストに表示される値は、［エリア］のユーザーの選択に一致する親 LIC 値を持つ値に制約されます。たとえば、ユーザーが［エリア］ドロップダウンリストで「Network」を選択する場合、［親 LIC］を「Network」に設定している値だけが［サブエリア］ドロップダウンリストに表示され、ユーザーが［エリア］ドロップダウンリストで「Upgrade」を選択する場合は、［親 LIC］を「Upgrade」に設定している値だけが［サブエリア］ドロップダウンリストに表示されます。図 3 に、親値「Network」および「Upgrade」の両方に対して利用可能な値のレコードを示しています。



Type	Display Value	Language Indepe	Language Name	Parent LIC	Order	Ac
SR_AREA	CD-ROM	CD-ROM	English-American	Upgrade	5	✓
SR_AREA	Disk Drive	Disk Drive	English-American	Upgrade	5	✓
SR_AREA	Operating System	Operating System	English-American	Upgrade	5	✓
SR_AREA	Memory	Memory	English-American	Upgrade	5	✓
SR_AREA	Ethernet Card	Ethernet Card	English-American	Network	5	✓
SR_AREA	3rd Party Software	3rd Party Software	English-American	Network	5	✓

図 3. 値「Upgrade」および「Network」によって制約される LOV レコード

［サブエリア］リスト項目が属する親である［エリア］を変更する必要がある場合は、［サブエリア］リスト項目の［親 LIC］コードを変更します。同様に、［サブエリア］リスト項目を追加するには、新しいレコードを追加し、変数リストタイプを SR_AREA に設定し、88 ページの「既存の変数リストへの新しい値の追加」の説明に従って、ディスプレイ値、言語独立コード、および言語を設定します。次に該当する親エリアに親 LIC コードを設定します。これに対して、［エリア］ドロップダウンリストに新しい項目を追加する場合は、同じ手順に従いますが、親 LIC コードが値「External」を持つことを指定します。

注： 親ドロップダウンリストの項目を指定するために、値「External」を使用することは、この例にだけ適用されます。この値が制約されたピックリストの特定のペアに対して何であるかを判断するには、Tools Repository の基本設定を参照してください。

静的ピックリスト（変数リストによって維持される）および動的ピックリストの両方を制約する方法については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

注：［エリア］および［サブエリア］ドロップダウンリストを使った前述の例では、親および子変数リストの両方が同じ変数リストタイプを持っています。これが必要でない場合は、EIMの固有なキー違反エラーを避けることができます。Siebel Toolsを使ってピックリストを制約する場合、また値の親および子変数リストが異なる変数リストタイプを持つ場合に、これらのエラーが発生する場合があります。Siebel EIMを使用して変数リストデータを交換する場合は、親および子変数リストが同じ変数リストタイプを持つようにこれらを設定して、ピックリストを制約することを考慮する必要があります。

5 監査証跡

監査証跡では、Siebelアプリケーションにおけるさまざまな種類の情報に対して行われた変更の履歴を作成します。監査証跡とは、項目にアクセスした人物、実行されたオペレーション、実行された時刻、および値の変更内容を示すレコードです。したがって、セキュリティを管理したり、特定のレコードの履歴を調査したり、将来の分析やレコードの保守のための変更内容の詳細な記録を行うときには、監査証跡が便利です。監査証跡が情報を記録するときには、ユーザーとの対話やユーザーからの入力はまったく不要です。

監査証跡を使用することにより、ユーザーはあるフィールドを変更した従業員や、変更されたデータを追跡できます。コールセンターのユーザーは、サービスリクエストの状況変更を追跡したり、サービスリクエストの解決にかかる時間を計算したりできます。たとえば、［サービスリクエスト］画面のステータスフィールドで監査証跡機能をアクティブにすると、サービスリクエストにかかる時間が計算できます。監査証跡は、タイムスタンプおよび変更を行ったユーザーのIDに従って、状況変更ごとに作成されます。

監査証跡のより高度な使用法としては、複雑なクエリーを行うことにより、ある時点で存在したレコードを再構築することなどがあります。企業が監査証跡を使用すれば、政府の指令に準拠したデータ履歴を追跡したり、パフォーマンスを分析したり、サービスの質を向上させることが可能になります。監査証跡を使用して、政府の規制に準拠するすべてのレコードに対するすべての変更を追跡する場合は、そのような大規模な監査においてもたらされるパフォーマンスの問題を考慮する必要があります。

監査証跡は、すべてのSiebel Web展開や設定オプションで動作します（例：レプリケーションや同期など）。レコードを変更しているSiebelリモートおよびSiebel Replicationユーザーの場合、監査証跡では、正常にコミットされたトランザクションだけでなく、コンフリクトによりサーバーに同期されなかったトランザクションも記録されます。

Siebel Web クライアントは、次の監査証跡モードの選択をサポートしています。

- **ファイル監査**：監査証跡をファイルに書き出して、後でデータベースにインポートすることにより、よりよいパフォーマンスが得られます。
- **データベース監査**：監査証跡を直接データベースに書き込むことにより、離れたユーザーと複製されたデータベースの両方がサポートされます。監査証跡フィールドに対する変更は、アプリケーションにキャッシュされます。Siebel アプリケーションを終了して再起動すると、すべてのキャッシュされた変更内容がデータベースに書き込まれます。または、キャッシュサイズがいっぱいになると、アプリケーションを終了しなくても、すべてのキャッシュされたエントリが自動的にデータベースに書き込まれます。

監査証跡の機能

監査証跡は、管理画面から設定したりアクティブにしたりできます。

監査スコープ

システム管理者は、次の方法で監査スコープを指定できます。

- ビジネスコンポーネント上で実行されるオペレーション（更新、新規、削除、コピーなど）
- 特定の期間に実行されるオペレーション
- ある一定の権限、役割または従業員が行ったオペレーションのみ

監査証跡の内容

監査証跡では、選択したビジネスコンポーネントの次の情報を記録します。

- フィールド
- 変更されたレコードの行 ID
- 実行されたオペレーション（更新／新規／削除／コピー）
- 元の値
- 変更後の値
- オペレーションを実行するユーザー ID

- オペレーションが実行された日時

監査証跡の制約条件

監査証跡の設定を行う際には、次の制限があります。

- 基礎となるビジネスコンポーネントは、CSSBCBaseから派生**していなくてはなりません**。これは、監査証跡の機能がCSSBCBaseクラスのビジネスコンポーネントでだけ有効なためです。次の手順「ビジネスコンポーネントが監査できるかを判断するには」で、ビジネスコンポーネントが監査証跡に使用できるかどうかを判断できます。
- 仮想ビジネスコンポーネントは、CSSBCBaseクラスのビジネスコンポーネントから派生していないため、監査**できません**。
- マージ操作は監査できません。
- 監査証跡では、複数値フィールドの監査はできません。
- 計算フィールドの監査はできません。一般的に、計算フィールドの値はテーブルベースのフィールドから派生しています。計算フィールドを導くのに使用されるテーブルベースのフィールドを監査すると、計算フィールドを監査できます。
- Enterprise Integration Managerを使用して実行されたレコードの挿入、更新、および削除は監査されません。ただし、Siebelオブジェクトインターフェイスおよびワークフロープロセスを使用して実行された挿入、更新、および削除は監査されます。

ビジネスコンポーネントが監査できるかを判断するには

1. Siebel Toolsを起動します。
2. Object Explorerで、ビジネスコンポーネントのオブジェクトタイプを選択します。
3. Object List Editorで、ビジネスコンポーネントを選択します。
4. ［Class］フィールドで、CSSBCBaseを探します。クラスがCSSBCBaseの場合、そのビジネスコンポーネントは監査証跡に使用できます。

   CSSBCBaseおよびCSSBusCompは、最も基本的なクラスの種類です。［Class］フィールドに、CSSBCBaseまたはCSSBusCompと異なる値がある場合は、そのクラスに関連する、C++で記述された特殊な機能があります。
5. この特別なクラスがCSSBCBaseに関連しているかを確認するには、［Class］のハイパーリンクをドリルダウンします。

6 ［Super Class］フィールドで、CSSBCBaseを探します。クラスがCSSBCBaseでない場合、［Super Class］のハイパーリンクをドリルダウンします。

Super ClassがCSSBCBaseの場合、そのビジネスコンポーネントは監査可能です。Super ClassがCSSBusCompの場合、そのビジネスコンポーネントは監査できません。

注: ［Super Class］フィールドがCSSBCBaseまたはCSSBusCompになるまで、手順6を繰り返します。

Siebelリモート および Siebel Replication ユーザーのための監査証跡

次の情報は、Siebelリモートおよび Siebel Replicationユーザーに適用されます。

- 切断しているユーザーも、接続しているユーザーと同様に監査証跡を使用できます。監査証跡は、ローカルマシンの時間でトランザクションにタイムスタンプを付けます。
- Siebelリモートおよび Siebel Replicationユーザーは、ファイルシステム監査モードを使用せず、データベース監査モードだけを使用してください。
- 監査証跡は、他のデータといっしょに同期または複製されます。
- コンフリクトの解決中にトランザクションが拒否された場合、対応する監査証跡レコードは破棄されません。

ファイル監査モード およびデータ ベース監査モード

次の情報は、ファイル監査モードおよびデータベース監査モードに適用されます。

- データベース監査では、トランザクションのレコードを直接データベースに書き込みますが、ファイル監査ではSiebelファイルシステムにレコードを書き込みます。これらのファイルは、後でデータベースにインポートできます（116ページの「ファイルからSiebelデータベースへ監査証跡項目をインポートするには」を参照）。ワークフロープロセスを使用すると、これらのファイルのバッチプロセスのインポートのスケジュールを立てることができます（105ページの表11のImportAllメソッドを参照）。
- ファイル監査モードを使用する場合、包括的なビューを表示して必要な情報をクエリーするには、ファイルをデータベースにインポートする必要があります。ファイルをインポートしないと、ファイルごとにしかレコードを表示できません。

- すべてのユーザーが接続ユーザーであるシステムの場合は、ファイル監査モードのほうがよりよいパフォーマンスを得ることができます。Siebel リモートまたは Siebel Synch を使用するシステムでは、データベース監査を使用する必要があります。
- 削除やアーカイブは、データベースレベルで実行できます。

ファイル監査モードでの監査証跡の復旧

ファイル監査モードで起動しているとき、Siebel アプリケーションは、新規の監査証跡ファイルが作成されるたびに Siebel ファイルシステムにファイルを書き込むのではなく、Object Manager 上のファイルディレクトリに監査証跡ファイルを保存してパフォーマンスを向上させます。Object Manager を通常の方法で閉じると、同時にこれらのファイルが Siebel ファイルシステムにアップロードされます。

Object Manager が異常な状態で終了すると、監査証跡は Siebel ファイルシステムにアップロードされたファイルとされていないファイルを追跡します。次に監査証跡を起動すると、アップロードされていないファイルが自動的にアップロードされます。

監査証跡エンジンビジネスサービス

監査証跡エンジンビジネスサービスは Object Manager 内にあり、Object Manager がアクティブである間はアクティブになっています。監査証跡エンジンビジネスサービスの目的は、レコードに変更（更新および削除）を取り込み、それを指定のフォーマット（選択した監査証跡モードに応じて、データベースまたは Siebel ファイルシステム）に格納することです。さまざまなデータオペレーションにおいて、監査の条件を満たした場合、ビジネスコンポーネントが監査を受けると監査証跡エンジンビジネスサービスが起動します。

表 11 に示すメソッドは、監査証跡エンジンビジネスサービスに関連します。管理者は、Start、Stop、および ImportAll メソッドにアクセスし、一定のタスクを実行することが可能です。

表 11. 監査証跡エンジンビジネスサービスの公開メソッド

メソッド	モード	内部使用のみ	説明
Start	両方		監査証跡エンジンを起動します。
Stop	両方		監査証跡エンジンを停止します。
ImportAll	ファイルのみ		関連するすべての監査証跡項目ビジネスコンポーネントのレコードをインポートします。
AddTrailEntry	両方	X	人を指定する場合、監査証跡エントリを関連データ構造（未保存の監査リスト）に追加します。

表 11. 監査証跡エンジンビジネスサービスの公開メソッド

メソッド	モード	内部使用のみ	説明
CommitTrail	両方	X	未保存のリストからコミットされていない要素を削除し、それを保存済みリストに入れて、キャッシュサイズが一杯になると、データベースやファイルに書き込みます。
CrashRecover	ファイルのみ	X	ファイルの保存場所をローカルシステムから Siebel ファイルシステム変えます。
Kill Unsaved Trail	両方	X	未保存の監査証跡を中止します。これは、UndoRecord で発生します。

これらのメソッドは、ワークフロープロセスを通じて使用するのが最も簡単な方法です。監査証跡エンジンを停止して再起動したい場合は、新しいワークフロープロセスを作成するか、または既存のワークフロープロセスを再び使用し、その後 Stop メソッドか Start メソッドを実装しているビジネスサービスノードを作成します。ワークフローについては、『Siebel Business Process Designer 管理ガイド』を参照してください。

監査証跡のビジネスシナリオ

管理者として、監査するオペレーション、フィールド、権限、役割および従業員のセットアップを行います（108 ページの「Siebel Tools での監査証跡の設定」を参照）。担当者ビジネスコンポーネントから誤って削除されたレコードを発見します。そのレコードがいつ削除されたのかを知る必要がありますが、誰が削除したのかを知る必要はありません。監査証跡項目ビューの［監査証跡項目］リストを開きます。ここで、担当者ビジネスコンポーネントのレコードおよびレコードが削除された日付のクエリーを実行します（116 ページの「監査証跡レコードの表示」を参照）。監査証跡から一連のレコードが返されます。［監査証跡項目］リストで、返されたレコードを検索します。適切なレコードが見つかったら、レコードを削除する前のデータを見つけ、削除された時刻と削除した人物を確認します。

監査証跡のプロセスフロー

図4は、監査証跡をセットアップする方法に関するプロセスフローを示しています。

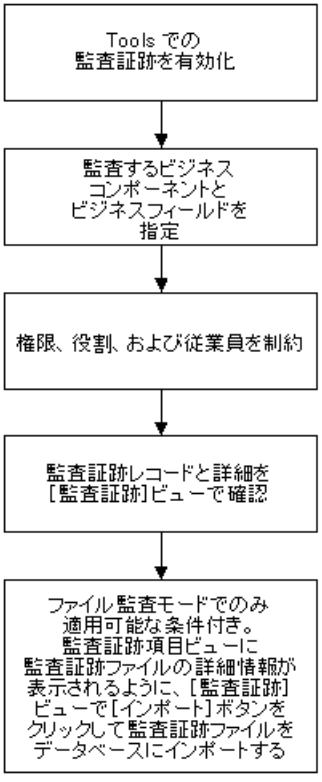


図4. 監査証跡のワークフロー

Siebel Tools での監査証跡の設定

初期設定された Siebel アプリケーションでは、監査証跡機能は無効になっています。Siebel Tools 内の監査証跡ビジネスサービスを有効にすることによって、監査証跡がすべてのアプリケーションオブジェクトに対して有効になります。ただし、監査証跡のアプリケーションイベントサービスをそのアプリケーションのオブジェクトに対して無効にすることによって、監査証跡を個々のアプリケーションに対してオフにすることができます。カスタムアプリケーションオブジェクトの場合、監査証跡を使用するため、監査証跡アプリケーションイベントサービスをアプリケーションオブジェクトに追加する必要があります。

注: 監査証跡はデフォルト値の履歴レコードを作成しません。デフォルト値は初期レコードの一部であるとみなされます。

監査証跡エンジンビジネスサービスを有効にするには

1. Siebel Tools を起動します。
2. Object Explorer で、[Business Service] オブジェクトを選択し、[Business Service User Prop] を選択します。
3. [Business Services] オブジェクトリストで [Audit Trail Engine] を選択します。
4. ビジネスサービスのユーザープロパティを、次の値を使用するよう設定します。

名前フィールド	値フィールド	説明
Audit Source	TABLE	TABLE または FILE に設定可能。監査証跡を実行しようとしているデータベースまたはファイル監査モードを表します。
Cache Entries Size	1	選択したモードの監査証跡レコードを書き込む前にキャッシュするレコードの数。たとえば、このフィールドを 10 に設定して監査証跡を FILE モードで実行した場合、ユーザーが特定のビジネスコンポーネントの監査された変更を 10 件作成すると、監査証跡エンジンがファイルシステム内にファイルを 1 つ作成します。TABLE モードで実行した場合は、この値を増やしてもパフォーマンスは向上しないため、デフォルト値の 1 を使用する必要があります。

名前フィールド	値フィールド	説明
Enable	TRUE	TRUE または FALSE に設定可能。監査証跡の現在の状況を判断します。

注: 監査証跡データはビジネスサービスによってキャッシュされ、監査証跡の変更数が指定したキャッシュサイズを超えた場合だけ書き出されます。現在のセッションからログアウトしてログインし直し、監査証跡データをチェックすることで、キャッシュされたエントリをフラッシュすることもできます。

アプリケーションで監査証跡を無効化するには

1. Siebel Tools を起動します。
2. Object Explorer で、[Application] オブジェクトをダブルクリックして展開し、[Application Event Services] を選択します。
3. [Application Event Services] リストで、監査証跡エンジンビジネスサービスレコードを無効にします（次の値の入ったレコードを探します）。

名前フィールド	値フィールド
Business Service	Audit Trail Engine
Event Name	Start
Method Name	Start

次の手順に従って、監査用にカスタマイズしたアプリケーションオブジェクト有効化して、無効になっているアプリケーションオブジェクトを再度有効化します。

監査証跡を行うためにアプリケーションを設定するには

1. Siebel Tools を起動します。
2. Object Explorer で、[Application] オブジェクトをダブルクリックして展開し、[Application Event Services] を選択します。

3 ［Application Event Services］リストに、次のレコードが存在しない場合は追加します。

名前フィールド	値フィールド
Business Service	Audit Trail Engine
Event Name	Start
Method Name	Start
Name	Start
Sequence	1 or the next available sequence number

監査用にビジネスコンポーネントおよびビジネスコンポーネントフィールドを指定

監査するビジネスコンポーネントおよびビジネスコンポーネントフィールドを管理します。

監査するビジネスコンポーネント およびビジネスコンポーネント フィ ールド を設定するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［監査証跡管理］>［監査証跡］の順に選択します。

2 ［監査証跡ビジネス コンポーネント］リストで、新しいレコードを追加して必要なフィールドに情報を入力します。次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
コピー	コピーオペレーションを監査したい場合は、これを選択します。
削除	削除オペレーションを監査したい場合は、これを選択します。 削除オペレーションが監査されていないことを確認したい場合は、このフィールドをクリアします。
終了日	監査が終了する日付 個々のビジネスコンポーネントについて監査証跡をオフにするには、［終了日］を既に経過した日付に設定します。

フィールド	説明
新規	新規オペレーションを監査したい場合は、これを選択します。
制約タイプ	監査を受けるユーザーを決定する際にルールが存在するかどうかを指定します。
開始日	監査を開始する日付
更新	更新オペレーションを監査したい場合は、これを選択します。

3 ［フィールド］リストで、監査したいフィールドに新しいレコードを追加します。

4 ［フィールド］リストに、監査したいビジネスコンポーネントのすべてのフィールドが表示されるまで、手順3を繰り返します。

個々のビジネスコンポーネントを無効化するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［監査証跡管理］>［監査証跡］の順に選択します。

2 次のいずれかの手順で、監査証跡を無効化します。

- ［監査証跡ビジネス コンポーネント］リストで、［終了日］フィールドに今日よりも前の日付を入力する。
- ［監査証跡ビジネスコンポーネント］リストで、無効化するビジネスコンポーネントのレコードを削除する。

監査証跡の制限の指定

ユーザー、役割、または権限によって監査を受けるユーザーを制約できます。

たとえば、［監査証跡ビジネスコンポーネントフィールド］ビューで［制約タイプ］を［ユーザー］に設定した場合は、次に監査証跡ユーザービューに移動して監査したいユーザーを追加します。権限や役割による制約も、同じように動作します。

ユーザーによって制約するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［監査証跡管理］>［監査証跡］の順に選択します。

2 ［ユーザー］タブをクリックします。

3 ［監査証跡ビジネスコンポーネント］リストで、ビジネスコンポーネントのエントリを選択します。

4 ［制約タイプ］フィールドを［ユーザー］に変更します。

5 監査証跡の［ユーザー］リストを選択して、レコードを追加します。

この特定のビジネスコンポーネントにおけるオペレーションでは、ここで設定したユーザーのみが監査を受けます。

役割によって制約するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［監査証跡管理］>［監査証跡］の順に選択します。

2 ［役割］タブをクリックします。

3 ［監査証跡ビジネスコンポーネント］リストで、ビジネスコンポーネントのエントリを選択します。

4 ［制約タイプ］フィールドを［役割］に変更します。

5 監査証跡の［役割］リストを選択して、レコードを追加します。

この特定のビジネスコンポーネントにおけるオペレーションでは、ここで設定した役割のみが監査を受けます。

権限によって制約するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［監査証跡管理］>［監査証跡］の順に選択します。

2 ［権限］タブをクリックします。

3 ［監査証跡ビジネスコンポーネント］リストで、ビジネスコンポーネントのエントリを選択します。

4 ［制約タイプ］フィールドを［権限］に変更します。

5 監査証跡の［権限］リストを選択して、レコードを追加します。

この特定のビジネスコンポーネントにおけるオペレーションでは、ここで設定した権限のみが監査を受けます。

監査証跡設定の検証

次の手順は、検証プロセスの一部で、ビジネスコンポーネントおよびビジネスコンポーネントフィールドが正しく指定されていることを確認します。

監査証跡レコードを検証するには

1 Siebelアプリケーションで、監査したいビジネスコンポーネントのビューに移動します。

2 そのビューのデータに変更を加えます。

3 データベース監査を使用している場合は、次のように監査の作成を検証します。

   a アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［監査証跡］>［監査証跡項目］の順に選択します。

   b ［監査証跡項目］リストで、ビジネスコンポーネントおよびフィールド値のクエリーを実行し、ビジネスコンポーネントに対して実行した変更内容を示す新規レコードがあることを確認します。

4 ファイル監査モードを使用している場合は、次のように監査の作成を検証します。

a アプリケーションを終了し、再起動します。

b アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［監査証跡］ > ［監査証跡］の順に選択します。

注：監査証跡レコードのホストコンピュータ名は、オブジェクトマネージャが実行されるマシンの名前です。このフィールドは設定可能です。

c 前のセッションと同様に［監査証跡］リストに新規レコードがあることを検証すると、対応する［監査証跡項目］リストに、ビジネスコンポーネントに対して実行した変更内容が表示されます。

監査証跡のビジネスコンポーネントへのリンク

環境によっては、監査証跡ビューを特定のビジネスコンポーネントビューにリンクする必要があります。たとえば、コールセンターのスタッフが個々のサービスリクエストの監査証跡レコードを見たい場合などです。次の条件を満たしていれば、Siebel Tools を使用して、コールセンターがこれらの監査証跡レコードを見られるビューを作成できます。

- 監査証跡がデータベース監査で実行されている。
- 監査証跡にリンクしているビジネスコンポーネントが監査可能である。監査証跡でビジネスコンポーネントが使用可能であるかを判断する方法については、103 ページの「監査証跡の制約条件」を参照してください。

注：監査証跡項目レコードは、モバイル Web クライアントに送信されないため、これらのリンクビューのデータは、Siebel Web クライアントおよび Siebel 専用 Web クライアントでしか表示できません。モバイルクライアントが監査証跡データを表示するビューにアクセスできないことを確認します。

監査証跡をビジネスコンポーネント にリンクするには

1. Siebel Tools を起動します。
2. Audit Trail Item 2 ビジネスコンポーネントと、監査証跡にリンクするビジネスコンポーネントの間に、リンクを作成します。リンクの親ビジネスコンポーネントプロパティを監査されたビジネスコンポーネントの名前に設定します。

   たとえば、ビューを設定して、Product Defect ビジネスコンポーネントの監査証跡レコードを表示する場合は、親ビジネスコンポーネントを「Product Defect」とします。リンクの子ビジネスコンポーネントは、Audit Trail Item List 2 です。リンク元とリンク先の各フィールドはそれぞれ、Id および Record Id とします。
3. 監査証跡にリンクするビジネスコンポーネントのビジネスオブジェクトを変更します。ビジネスオブジェクトコンポーネントのひとつとして Audit Trail Item 2 を追加し、手順 2 で作成したリンクを Link プロパティとして指定する必要があります。
4. 選択したビジネスコンポーネントに基づくアプレットを親、Audit Trail Item List 2 アプレットを子としたビューを作成します。
5. このビューを画面に追加します。
6. Siebel 従業員アプリケーションを起動します。
7. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［ビュー］の順に選択して、ビューのリストに新しいビューを追加します。
8. ［表示］ドロップダウンリストから、［権限］を選択して、その新規ビューを適切な権限に追加します。

監査証跡レコードの表示

監査するフィールド、オペレーション、権限、役割および従業員のセットアップが完了すると、監査証跡ビューおよび監査証跡項目ビューに監査証跡の結果を表示できるようになります。

ファイル監査モード の監査証跡ビュー

ファイル監査モードを使用すると、［監査証跡］ビューの［監査証跡］リストに、各ユーザー、ビジネスコンポーネントおよびセッションで監査を受けたファイルのリストが表示されます。［監査証跡項目］リストには、選択したファイルのレコードの詳細が表示されます。すべてのファイルのレコードを表示するには、ファイルをデータベースにインポートする必要があります。インポートしない場合、ファイル単位ベースでのみレコードを表示できます。

注意：テーブルが大きくなりすぎないようにするため、Siebel 監査テーブルの S_AUDIT_ITEM から定期的にレコードを削除してアーカイブする必要があります。ネイティブ SQL を使用して、これらのオペレーションをデータベースレベルで直接実行します。S_AUDIT_ITEM テーブルに対応する EIM インターフェイステーブルはありません。

ファイルから Siebel データベースへ監査証跡項目をインポート するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［監査証跡］ > ［監査証跡］の順に選択します。
2. ［監査証跡ビジネス コンポーネント］リストでレコードを選択します。
3. ［監査証跡項目］リストで、メニューボタンをクリックして［監査証跡項目をインポート］を選択します。

   監査証跡項目がテーブルにインポートされます。
4. ［表示］ドロップダウンリストから、［監査証跡項目］を選択します。

注： 監査証跡ビューに戻り、既にインポートした監査証跡項目をインポートしようとしても、インポートはできません。

監査証跡レコード およびレコード の詳細を 表示するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［監査証跡］ > ［監査証跡］の順に選択します。

2 ［監査証跡］リストでレコードを選択します。

［監査証跡項目］リストに、選択したレコードの詳細が表示されます。

監査証跡の情報のクエリー

監査証跡レコードを記録するか、データベースにインポートすると、監査証跡項目ビューで監査証跡の情報のクエリーが実行できるようになります。たとえば、監査証跡項目のクエリーを実行して、チームのメンバーが行った変更や日付、ビジネスコンポーネントで実行されたオペレーションを判断できます。

監査証跡の情報のクエリーを実行するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［監査証跡］ > ［監査証跡項目］の順に選択します。

2 目的の監査証跡項目のリストでクエリーを実行します。

メッセージー括送信とアラート 6

この章では、Siebelアプリケーションのメッセージー括送信とアラートの管理に必要な手順について説明します。

管理者は、メッセージー括送信とアラートを使用して、特定のユーザーに、スピードの重視される必要な情報を進行中の作業の妨げにならない表示形式で確実に送信できます。

メッセージー括送信について

メッセージー括送信とは、管理者やほかのユーザーが、［メッセージー括送信］ビューにアクセスし、重要な情報を直接ユーザーの画面に送信する基盤となる機能です。通常、この情報は、締切日などの遅れてはならない情報や、電話の応答待ち状況などの頻繁に更新される情報です。

たとえば、ヘルプ担当者がワークフローを管理し、電話に適切に応答するためには、コールセンターエージェントが、応答待ちになっている電話の数や平均待ち時間などの統計情報や、その他の重要なデータの最新状況を常に把握しておかなければなりません。従来、このような統計情報は、壁に設置されたLEDに順次流されていました。しかしこのアプローチには次のような問題があります。

- エージェントは、情報を見るために画面から目を離さなければならない。
- エージェントが情報を見るタイミングが合わないと、重要な情報を見逃す可能性がある。
- エージェントが、自分に関係のない情報を見ることが多い。

メッセージー括送信を使用すると、管理者は、関連するメッセージを個人、グループ、またはチーム全体に送信できるので、これらの問題を解決できます。次の2つの方法のいずれかで、メッセージを表示できます。

- ユーザーがいつでも見られるように、ユーザーの画面の下のメッセージバーに流れるメッセージを表示する。
- ユーザーの画面の下端を流れるメッセージだけでなく、画面の中央のダイアログボックスにもメッセージを表示する。

一括送信メッセージは、管理ビューで自動的にSiebel Business Process Designerから作成するか、Siebel EAIでサードパーティアプリケーションからリモートで作成できます。

一括送信メッセージは、Siebelアプリケーションサーバーによってメッセージテーブルから取得され、対象のSiebel Webクライアントセッションのメッセージバーに送信されます。メッセージバーに表示されるメッセージには特に順序はありません。つまり、管理者やエンドユーザーは順序を制御できません。

ユーザーはスクロールメッセージバーを無効にできますが、管理者はメッセージ一括送信用にこの設定を上書きできます。

アラートについて

アラートとは、管理者やほかのユーザーが、［アラート管理］ビューにアクセスし、長く複雑なカスタマイズ済みメッセージを特定の受取人グループに直接送信する基盤となる機能です。通常、これらのメッセージは時間が非常に重要です。しかし同時に、資料や製品など会社データベース内のデータとの関連付けや受取人に合わせたカスタマイズも必要です。

たとえば、製品価格の変更を世界中のメンバーで構成された営業チームに伝える場合、セールスマネージャは、新しい価格構造と製品情報を承認直後に配布できるようにする必要があります。従来、このような通知は、電子メールメッセージ、電話、メール添付資料などによって行われていました。しかしこのアプローチには次のような問題があります。

- 必要な詳細情報を提供するには、マネージャが添付ファイルやリンクを提供して、大量の情報を配布することが必要な場合がある。
- チームメンバーによって、その組織、部署、または役割に応じて異なる価格リストや製品情報が必要な場合がある。
- リモートチームメンバーに情報を配布するときに、通信の遅延が生じる場合がある。

管理者は、アラートを使用して、特定のユーザーが必要とする適切な情報を確実に送信できます。

アラートには次の機能があります。

- アラートメッセージの概要が受取人のホームページ上のアプレットに表示され、送信者によって指定された優先順位に従ってリストされます。受取人は、概要をクリックして、メッセージ全体を参照できます。
- 資料アイテムと製品をアラートに関連付けることができます。
- 異なるチームメンバーに提供される価格リストと製品情報へのアクセスは、組織、部署、または役割別に制御できます。

アラートを使用するためのビジネスシナリオ

このシナリオでは、管理者とセールスマネージャによって実行されるプロセスフローの例を示します。実際のプロセスフローは各企業のビジネス要件によって異なります。

ある多国籍ソフトウェア開発企業では、Siebel Salesアプリケーションを使用して、その営業力を自動化しています。その企業は、アクセス上の理由で地理に基づいて部署が編成され、アラートが有効化されています。

国際セールスマネージャは、新製品を含めた新しいソフトウェア製品バンドルセットについて、営業活動を開始する許可を得たところです。国際セールスマネージャは、可能な限り迅速に社内の営業員に価格の変更を伝える必要があります。価格設定は地域によって異なるため、会社の4つのセールス部門によって代表される4つの主要な地理的地域に、新しい製品バンドルに関するカスタマイズ済みメッセージをそれぞれ送信する必要があります。マネージャは、Siebel管理者に、送信する必要があるアラートメッセージの詳細を連絡します。

Siebel管理者は、アラートメッセージを作成し、メッセージに価格リストと新しい製品を関連付けます。Siebel管理者は、ユーザーが後からメッセージを探すときに使用できるキーワードを、必要に応じて作成します。

Siebel管理者がアラートを送信すると、部署に応じて適切な価格リストが関連付けられたカスタマイズ済みメッセージが国際営業に関わるすべてのメンバーに送信されます。それぞれのメンバーには、Webクライアントにログインしたときに自分のホームページにアラートメッセージが表示されるか、同期中にアラートがダウンロードされます。これらのユーザーは、ホームページまたはサイトマップ内を移動して、テキストと、関連付けられた資料アイテムや製品を参照できます。

メッセージー括送信とアラートのプロセスフローの例

次に示すのは、メッセージー括送信とアラートを管理するためのプロセスフローの例です。実際のプロセスフローは各企業のビジネス要件によって異なります。

1 **メッセージー括送信を有効にする。**：詳しくは、122 ページの「一括送信の有効と無効の切り替え」を参照してください。

2 **一括送信メッセージを作成する。**：詳しくは、124 ページの「一括送信メッセージの作成」を参照してください。

3 **オプションで、一括送信メッセージのテキストを自動的に更新するスクリプトを作成する。**：詳しくは、127 ページの「複数の重大度を組み合わせた一括送信メッセージの作成」を参照してください。

4 **アラートを作成する。**：詳しくは、130 ページの「アラートの作成」を参照してください。

一括送信の有効と無効の切り替え

デフォルトでは、メッセージの一括送信は有効に設定されています。管理者が、サーバーレベルで次のモードを使って、メッセージの一括送信の有効と無効を切り替えることができます。

- 常に有効。
- 常に無効。
- ユーザーが有効に設定（デフォルト）。

メッセージの一括送信をサーバーレベルで有効または無効にするには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［サーバー管理］>［コンポーネント］の順に選択します。

2 ［コンポーネント］リストで、Field Service Object Manager（ENU）など、アプリケーションのオブジェクトマネージャを選択します。

3 ［コンポーネントパラメータ］タブをクリックします。

4 ［コンポーネントパラメータ］リストで、Application Message Bar Flag レコードを選択し、次の表に示すように、［現在値］フィールドを編集します。

パラメータ値	説明
TRUE	メッセージの一括送信が常に有効になります。ユーザーが個人の属性を設定して、メッセージの一括送信を無効にすることはできません。Web クライアントの展開では、Siebel アプリケーションからユーザーにメッセージが送信されます。モバイルクライアントユーザーの場合は、メッセージが同期されます。
FALSE	メッセージの一括送信が常に無効になります。メッセージバーとメッセージ一括送信のアラートは、ユーザーの画面に表示されません。Web クライアントの展開では、Siebel アプリケーションサーバーからユーザーにメッセージは送信されません。モバイルクライアントユーザーの場合は、メッセージは同期されません。
User Enable [1]	これがデフォルトの設定です。メッセージの一括送信は有効になっていますが、ユーザーが自分で有効または無効に設定できます。Web クライアントユーザーがメッセージ一括送信を無効にすると、Siebel アプリケーションサーバーからユーザーにメッセージは送信されません。モバイルクライアントユーザーがメッセージ一括送信を無効にすると、メッセージは同期されません。 ユーザー設定を変更する方法については、『基本操作』を参照してください。

1. または、true または false 以外の値。

注： Application Message Bar Flag パラメータを true に設定した場合は、Application Message Bar Update パラメータを選択し、［現在値］を編集して、メッセージバーの更新間隔を指定できます。デフォルトの値は、120 秒です。

Application Message Bar Flag パラメータを User Enable に設定すると、更新間隔はユーザー設定値に基づきます。詳しくは、『基本操作』を参照してください。

モバイルおよび専用Webクライアント でメッセージ一括送信の有効と 無効を 切り 替えるには

1 Siebelアプリケーションの.cfgファイルを、テキストエディタで開きます。

2 .cfgファイルにあるShowMessageBarパラメータを見つけます。

たとえば、次のように設定します。

```
ShowMessageBar="TRUE"
```

3 パラメータ値をTRUE、FALSE、またはUser Enabledに設定します。

詳しくは、122ページの「一括送信の有効と無効の切り替え」の手順4を参照してください。

注: ShowMessageBarパラメータをtrueに設定した場合は、次の行を.cfgファイルに追加して、メッセージバーの更新間隔を指定します。

```
MessageBarUpdateInterval = seconds
```

ここで、*seconds*は、メッセージバーの更新間隔（秒単位）です。デフォルトの値は、120秒です。

---

4 .cfgファイルを保存して閉じます。

一括送信メッセージの作成

一括送信メッセージを作成すると、メッセージの開始日時に、指定したすべての接続済みユーザーにメッセージがすぐに送信されます。フィールド担当者などのモバイルユーザーは、同期したときに、活動化されたメッセージを受け取ります。

注: メッセージを一括送信するには、［メッセージ一括送信］ビューにアクセスする権限を持っている必要があります。

一括送信メッセージを作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［コミュニケーション管理］>［一括送信］の順に選択します。

2 ［一括送信］リストに新しいレコードを追加し、必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
概要	メッセージの簡単な説明
開始日時	メッセージを一括送信し始める日時。［開始日時］フィールドを空白のままにしておくと、メッセージが直ちに送信されます。 **備考**：日時は、クライアントブラウザが実行されているマシンではなく、Siebelサーバーから取得されます。Siebelサーバーで日時が正しく設定されていることを確認してください。
全ユーザー	すべてのユーザーにメッセージを一括送信するには、このオプションをオンにします。
ブリーフィング掲示	メッセージをSiebel *e*Briefingsの掲示板に表示するには、このオプションをオンにします。詳しくは、『Siebel eBriefings Administration Guide』を参照してください。
一括送信	受取人のメッセージバーにメッセージを一括送信します。一括送信したメッセージが表示されるようにするには、このオプションをオンにします。オフにすると、一括送信メッセージは、画面の下端にあるメッセージバーに表示されません。
部署	［部署］ダイアログボックスで選択した部署のすべてのユーザーに、メッセージが一括送信されます。 このフィールドは、［受取人］フィールドと組み合わせて使用できます。
終了日時	メッセージの一括送信を終了する日時。［終了日時］フィールドを空白のままにしておくと、メッセージが期限切れになることはなく、継続して一括送信されます。 **備考**：日時は、クライアントブラウザが実行されているマシンではなく、Siebelサーバーから取得されます。Siebelサーバーで日時が正しく設定されていることを確認してください。

フィールド	コメント
メッセージ	一括送信メッセージのレコードを作成するために必要です。一括送信メッセージのテキストを入力します。最高 1000 文字まで入力できます。 メッセージテキスト内で重大度を使用するには、127 ページの「複数の重大度を組み合わせた一括送信メッセージの作成」を参照してください。
受取人	一括送信メッセージは、[受取人] ダイアログボックスで指定したすべてのユーザーに送信されます。 このフィールドは、[部署] フィールドと組み合わせて使用できます。 従業員名が [受取人] ダイアログボックスに表示されるようにするには、従業員の役割が定義されていて、その役割に応じて有効とマークされている必要があります。複数の従業員に同じ役割が割り当てられている場合は、そのすべての従業員にメッセージが送信されますが、リストには有効な従業員だけが表示されます。 複数の役割を割り当てられている従業員は、ログインに使用している役割に関係なく、そのすべての役割に対してメッセージが送信されます。
重大度	一括送信メッセージのレコードを作成するために必要です。メッセージの重大度と表示方法を選択します。 メッセージバーだけでなく、画面中央の警告メッセージボックスにも一括送信メッセージが表示されるようにするには、[緊急警告] を選択します。

複数の重大度を組み合わせたー括送信メッセージの作成

通常、［重大度］フィールドで1つだけ指定した重大度によって、一括送信メッセージの表示方法が決まります。それぞれの重大度を示す色が設定されています。選択した重大度によって、一括送信メッセージの色と配布方法が決まります。

［重大度］フィールドでメッセージの表示方法を指定できるだけでなく、複数の重大度を組み合わせて、独自の形式の一括送信メッセージを作成できます。一括送信メッセージのテキストに特別なタグを追加して、メッセージの一部を別の色で表示することができます。次に、メッセージ内で重大度を組み合わせるのに使用するタグを示します。

- 標準は［N］
- 高いは［H］
- 緊急は［U］

たとえば、メッセージの重大度を「標準」に設定しているが、特定の語句だけを強調表示したい場合は、その語句に［H］または［U］のタグを付けます。次に、その例を示します。

```
The trunk line from [H]Chicago, Illinois [N]is [U]DOWN!
```

この例では、*Chicago, Illinois* が高い重大度の色、*DOWN!* が緊急の色、その他の部分は標準の色で表示されます。

複数の重大度を設定したー括送信メッセージを送信するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［コミュニケーション管理］>［一括送信］の順に選択します。
2. ［一括送信］リストに新しいレコードを追加します。
3. メッセージを一括送信するのに必要なフィールドに入力します。

   フィールドの説明については、124ページの「一括送信メッセージの作成」の手順2の表を参照してください。
4. ［メッセージ］フィールドに、一括送信するメッセージのテキストを入力します。
5. ［メッセージ］フィールドに入力したテキストに重大度タグを挿入して、メッセージの表示方法を設定します。

   例：[H] All employees [N] must submit expense reports by [U] April 1, 2002.

一括送信メッセージテキストの自動更新

管理者は、頻繁に変わる一括送信メッセージのテキストが自動的に更新されるように、設定を変更できます。たとえば、コールセンターの応答待ち状況を示す統計情報は頻繁に変わります。したがって、エージェントが常に正確な情報を見られるようにするには、管理者は数分おきに統計情報を更新しなければなりません。しかし、このように頻繁に変わるデータを手動で更新するのは、時間がかかり効率的ではありません。

Siebel eAIを使用すると、一括送信メッセージのテキストが自動的に更新されるようにすることができます。Computer Telephony Integration（CTI）ミドルウェアやAutomatic Call Distribution（ACD）交換機によって、Siebelアプリケーションが配布するデータが送られます。

メッセージは、Broadcast Messageビジネスコンポーネントで管理します。このビジネスコンポーネントのフィールドについては、表12で説明します。これらのフィールド名は、インテグレーションオブジェクトを開発するときに必要です。

表12. Broadcast Messageビジネスコンポーネントのフィールド名

フィールド	説明
概要	「応答待ち電話」などの、メッセージの目的を示す短い説明
開始日時	一括送信を開始する日時
すべて	役割が定義されているすべての従業員にメッセージを一括送信
本文	一括送信バーに表示されるメッセージのテキスト
部署	部署を使って受取人を設定するのに使用
部署ID	部署の内部用の識別値
終了日時	一括送信を終了する日時
役割	役割を使って受取人を設定するのに使用
役割ID	役割の内部用の識別値
受取人	従業員を使って受取人を設定するのに使用
受取人ID	受取人の内部用の識別値
タイプ	変数リストタイプBRDCST_MSG_TYPEで定義されているメッセージの重大度

表 12. Broadcast Message ビジネスコンポーネントのフィールド名

フィールド	説明
ブロードキャスティングで	メッセージ一括送信を使ってメッセージを送信
対話式で	Siebel eBriefings を使ってメッセージを送信

次の Visual Basic（VB）のサンプルスクリプトは、コールセンターの応答待ち電話に関する情報の一括送信メッセージを作成、および更新する例を示しています。この VB のサンプルスクリプトは、一般的なものです。Msg コマンドなどの構文の構造は CTI ミドルウェアの API によって決まります。

メッセージ一括送信のサンプルスクリプト

このスクリプトはボタンや Excel マクロ、その他の VB アプリケーションで利用できます。これはアプリケーションではなくスクリプトなので、VB Set コマンドは必要としません。すべてのコマンドは一般的な VB のコーディングで使われるものです。

このスクリプトは失効日のないメッセージを更新するようにデザインされており、新しいメッセージを毎回作成するようにはデザインされていません。Siebel アプリケーションオブジェクトの取得方法および作成方法については、『Siebel Tools Online Help』を参照してください。

注意： この例のコードでは、単一の値の入ったフィールドが更新されます。複数の値が入ったフィールドを更新する方法については、『Siebel Tools Online Help』を参照してください。

```
'"Broadcast Message" ビジネスコンポーネントを取得する
   Set BusObj = SiebelApplication.GetBusObject("Broadcast
      Message", errCode)
   Set BusComp = BusObj.GetBusComp("Broadcast Message", errCode)

'"Calls Waiting" メッセージを探す
   BusComp.SetSearchSpec "Abstract", "Calls In Queue", errCode
   BusComp.ExecuteQuery 0, errCode
   If BusComp.FirstRecord(errCode) <> True Then
```

```
' 新しいメッセージを作成する必要がある
      BusComp.NewRecord 0, errCode
      BusComp.SetFieldValue "Abstract", "Calls In Queue", errCode
   End If

' ミドルウェア API 情報を使用してメッセージを準備する
   Set Msg = "[N]Calls Waiting:[U]10"

' レコードを更新する
   BusComp.SetFieldValue "Body", Msg, errCode
   BusComp.SetFieldValue "All", "Y", errCode

' レコードを記述する
   BusComp.WriteRecord errCode
```

スクリプトを書くだけでなく、Siebel Business Process Designer を使って、一括送信の作成や更新を行うこともできます。詳しくは、『Siebel Business Process Designer 管理ガイド』を参照してください。

アラートの作成

アラートを作成すると、その開始日時に、指定したすべての接続済みユーザーにアラートがすぐに送信されます。営業員などのモバイルユーザーは、同期したときに、活動化されたアラートを受け取ります。

注: アラートを作成する前に、『リリースノート』で、アラート（メッセージアラート）に関する情報を参照してください。

アラートを作成して送信するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アラート管理］の順に選択します。

2 ［アラート］リストに新しいレコードを追加して、リスト内の適切なフィールドと、［追加情報］フォームに必要な情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
優先順位	メッセージの優先順位によって、メッセージがユーザーのホームページのアラートリストで表示される場所が決定されます。優先順位が最高のメッセージは、リストの最上位に表示されます。
キーワード	ユーザーがこのメッセージを検索するときに使用できるキーワードを入力します。
タイプ	ドロップダウンリストから選択したタイプは、次のようにアラートの受取人を決定するときに役立ちます。 ■ 従業員ホームページ警告：すべての従業員のホームページにアラートを表示します。 ■ パートナーアラート：登録されているパートナー会社の従業員にアラートを表示します。 ■ プログラム情報：自身が登録した個人パートナーにアラートを表示します。 ■ 公開情報：未登録の匿名ユーザーにアラートを表示します。
概要	メッセージの概要を入力します。これは、対象になるユーザーのホームページ上にハイパーリンクとして表示されます。
開始日時	メッセージがユーザーに初めて表示される日付を入力します。
終了日時	ユーザーへのメッセージの表示を終了する日付を入力します。
パートナーアラート	アラートの対象がパートナー会社であることを示します。アラートが表示されるように、このフィールドが選択されていることを確認します。
従業員通知	アラートの対象が従業員ユーザーであることを示します。 アラートが表示されるように、このフィールドが選択されていることを確認します。

フィールド	コメント
全ユーザー	［従業員通知］チェックボックスまたは［パートナーアラート］チェックボックスの指定に従って、該当するすべてのユーザーにアラートを表示する場合は、このボックスをオンにします。 たとえば、［従業員通知］チェックボックスがオンになっているときに、［全ユーザー］チェックボックスをオンにすると、すべての従業員にアラートが送信されます。
メッセージ本文	メッセージの本文を入力します。必要に応じて、HTMLフォーマットコードも入力します。 アラートを拡張するには、次のHTML書式設定コードを使用します。 ■ < b > text < /b > ＝太字 ■ < u > text < /u > ＝下線 ■ < i > text < /i > ＝斜体 ■ < h4 > text < /h4 > ＝フォントサイズ ■ < a > href = “http:text” < /a > ＝ Webページまたは Webサイトへのハイパーリンク
プレビュー	メッセージをユーザーに表示されるとおりに表示します。

3 メッセージに資料を添付する場合は、次の手順に従ってください。

a ［資料］タブをクリックします。

b ［資料］リストで、［追加］をクリックします。

c ダイアログボックスで、追加する資料レコードを選択して、［OK］をクリックします。

注 : 追加できるのは Sales Tool タイプの資料だけです。

4 メッセージに製品を添付する場合は、次の手順に従います。

a ［製品］タブをクリックします。

b ［製品］リストで、［追加］をクリックします。

c ダイアログボックスで、追加する製品を選択して、［OK］をクリックします。

5 このメッセージの受取人を指定する場合は、次の手順に従います。

a ［受取人］タブをクリックします。

b ［表示］ドロップダウンリストから、［受取人部署］または［受取人役職］を選択して、［追加］をクリックします。

c 追加するレコードを選択して、［OK］をクリックします。

131 ページの手順 2 で、［全ユーザー］チェックボックスをオンにした場合は、メッセージが自動的にすべての受取人に送信されます。

メッセージ 7

この章では、［メッセージ］画面とビューを使用する前に実行する必要がある管理設定タスクについて説明します。

［メッセージ］画面とビューについては、『Siebel Call Center ユーザーガイド』を参照してください。

注： メッセージ機能は、第 6 章「メッセージ一括送信とアラート」で説明したメッセージ一括送信およびアラートとは無関係です。

メッセージワークフローの設定

メッセージ画面とビューのワークフローを設定するには

1 Communications Management コンポーネントグループと Workflow Management コンポーネントグループを有効にします。

詳しくは、『Siebel Business Process Designer 管理ガイド』を参照してください。

2 メッセージワークフローポリシーを活動化します。すべてのメッセージワークフローのポリシーは、Siebel Messaging ポリシーグループに属しています。

ワークフローポリシーの活動化については、『Siebel Business Process Designer 管理ガイド』を参照してください。

3 活動所有者のワークフロープロセス用に Siebel Message のメール送信機能を活動化します。

ワークフロープロセスの活動化については『Siebel Business Process Designer 管理ガイド』を参照してください。

Message User 権限を持つユーザーの設定

Message User 権限を持つユーザーは、［メッセージ］ビューにアクセスできます。

ユーザーに Message User 権限を 設定するには

1 ［アプリケーション管理］画面 > ［権限］ビューに移動します。

2 ［メッセージ］ビューにアクセスする必要があるすべてのユーザーに、Message User 権限を割り当てます。

ユーザーの権限の設定については、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』で権限の定義について参照してください。

コンテンツセンター 8

この章では、コンテンツセンターの特長について説明します。

コンテンツセンターを使って、Siebel eBusiness Applicationsの価格リスト、サービス解決策、および静的Webコンテンツなどの項目を含む記述されたコンテンツを作成および管理することができます。

次に、コンテンツセンターの特長を示します。

- **プレビューと同期**：コンテンツの準備環境で、事業環境にコンテンツを発行する前に、コンテンツをプレビューしてテストできます。準備環境には、顧客、従業員、およびパートナーに対して事業環境で表示されるとおりのコンテンツが表示されます。準備環境では、事業環境とは別のデータベースを使用します。

- **コンテンツプロジェクト**：コンテンツの各項目に関連する変更が一度に行えるように、一連のコンテンツ項目をまとめて、1つのコンテンツプロジェクトに入れることができます。たとえば、会社の夏季カタログ用のすべての製品、カタログカテゴリー、価格リスト、およびマーケティング資料を1つで管理するコンテンツプロジェクトを作成できます。

- **コンテンツ資産管理**：資産および一連の資産として構造化されていないコンテンツを格納し管理するため、コンテンツ資産レポジトリを使用することができます。コンテンツ資産管理では、コンテンツへのアクセスをシリアル化すると同時に、コンテンツの更新を行おうとするユーザーによって変更が消失するのを回避するため、チェックインおよびチェックアウト手順を設定します。変更内容が不十分な場合は、コンテンツを旧バージョンにロールバックすることができます。

- **承認プロセス**：コンテンツを発行する前にチームメンバーがレビューできるように、Siebel Business Process Designerを使って、承認プロセスを設計できます。Siebel Business Process Designerを使うと、コンテンツ作成者および承認者の定義済みリストに基づいて、タスクを割り当てることができます。

- **発行** ：コンテンツが承認されたら、コンテンツセンターで Siebel Business Process Designer を使って、コンテンツを事業環境に発行します。XML に基づいた発行サービスは、複雑なデータベースコンテンツとファイルシステムに保存された構造化されていないコンテンツの両方を取り扱えます。このコンポーネントによって、コンテンツプロジェクトにある全項目のトランザクションの整合性が維持されます。

コンテンツセンターの職務上の役割と用語

コンテンツセンターの職務上の役割については、表 13 に示し、用語については、表 14 で、定義しています。

表 13. コンテンツセンターの職務上の役割

役割	権限
コンテンツ管理者	ビジネスに関与し、コンテンツを管理する権限のある 1 人または複数の人物。これらの人々は、管理する必要のあるコンテンツおよびコンテンツ項目の種類、適切な作成者および承認者のワークフローを把握するため、ビジネス要件を理解しておく必要があります。 ビジネス要件に応じて、1 人または複数のこれらの管理者は、適切なビジネスコンポーネント、コンテンツオブジェクト、およびコンテンツタイプの選択や場合によってはその設定を任されることもあります。または、この作業はアプリケーション管理者が行う場合もあります。
コンテンツ作成者	ビジネスに関与し、コンテンツ項目を作成する権限のある人。たとえば、テクニカルライター、Web デザイナー、グラフィックアーティストなどです。
コンテンツの承認者	ビジネスに関与し、会社の Web サイトに載せるコンテンツを承認する権限のある人。たとえば、マネージャや会社の顧問弁護士などです。

表 14. コンテンツセンターの用語

用語	定義
コンテンツ	アプリケーションが記述されたコンポーネント。アプリケーションコードと対比して使います。Siebelアプリケーションでは、次のコンテンツのクラスを識別します。 ■ パーソナライゼーションルールや割り当てルールなどの、ビジネスルール ■ 製品カタログ、価格リスト、製品プロモーションなどのアプリケーションコンテンツ ■ 通常はHTML、XML、イメージファイルとして格納される、Webテンプレートや静的Webページなどの Web コンテンツ ■ 製品データシート、フォーム、ホワイトペーパーなどのドキュメント コンテンツセンターでは、前述の3つのクラス（アプリケーションコンテンツ、Webコンテンツ、およびドキュメント）のコンテンツ生成サービスを行います。一方、コンテンツ資産管理は、Webコンテンツおよびドキュメントだけに適用されます。
コンテンツ資産	コンテンツセンター内で管理され、コンテンツ資産レポジトリに格納されるコンテンツのインスタンス。コンテンツ資産は、通常、非構造化マークアップから構成され、その他のコンテンツ資産に関連付けることができます。たとえば、HTMLコンテンツ資産はその他のページや参照イメージにリンクすることができます。
コンテンツ項目	コンテンツを構成する項目が格納され、その項目が関連付けられているトランザクション（追加、更新、削除）を示します。
コンテンツオブジェクト	コンテンツを発行するときに、準備環境から事業環境に送られる情報を示します。各コンテンツオブジェクトは、ビジネスオブジェクトとインテグレーションオブジェクトで構成されます。

表 14. コンテンツセンターの用語

用語	定義
コンテンツタイプ	コンテンツを扱うために定義する一連のビジネスルール。会社でコンテンツを編集したりプレビューする承認ワークフロー、作成者、承認者、および各種アプリケーションビューに適用されるルールなどがあります。各コンテンツタイプは、コンテンツオブジェクトに基づいて決められ、承認ワークフロー、および作成者と承認者のグループに関連付けられます。 次に、Siebelアプリケーションによって記述され、コンテンツセンターを使って管理可能なコンテンツタイプの例を示します。 ■ Siebel eCatalog：カタログ、カテゴリー、製品、製品ライン、および製品資料 ■ Siebel ePricer：価格リスト、価格設定要素、レートリスト、および販売量割引 ■ Siebel Marketing：オファー（Web、電話、電子メール、ダイレクトメール、ニュースレター）、キャンペーン、および市場開発予算 ■ Siebel Service：サービス解決策、決定基準、解決策資料、およびスマートスクリプト
コンテンツ資産タイプ	コンテンツ資産のファイルタイプ（またはファイル名拡張子）、たとえば、HTML、GIFイメージ、プレーンテキストなど。

コンテンツの準備環境のセットアップ

コンテンツの準備環境は、テスト環境と似ています。ただし、コンテンツの準備環境では、アプリケーションではなくコンテンツをテストします。このように専用のアプリケーションを使うと、事業用アプリケーションに影響を与えずに、新しいコンテンツを開発したりテストできます。

コンテンツが承認されたら、コンテンツセンターでSiebel Business Process DesignerとXMLベースのコンテンツ発行サービスを使って、事業環境にコンテンツを送ります。Siebelワークフローについては、『Siebel Business Process Designer管理ガイド』を参照してください。

コンテンツ準備環境に必要なコンポーネント

コンテンツセンターを使うには、コンテンツ準備環境用の別の Siebel eBusiness Applications をインストールしておくことが必要です。この環境で使う実際のハードウェアは、ビジネスコンテンツを管理するコンテンツセンター管理者、作成者、および承認者の数に合わせて適切なサイズのものを用意してください。

Siebel eBusiness Applications のインストールについては、使用しているオペレーティングシステム用の『Siebel Server インストールガイド』を参照してください。

準備環境には、次のコンポーネントが必要です。

- データベース
- Gateway Server
- Siebel サーバー
- ファイルシステム
- Web サーバーと Siebel Web 拡張機能

準備環境と事業環境の一貫性の維持

コンテンツセンターが実装されるときには、準備環境と事業環境に一貫性があることが重要です。

同期を維持するために最も重要な要素は、Siebel レポジトリファイル（.srf）です。このファイルは、アプリケーションデータの構造、たとえばビジネスコンポーネントやインテグレーションオブジェクトを定義します。

データの同期を維持することは、**コンテンツ**や関連データに関係します。たとえば、コンテンツセンターを使って、製品資料を管理する場合、コンテンツセンターでは、コンテンツを準備環境から事業環境に発行することでコンテンツを同期します。この場合の製品は、同期を維持する必要の関連データともなり得ます。コンテンツセンターで製品管理を行わないことを選択する場合もありますが、特定の資料の製品への関連付けが準備環境で行われ、事業環境で再現できるように、準備環境と事業環境の両方に存在する製品 ID などのユーザーキーを所有する必要があります。

次に、準備環境と事業環境の一貫性を維持するためのヒントを示します。

- 事業環境がインストールされていない場合は、データベース管理者が同一のSiebelレポジトリファイル（.srf）を使用して、2つの別々のデータベースインスタンス（準備環境と事業環境に1つずつ）をインストールし、同一のシードデータを使って両方のインスタンスを初期化する必要があります。これにより、準備環境と事業環境のコンテンツオブジェクトの定義が同じであることが保証されます。

  詳しくは、使用しているオペレーティングシステム用の『Siebel Server インストールガイド』と『Siebel Tools Reference』を参照してください。

- 事業環境がすでにアクティブになっている場合、データベース管理者は、事業環境に使用されているのと同じSiebelレポジトリファイル（.srf）を使って、準備環境をインストールする必要があります。データベースをコピーし、このコピーを使って準備環境を初期化します。

- 準備環境でほとんどまたはすべてのコンテンツ管理タスクを行うので、事業環境の該当するコンテンツ管理用ビューに、コンテンツ管理者がアクセスできないようにするか、アクセスを制限しておく必要があります。このようにアクセスを制限しておくと、管理者が事業環境で誤って情報を変更してしまうのを防ぐことができます。

コンテンツセンターを使用するためのビジネスシナリオ

この項では、コンテンツセンターを使用するためのビジネスシナリオについて説明します。

コンテンツセンターのビジネスシナリオ

このシナリオは、コンテンツ管理者（この場合はビジネスマネージャ）、Webサイトデザイナー、アプリケーション開発者、コンテンツ作成者、および承認者が実行するビジネスシナリオの例を示します。実際のプロセスフローは各企業のビジネス要件によって異なります。

ビジネスマネージャとWebサイトデザイナーが会社のインターネットホームページを作成しました。このホームページには、サイトにアクセスしてくる顧客に、1つの対象となるWebオファーを表示する欄が含まれます。この欄のコンテンツは、製品オファーを正確でタイムリーに表示するために、管理下での作成および承認プロセスが必要となります。

最初に、アプリケーション開発者は、コンテンツ対応のOfferビジネスコンポーネントを作成し、Web Offerコンテンツタイプを定義します。次に、ビジネスマネージャと共同で、Webオファーを対象付けし、ホームページをテストするためのパーソナライゼーションルールを開発し、ホームページを事業環境に導入します。

ビジネスマネージャは、さまざまなWebオファーに含まれているグラフィックスが会社のロゴと調和しない場合があることを考慮して、Web Offerコンテンツタイプ用に単一の承認ワークフローを編集します。また、サイトデザイナーの役割に承認ステップを追加して、適切な作成者および承認者の役割を承認ワークフローのこれらのステップに関連付けます。

次に、公開ワークフローを設定して、事業環境にサーバー用の接続文字列を設定します。

また、コンテンツプロジェクトをセットアップして、Webオファーの作成に必要なタスクを構成するコンテンツ項目を追加します。これらのコンテンツ項目は、承認ワークフローのセットアップとしてコンテンツ作成者および承認者の［コンテンツ受信箱］に送られます。

コンテンツ項目の入力が完了して承認されたら、事業環境にプロジェクトを発行します。

コンテンツ資産管理のビジネスシナリオ

コンテンツ資産管理は、通常、Micrositeの管理やGroup Newsなど、Siebel eBusiness Applicationの別の画面と共に使用されます。コンテンツ資産管理を使用するサンプルビジネスシナリオについては、180ページの「Micrositeの管理のビジネスシナリオ」を参照してください。

コンテンツセンターを使用するための プロセスフローの例

コンテンツセンターおよびコンテンツ資産管理を使用するためのプロセスフローの例を次に示します。実際のプロセスフローは各企業のビジネス要件によって異なります。

図 5 に、142 ページの「コンテンツセンターのビジネスシナリオ」のプロセスフローを示します。

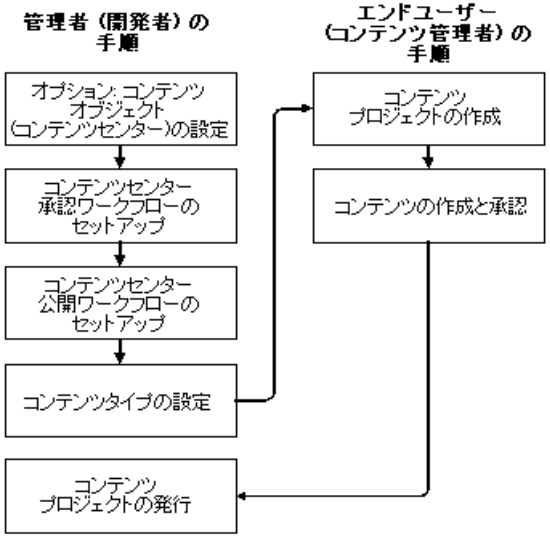


図 5. コンテンツセンターのプロセスフローの例

コンテンツセンターのコンテンツオブジェクトの設定

コンテンツオブジェクトを定義して、コンテンツを発行するときに準備環境から事業環境に送る情報を指定します。

コンテンツオブジェクトは、ビジネスオブジェクトとインテグレーションオブジェクトに基づいています。Siebel Systems では、ビジネスニーズに合わせて使用、または設定できる構築済みコンテンツオブジェクトが提供されます。構築済みコンテンツオブジェクトの定義については、付録 B「コンテンツセンターの参考資料」を参照してください。

コンテンツオブジェクトを使用して、1 つまたは複数のコンテンツタイプを作成することができます。各コンテンツタイプは、コンテンツオブジェクトに基づいて決められ、承認ワークフロー、および作成者と承認者のグループに関連付けられます。たとえば、「Product」コンテンツオブジェクトから、「Software Products」と「Hardware Products」という 2 つのコンテンツタイプを作成できます。この 2 つのコンテンツタイプに、それぞれ異なる承認ワークフローや、異なる作成者と承認者を指定できます。詳しくは、155 ページの「コンテンツタイプのセットアップ」を参照してください。

次に、コンテンツオブジェクトをセットアップする主な手順を示します。

- Siebel Tools で、コンテンツオブジェクトの基となるビジネスオブジェクトを見つけるか定義します。詳しくは、『Siebel Tools Reference』を参照してください。
- コンテンツオブジェクトに必要な条件に合わせて、ビジネスコンポーネントを変更します。詳しくは、146 ページの「コンテンツセンターのビジネスコンポーネントの変更」を参照してください。
- Siebel Tools の EAI Object Wizard で、インテグレーションオブジェクトを作成します。詳しくは、148 ページの「コンテンツセンターのインテグレーションオブジェクトの作成」を参照してください。詳しくは、『Siebel Tools Reference』を参照してください。
- コンテンツオブジェクトに必要な条件に合わせて、インテグレーションオブジェクトを変更します。詳しくは、148 ページの「コンテンツセンターのインテグレーションオブジェクトの変更」を参照してください。

注： コンテンツ資産のコンテンツオブジェクトを作成する必要はありません。これらのオブジェクトは、事前に設定済みの製品から提供されています。

コンテンツセンターのビジネスコンポーネントの変更

注： 下記の手順を何度も繰り返さなければならないことがあります。Siebel Tools の EAI Wizard を使ってインテグレーションオブジェクトを作成する前に、次の手順に従ってください。

コンテンツオブジェクトの基になるビジネスオブジェクトを見つけるか定義したら、そのビジネスコンポーネントの別のテーブルへの外部キーが含まれている基本テーブルを確認します。ビジネスコンポーネントが外部キーを含む場合は、これらのオブジェクトが発行されるときに、外部キーの整合性を確認するため、外部キーを変更する必要があります。

通常、次の 2 つのプロセスのいずれかに従って、ビジネスコンポーネントを変更します。

外部キーを含むビジネスコンポーネントを次のように変更します。

1. 各外部キーカラムから外部キーテーブルの row_id へのビジネスコンポーネントの結合を作成します。
2. 外部キーテーブルのすべてのユーザーのキーカラムにビジネスコンポーネントのフィールドを作成します。これらの任意のカラムが外部キーである場合は、手順 1 を繰り返します。
3. ピックリストを割り当てて、ピックマップに外部キーおよび中間外部キーフィールドを含むすべての関連するユーザーキーフィールドを入れます。
4. ピックマップの各 Id タイプカラムにピックマップ UpdOnlyIfNull カラムを追加します。

   UpdOnlyIfNull カラムは、ピックマップ上で親と同じカラムとなります。

また、ビジネスコンポーネントテーブルにビジネスオブジェクトの子（またはその他の子孫）オブジェクトへの外部キーが含まれる場合は、次のように行います。

1. 外部キーテーブル上のビジネスコンポーネントにマルチバリューリンクを作成します。
2. マルチバリューフィールドとしてすべての外部ユーザーキーを含みます。Multi Value Link ビジネスコンポーネントにフィールドを結合および追加して、ユーザーキーで外部キーを拡張します。

3 マルチバリューリンクのプライマリ Id フィールドを外部キーカラムに設定します。

注： 子（子孫）オブジェクトに対し外部キーを正しい順序で解決するには、結果として生じるインテグレーションオブジェクトの順番と XML の順番を指定する必要があります。

2 つのビジネスコンポーネントが、同じ名前のユーザーキーカラムを含む外部キーで結合している場合は、各ユーザーキーカラムの異なるフィールド名を作成します。表 15 に例を示します。

表 15. 例：ユーザーキーのカラム名が同じ場合

ビジネスコンポーネント	ユーザーキーカラム	コメント
Internal Product Sales Tool	BU_ID	Internal Product Sales Tool ビジネスコンポーネントから Organization ビジネスコンポーネントへの外部キー。
	NAME	Internal Product Sales Tool ビジネスコンポーネントの _U1 ユーザーキーカラム。 このユーザーキーカラムの名前は、下の Organization ビジネスコンポーネントのユーザーキーカラムと同じです。 Internal Product Sales Tool ビジネスコンポーネントで、このカラムを割り当てる「Name」というフィールドを作成します。
Organization	NAME	Organization ビジネスコンポーネントのユーザーキーカラム。 このユーザーキーカラムの名前は、上の Internal Product Sales Tool ビジネスコンポーネントのユーザーキーカラムと同じです。 Internal Product Sales Tool ビジネスオブジェクトで、「Organization Name」というフィールドを作成してこのカラムを結合します。

注： 後で他のすべてのユーザーキーを無効にして、ビジネスコンポーネントの _U1 テーブルユーザーキーが重複していないかどうかだけを確認すればよいようにします。

コンテンツセンターのインテグレーション オブジェクトの作成

インテグレーションオブジェクトのことを、「EAIオブジェクト」ということもあります。これは、このオブジェクトでEnterprise Application Integration（EAI）技術が使われるためです。Siebel ToolsのEAI Object Wizardを使って、インテグレーションオブジェクトを作成します。詳しくは、『Integration Platform Technologies: Siebel eBusiness Application Integration Volume II』を参照してください。

インテグレーション オブジェクト を作成するには

1. Siebel Toolsで、［File］ > ［New Object］の順に選択します。
2. 表示されたダイアログボックスで、［Integration Object］を選択します。

   EAI Object Wizardが起動し、インテグレーションオブジェクトをセットアップする手順が順番に示されます。

インテグレーションオブジェクトを作成したら、コンテンツオブジェクトに必要な条件に合わせて、インテグレーションオブジェクトを変更する必要があります。詳しくは、148ページの「コンテンツセンターのインテグレーションオブジェクトの変更」を参照してください。

コンテンツセンターのインテグレーション オブジェクトの変更

次に、コンテンツオブジェクトに必要な条件に合わせて、インテグレーションオブジェクトを変更する基本的な手順を示します。

インテグレーションオブジェクトを変更するには

- インテグレーションオブジェクト内で、親子関係を定義しているリンクが更新または削除できることを確認します。リンクを更新または削除できない場合は、適切なリンクと置き換えます。
- インテグレーションオブジェクトのユーザープロパティに、値「Y」のAdminModeを追加します。これにより、EAI Siebelアダプタに、Siebelデータベースを同期する権限が設定されます。

- 次のタイプのインテグレーションコンポーネントを無効にします。
  - すべての計算フィールド。
  - マルチバリューリンク（MVL）コンポーネントから作成したすべてのインテグレーションコンポーネント。ただし、これらの複数の値を事業環境に送る必要がない場合に限ります。
  - テーブルカラムに複数のフィールドが割り当てられている場合は、1つだけを残し、他のすべてのフィールドを無効にします。
  - インテグレーションコンポーネントに添付ファイルがある場合は、ファイルのレビジョン番号のフィールドを無効にします。たとえば、Admin Sales Tool インテグレーションコンポーネントの、LitFileRev フィールドを無効にします。
- インテグレーションコンポーネントで、次のものを無効にします。
  - NoDelete、NoInsert、およびNoUpdate の各ユーザープロパティ。
  - _U1 テーブルのユーザーキーに基づいていないすべてのユーザーキー。_U1 テーブルのユーザーキーに基づいたキーは、2 つの Siebel データベースの統合に使用します。
  - すべての ID フィールド（各フィールドが、結合テーブルのユーザーキーに対するピックマップのエントリのピックマップ UpdOnlyIfNull リストに表示されているかどうかを確認します）。

コンテンツセンター承認ワークフローのセットアップ

Siebel Business Process Designer を使って、コンテンツ項目の承認プロセスのワークフローを管理できます。コンテンツプロジェクトで「プロジェクトの開始」アクションまたは「プロジェクト開始をリクエスト」アクションを起動すると、プロジェクトの各コンテンツ項目の承認ワークフローがインスタンス化されます。

承認ワークフローで、コンテンツの作成、レビュー、および承認の流れを構成します。指定の作成者と承認者にコンテンツ生成および承認プロセスの適切な手順で新しいレコードが届くと、［コンテンツ受信箱］に表示されます。作成者および承認者の指定については、155 ページの「コンテンツタイプのセットアップ」を参照してください。

Siebelアプリケーションに付属しているシードデータには、承認ワークフローのステートモデルといくつかのワークフローが含まれています。これらのプロセスをそのまま自分のワークフローで使ったり、ビジネスに合わせて変更したり、独自の承認ワークフローを作成するときの参考にすることができます。

ワークフローの作成または変更については、『Siebel Business Process Designer管理ガイド』を参照してください。

注: コンテンツセンターのすべてのワークフローを、コンテンツセンターグループに入れておく必要があります。

コンテンツ項目のステート モデルについて

「索引項目状況」というステートモデルによって、コンテンツ項目の状況の変化を制御します。

表16に、各コンテンツ項目の状況を示します。

表16. コンテンツ項目の状況

状況	説明
提出保留	ワークフロープロセスに適用します。 ワークフローの現在のタスクが「作成」タスクの場合は、ワークフローに「提出保留」状況が適用され、エンドユーザーがコンテンツ項目で何らかのアクションを実行しなければならないことを示します。
提出済み	エンドユーザーが適用します。 コンテンツの作成者が「提出済み」状況を適用し、このコンテンツ項目に関連付けられているアクションが完了したことを示します。
承認保留	ワークフロープロセスに適用します。 ワークフローの現在のタスクが「承認」タスクの場合は、ワークフローに「承認保留」状況が適用され、エンドユーザーがコンテンツ項目をレビューしなければならないことを示します。
承認	エンドユーザーが適用します。 コンテンツの承認者が「承認」状況を適用し、コンテンツ項目がレビューされて承認されたことを示します。

表 16. コンテンツ項目の状況

状況	説明
拒否	エンドユーザーが適用します。 コンテンツの承認者が「却下」状況を適用し、コンテンツ項目がレビュー後却下されたことを示します。
取消	エンドユーザーが適用します。 コンテンツの作成者または承認者が「取消済み」状況を適用し、コンテンツ項目が現在のコンテンツプロジェクトに含まれなくなったことを示します。
完了	ワークフロープロセスに適用します。 コンテンツ項目の承認ワークフロープロセスがすべて完了したことを示す最終状況です。コンテンツ項目は、発行する前に「完了」状況になる必要があります。

Content Approval（Single Approver）ワークフローについて

Content Approval（Single Approver）ワークフローは、承認者が 1 人だけの単純なプロセスです。このワークフローをそのまま使用したり、変更を加えることができます。

Content Approval（Single Approver）ワークフローでは、次のタイプのステップによって、コンテンツ項目を承認するビジネスロジックが構成されています。

- **コンテンツタスクサブプロセス**：コンテンツタスクが、エンドユーザーに何らかのアクションを実行するコンテンツ項目を割り当てます。各コンテンツタスクには、タイプと連番が付いています。タスクのタイプは、作成または承認です。タスク番号は、指定されているとおりにコンテンツ項目を割り当てる Siebel の役割を示します。このステップは、コンテンツタスクワークフローサブプロセスを呼び出します。サブプロセスについては、「コンテンツタスクサブプロセスについて」を参照してください。
- **状況決定点**：承認プロセスのロジックを分岐します。ロジックの分岐は、コンテンツタスクの後にコンテンツ項目に適用された状況に基づきます。たとえば、コンテンツ項目が却下された場合に、元の作成者に割り当て直すために、ステート決定点を使います。
- **状況更新 Siebel オペレーション**：コンテンツ項目の状況を更新します。

このワークフローコンポーネントを使って、新しい承認ワークフローを作成したり、ビジネスに合わせてContent Approval（Single Approver）ワークフローを変更できます。たとえば、承認タスクが2つ必要な場合は、2つのコンテンツタスクサブプロセスと状況決定点を追加します。

コンテンツタスクサブプロセスについて

コンテンツタスクサブプロセスには、コンテンツ項目を割り当て、ユーザーのアクションを待つ共通ロジックが入っています。コンテンツ項目がエンドユーザーに割り当てられるたびに、承認の親プロセスによって、このサブプロセスが呼び出されます。このタスクを呼び出すと、現在の順番（TaskSeq）が割り当てられているユーザーの［コンテンツ受信箱］にコンテンツ項目が表示されます。

親ビジネスプロセスは、表17に示す入力引数を渡されなければなりません。

表17. 承認の親プロセスの入力引数

入力引数	説明
Object Id	親プロセス（Content Approval）から子サブプロセス（Content Task）に渡されるコンテンツ項目のID。
TaskSeq	現在のタスクの連番を渡します。
TaskType	現在のタスクのタイプが、「作成」または「承認」であることを示します。

コンテンツタスクサブプロセスは、次のアクションを実行します。

- 現在のタスクのTaskTypeに応じて、コンテンツ項目の状況を、「提出保留」または「承認保留」に設定します。
- コンテンツ項目の［現状の順番］フィールドをTaskSeqの値に設定します。このアクションにより、コンテンツ項目が、適切なエンドユーザーの［コンテンツ受信箱］ビューに表示されます。
- エンドユーザーがコンテンツ項目でアクションを実行し、項目の状況を変更するのを待ちます。アクションが実行され、コンテンツ項目のステートが変わると、ワークフロープロセスが再開され、承認の親プロセスにコントロールが戻ります。

Auto Complete ワークフローについて

承認ワークフローは、コンテンツプロジェクトを発行する前に、各コンテンツ項目に対して実行される必要があります（159 ページの「プロジェクト承認ワークフローを開始するには」を参照）。承認者および作成者を介して転送することなしにコンテンツを発行するには、Auto Complete ワークフローを使用します。Auto Complete ワークフローは、シードデータで提供される単純なワークフローです。このワークフローでは、プロジェクトの発行が準備されるように、コンテンツ項目の状況を即座に「完了」に設定します。

コンテンツセンター発行ワークフローのセットアップ

Siebel の XML に基づいた発行サービスは、ビジネスコンポーネントによってアクセス可能なデータ（複雑なデータベースコンテンツと構造化されていないコンテンツ）の両方を取り扱えます。コンテンツプロジェクトにある全項目のトランザクションの整合性が維持されます。

発行プロセスのワークフローを柔軟にするために、プロジェクトの発行を Siebel Business Process Designer で管理します。ビジネスマネージャがプロジェクトの「発行」アクションか「パブリッシュをリクエスト」アクションを起動すると、プロジェクトの発行ワークフローがインスタンス化されます。

Siebel アプリケーションでは、標準製品に次の 2 つの定義済みの発行用ワークフローが含まれています。

- コンテンツ公開ワークフロー

  このワークフローは、準備環境から事業環境にコンテンツプロジェクトを発行します。このワークフローには、コンテンツプロジェクトビジネスサービスを呼び出す手順が 1 つだけ入っています。必要に応じて、このプロセスを拡張することができます。たとえば、ほかのシステムと統合したり、一定の時間だけ待ってから発行するように、別のワークフローステップを追加することができます。

- ファイルへのコンテンツ公開ワークフロー

  このワークフローは、コンテンツプロジェクトが事業環境ではなく、直接指定されたディレクトリの XML ファイルに発行されるということを除いて、コンテンツ公開ワークフローと同様です。

これらのプロセスをそのまま自分のワークフローで使ったり、ビジネスに合わせて変更したり、独自の発行ワークフローを作成するときの参考にすることができます。

ワークフローの作成または変更については、『Siebel Business Process Designer 管理ガイド』を参照してください。

注： コンテンツセンターのすべてのワークフローを、コンテンツセンターグループに入れておく必要があります。

コンテンツプロジェクトビジネスサービスについて

コンテンツプロジェクトビジネスサービスは、準備環境から事業環境にコンテンツプロジェクトを発行したり、コンテンツ項目を XML ファイルとして発行するように設計されています。発行ワークフローでは、このビジネスサービスの Export メソッドが呼び出され、プロジェクトのコンテンツ項目が準備環境からエクスポートされることを示します。発行先は、メソッドの 2 つの引数を使って、ワークフローの次のようなプロパティとして設定します。

- **接続文字列**：Siebel の接続文字列。つぎのように指定します。

  `siebel://namesrvr:2320/enterprise/objmgr/siebsrvr`

  たとえば、次のように設定します。
  `siebel://demons:2320/siebel/SCCObjMgr/demosrvr`

  コンテンツプロジェクトビジネスサービスは、現在のユーザーとして、SCCObjMgr for Siebel Call Center など、指定されたオブジェクトマネージャに接続し、プロジェクトの各コンテンツ項目を適切に更新、挿入、および削除します。これらの変更は、Siebel Tools で各コンテンツオブジェクトに指定した順に行われます。

- **エクスポート先ディレクトリ**：XML ファイルを入れるファイルシステムディレクトリの名前。たとえば、c:¥temp または ¥¥fileserver¥publish¥export と指定します。必ず、オブジェクトマネージャがアクセス可能な既存のディレクトリを指定してください。このプロパティを指定すると、プロジェクトのコンテンツ項目が一連の Siebel XML ファイルにエクスポートされます。このファイルには、次のような名前が付きます。

  - Upload < コンテンツオブジェクト名 > .xml：追加されるコンテンツ項目です。

- Delete < コンテンツオブジェクト名 > .xml : 発行先システムで削除されるコンテンツ項目です。

注: このビジネスサービスのその他のメソッドについては、付録 B「コンテンツセンターの参考資料」を参照してください。

コンテンツタイプのセットアップ

コンテンツタイプは、作成および承認プロセスによってコンテンツのクラスを管理するためのビジネスルールを定義します。

各コンテンツ項目には、コンテンツタイプが割り当てられます。コンテンツタイプによって、コンテンツ項目の次のものが決定します。

- 承認ワークフロー
- コンテンツのプレビューまたは編集に使用されるビュー

一連の定義済みコンテンツタイプが提供されます。次の手順に従って、ビジネスプロセスに応じた新しいコンテンツタイプを作成することもできます。

注:「コンテンツタイプ」と「コンテンツ資産タイプ」を混同しないでください。これらは機能が異なります。コンテンツ資産タイプについては、173 ページの「コンテンツ資産タイプビューについて」を参照してください。

コンテンツタイプをセット アップするには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［コンテンツセンター管理］ > ［コンテンツタイプ］の順に選択します。

2 新しいレコードを作成して、必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
名前	コンテンツタイプの一意な名前
コンテンツ オブジェクト	このMVGから選択されたオブジェクトは、発行するときに送られる情報を指定します。 詳しくは、145ページの「コンテンツセンターのコンテンツオブジェクトの設定」を参照してください。
承認ワークフロー	このコンテンツタイプのコンテンツの作成、レビュー、および承認プロセスを定義します。詳しくは、149ページの「コンテンツセンター承認ワークフローのセットアップ」を参照してください。
索引 タイプ ビュー	このタイプのコンテンツを管理またはプレビューするのに使用されるビューの一覧。エンドユーザーが［コンテンツ受信箱］から移動できるビューを指定します。［項目参照］ハイパーリンクの移動先ビューの例は、161ページの「コンテンツの作成と承認」の手順4に、また［アクション］ハイパーリンクの移動先ビューの例は、161ページの「コンテンツの作成と承認」の手順5に示します。
ピックリスト	このタイプのコンテンツを選択するのに使用するドロップダウンリストを決定します。
アプレットを選択	このタイプのコンテンツを選択するのに使用するピックアプレットを決定します。

作成者と承認者のセットアップ

コンテンツオブジェクトの承認ワークフローをセットアップしたら、コンテンツの作成者と承認者を指定する必要があります。

各コンテンツタイプを作成するときに、デフォルトの作成者と承認者にそれぞれ番号を割り当てます。必要に応じて、コンテンツ項目が作成されるときに［コンテンツ項目詳細］ビューでデフォルトを変更することができます。

作成者と承認者をセットアップするには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［コンテンツセンター管理］>［コンテンツタイプ］の順に選択します。

2 作成者と承認者のリストを作成するコンテンツタイプを選択します。

3 ［作成者］と［承認者］タブをクリックします。

4 ［作成者］と［承認者］のリストで、新規レコードを追加します。

5 ［役割］フィールドで、［役割を選択］ダイアログボックスから製品を選択します。

6 ［順番］フィールドで、選択した役割の番号を指定します。

同じ番号に複数の役割を指定できます。同じ番号に複数の役割を指定すると、このタスクの複数の［コンテンツ受信箱］にコンテンツ項目が送られます。ただし、1人の作成者または承認者しかタスクを完了できません。

7 ［コメント］フィールドに、各役割のデフォルトのコメントを追加します。

ユーザーは、［コンテンツ受信箱］にコンテンツ項目を受信したときに、コメントを見ることができます。

コンテンツプロジェクトの作成

コンテンツプロジェクトを使って、アプリケーションコンテンツの追加、編集、および削除プロセスを管理できます。コンテンツプロジェクトでは、コンテンツ項目に加えた一連の変更を管理する仮想フォルダを使います。［コンテンツプロジェクト］ビューを使って、プロジェクトの作成、プロジェクト承認ワークフローの開始、およびコンテンツプロジェクトの状況のレビューを行います。

コンテンツプロジェクトを作成するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［コンテンツセンター管理］>［コンテンツプロジェクト］の順に選択します。
2. ［コンテンツプロジェクト］リストに新しいレコードを追加し、名前と説明を指定します。
3. ［プラン公開日付の追加情報］フィールドに、このプロジェクトを発行する予定日を入力します。

   ここで指定した日に、自動的にプロジェクトが発行されることはありません。
4. ［公開ワークフロー］フィールドで、このプロジェクトで使う公開ワークフローを選択します。
5. ［コンテンツ項目］タブをクリックして、［コンテンツ項目］リストに新しいレコードを追加し、必要なフィールドに情報を入力します。

   それぞれのコンテンツ項目について、わかりやすい名前、コンテンツタイプ、行われる操作の説明、および状況（追加、更新、削除）を指定する必要があります。項目が「更新」または「削除」状況の場合は、項目参照を指定して、変更するコンテンツの特定部分を選択できます。

注: ［作成者］および［承認者］リストを編集すると、コンテンツ項目のどの作成者や承認者でも変更することができます。

プロジェクト 承認ワークフローを開始するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［コンテンツセンター管理］>［コンテンツプロジェクト］の順に選択します。

2 ［コンテンツプロジェクト］リストから、該当するコンテンツプロジェクトを選択します。

3 ［コンテンツプロジェクト］フォームで、メニューボタンをクリックして、次のいずれかを選択します。

- **プロジェクトの開始**：これを選択すると、プロジェクトの状況が「ドラフト」から「進行中」に変わり、承認ワークフローが同期でインスタンス化されます。したがって、ユーザーは、すべてのワークフロープロセスが始まるまで、ユーザーインターフェイスをコントロールすることができません。大きなプロジェクトでは、ユーザーが数分待たなくてはならない場合があります。

- **プロジェクト開始をリクエスト**：これを選択すると、プロジェクトの状況が「ドラフト」から「進行中」に変わり、別々のサーバーコンポーネントごとに、承認ワークフローが非同期でインスタンス化されます。したがって、ユーザーにコントロールが早く戻ります。30個以上の項目を含むプロジェクトでは、「プロジェクト開始をリクエスト」を使用することをお勧めします。これを選択するには、Content Project Start サーバーコンポーネントがオンラインになっている必要があります（サーバーコンポーネントの開始については、『Siebel Server 管理ガイド』を参照してください）。

注：「進行中」状況になった後で、プロジェクトにコンテンツ項目を追加した場合は、「プロジェクトの開始」アクションまたは「プロジェクト開始をリクエスト」アクションをもう一度起動して、新しいコンテンツ項目の承認ワークフローを開始します。

コンテンツプロジェクト およびコンテンツ項目の状況をレビューするには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［コンテンツセンター管理］ > ［コンテンツプロジェクト］の順に選択します。

2 ［コンテンツプロジェクト］リストから、該当するコンテンツプロジェクトを選択します。

プロジェクトの状況が［コンテンツプロジェクト］フォームに表示されます。

プロジェクト状況	説明
ドラフト	プロジェクトが作成されていますが、承認ワークフローが開始されていません。
進行中	承認ワークフローが開始されていますが、すべてのコンテンツ項目が完了状況ではありません。
公開済み	プロジェクトが公開されています。

3 ［コンテンツ項目］タブをクリックします。

各コンテンツ項目の状況をレビューして、その割り当てを確認または変更できます。コンテンツ項目の［項目参照］をクリックすると、コンテンツの現在の状況をプレビューできます。状況として使用できる値については、150 ページの表 16 を参照してください。

コンテンツの作成と承認

［コンテンツ受信箱］は、コンテンツの作成者や承認者が承認ワークフローを操作するときに使用する画面です。［コンテンツ項目（個人）］ビューには、承認ワークフローによってユーザーの役割に現在割り当てられているコンテンツ項目が表示されます。また、適切なビューへのハイパーリンクをドリルダウンして、コンテンツの作成、編集、プレビュー、および承認を行うことがきます。

コンテンツ項目を作成（追加または編集）するには

1 ［コンテンツ受信箱］画面に移動します。

2 ［表示］ドロップダウンリストから、［コンテンツ項目（個人）］を選択します。

［コンテンツ項目］リストには、承認ワークフローによって現在割り当てられているコンテンツ項目のすべてが含まれます。

作成が必要な項目は、ステートが「提出保留」になっています。

3 項目を選択します。

4 各項目について、次のオプションのアクションを実行できます。

- ［作成者］および［承認者］タブをクリックして、作成および承認プロセスに割り当てられている役割を表示します。
- ［履歴］タブをクリックして、項目の現在までに実行されたアクションをレビューします。
- ［項目参照］ハイパーリンクをドリルダウンして、コンテンツ項目をプレビューします。

5 ［アクション］リンクをドリルダウンして関連付けられている管理用ビューに移動し、コンテンツを追加したり編集します。

［アクション］は動的なリンクで、クリックすると、コンテンツタイプに関連付けられている［追加］または［編集］ビューに移動します。アクションが「削除」の場合は、リンクはアクティブではありません。代わりに、削除タスクを完了すること自体で、その項目の削除が承認されることになります。

コンテンツ資産の編集については、164 ページの「コンテンツ資産について」を参照してください。

6 ［履歴］ボタンを使って、［コンテンツ受信箱］に戻ります。

7 コンテンツ項目のアクションが「追加」の場合は、作成したコンテンツが参照されるように、コンテンツ項目の［項目参照］フィールドを更新します。［項目参照］ポップアップメニューをクリックすると、作成したコンテンツレコードを選択できるピックリストが表示されます。

8 ［項目参照］リンクをクリックして項目を表示し、項目が正確に作成されていることを確認します。

［履歴］ボタンを使って、［コンテンツ受信箱］に戻ります。

9 必要に応じてコンテンツ項目のコメントを追加し、項目の状況を適切に変更します。たとえば、「提出保留」から「提出済み」に状況を変更します。

コンテンツを承認するには

1 ［コンテンツ受信箱］に表示されるコンテンツ項目から、作成する項目を選択します。承認が必要な項目は、状況が「承認保留」になっています。

2 各項目について、次のようなオプションのアクションを実行できます。

- ［作成者］および［承認者］タブをクリックして、作成および承認プロセスに割り当てられている役割を表示します。
- ［履歴］タブをクリックして、項目の現在までに実行されたアクションをレビューします。
- ［項目参照］ハイパーリンクをドリルダウンして、コンテンツ項目をプレビューします。

3 コンテンツ項目のコメントを書き、項目の状況を適切に変更します。たとえば、「承認保留」から「承認」または「却下」に状況を変更します。

コンテンツプロジェクトの発行

プロジェクトのコンテンツが追加および承認されたら、コンテンツセンター発行ワークフローを使って、事業環境に発行します。

次のことを確認してください。

- プロジェクトの発行ワークフローを指定していること（158 ページの「コンテンツプロジェクトの作成」の手順 4 を参照）。
- プロジェクトの状況が「進行中」であり、プロジェクトの各項目の状況が「完了」になっていること。

コンテンツプロジェクトを発行するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［コンテンツセンター管理］>［コンテンツプロジェクト］の順に選択します。
2. ［コンテンツプロジェクト］リストから、該当するコンテンツプロジェクトを選択します。
3. メニューボタンをクリックして、次のいずれかを選択します。
   - **発行**：これを選択すると、プロジェクトの状況が「公開済み」に変わり、発行ワークフローが同期でインスタンス化されます。したがって、ユーザーは、すべてのワークフロープロセスが始まるまで、ユーザーインターフェイスをコントロールすることができません。大きなプロジェクトでは、ユーザーが数分待たなくてはならない場合があります。
   - **パブリッシュをリクエスト**：これを選択すると、プロジェクトの状況が「公開済み」に変わり、別々のサーバーコンポーネントごとに、発行ワークフローが非同期でインスタンス化されます。したがって、ユーザーにコントロールが早く戻ります。30 個以上の項目を含むプロジェクトでは、「プロジェクト開始をリクエスト」を使用することをお勧めします。これを選択するには、Content Project Publishサーバーコンポーネントがオンラインになっている必要があります（サーバーコンポーネントの開始については、『Siebel Server 管理ガイド』を参照してください）。

注： コンテンツプロジェクトは、発行されたプロジェクトをコピーするなど新しいコンテンツプロジェクトを作成する場合以外は、再発行できません。

コンテンツ資産について

コンテンツ資産は、コンテンツセンターによって処理される特殊なタイプのコンテンツです。コンテンツ資産は、Siebelアプリケーションのコンテンツ資産レポジトリに格納されるという点で、その他のタイプまたはクラスのコンテンツとは異なります。コンテンツ資産管理を使って、資産として管理されるコンテンツのチェックインおよびチェックアウトコントロール、およびバージョン管理が可能になります。

コンテンツ資産は、通常、Webページ、イメージ、Microsoft Officeドキュメント、テキストファイルなどの非構造化データです。

コンテンツ資産を含むようにコンテンツセットを定義する

コンテンツセットは、コンテンツ資産を集めたものです。すべてのコンテンツ資産は、コンテンツセットに属し、そのセット内に一意の名前を持つ必要があります。コンテンツセットは、ネストできません。つまりコンテンツセットはその他のコンテンツセット内に含まれることはできません。

コンテンツセットを定義すると、次のことを実行できます。

- コンテンツ資産をセットに追加する
- セットのホームページ資産をプレビューする
- セットの履歴をレビューする
- セットのコンテンツ資産にロックを設定する

図 6 は、［コンテンツエクスプローラ］ビューの一部を示します。コンテンツ資産、ロック、および履歴情報がコンテンツセットレコードの子として表示されます。

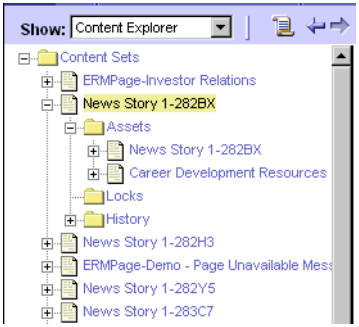


図 6. コンテンツエクスプローラビュー

コンテンツセット を作成するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［コンテンツセンター管理］ > ［コンテンツセット］の順に選択します。
2. ［コンテンツセット］リストに新しいレコードを作成し、必要なフィールドに情報を入力します。

   次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
名前	コンテンツセットレコードの一意な名前
肩書	コンテンツセットの短い説明タイトル
説明	コンテンツセットを説明するテキスト
ホームページ	このフィールドは、コンテンツセットにコンテンツ資産が含まれるまでは入力できません。167 ページの「コンテンツセットのホームページの設定」を参照してください。

コンテンツ資産のコンテンツセットへの追加

コンテンツ資産は、コンテンツセットの子レコードとして以外は作成できません。

コンテンツ資産をコンテンツセット に追加するには

1 必要に応じて、［コンテンツセット］ビューに移動します（165 ページの「コンテンツセットを作成するには」の手順 1）。

2 ［コンテンツセット］リストで、資産を追加したいコンテンツセットを選択します。

3 ［資産］タブをクリックします。

4 ［資産］リストで、新しいレコードを作成して必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、［コンテンツを挿入］ダイアログボックスの一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
名前	コンテンツ資産レコードの名前です。コンテンツセット内に一意な名前を入力します。
肩書	コンテンツ資産の説明タイトルです。
コンテンツ（資産）タイプ	このフィールドを［自動検出］（デフォルト）に設定して、資産タイプを自動的に判定するか、ダイアログボックスからタイプを選択して、特定のタイプを設定します。詳しくは、173 ページの「コンテンツ資産タイプビューについて」を参照してください。
ファイル名または URL	参照ボタンをクリックして、コンテンツ資産管理システムにコピーしたいコンテンツに URL またはネットワークパスを入力します。 Retrieve Graphics、Follow Links、Restrict to Subdirectory、および Max Depth コントロールが URL またはネットワークパスだけに適用されます。これらのコントロールについては、202 ページの「グラフィックを取得」を参照してください。 ［URL］フィールドで共有ネットワークディレクトリを指定する場合には、制限があります。グラフィックスとリンクは、特定の有効な共有ディレクトリからしかダウンロードできません。詳しくは、173 ページの「コンテンツセンターの設定のための情報」を参照してください。

フィールド	コメント
ロック	これを選択すると、コンテンツ資産をロックして、他のユーザーが編集できないようにすることができます。
コメント	通常、コンテンツ資産に行った更新に関する情報を書き留めるのに使用されます。これらのコメントは、コンテンツ資産のバージョンに関連します。

コンテンツセットのホームページの設定

コンテンツ資産をコンテンツセットに追加した後、これらの資産の1つがホームページとなるように指定することができます。ホームページ資産は、コンテンツセットがプレビューされるときに表示されます。プレビューアプレットのリンクがアクティブなため、コンテンツセットにポータルスタイルのHTMLページが含まれる場合は、ホームページ資産として選択するのが最適です。

コンテンツセット のホームページを設定するには

1. 必要に応じて、[コンテンツセット] ビュー（165ページの「コンテンツセットを作成するには」の手順1）に移動します。
2. コンテンツセットレコードについては、[URL] フィールドの [ホームページを選択] ダイアログボックスを使って、セットのコンテンツ資産の1つを選択します。
3. [プレビュー] タブをクリックします。

   プレビューについては、168ページの「コンテンツ資産レコードのプロパティをレビューおよび編集するには」を参照してください。

コンテンツ資産プロパティの表示と編集

次の手順では、[コンテンツ資産] ビューのフィールドと、[プレビュー]、[リンク]、[問い合わせ元]、[コンプレックス製品バージョン]、および [アクセスグループ] ビューの使用方法について説明します。

コンテンツ資産レコード のプロパティ をレビューおよび編集するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [コンテンツセンター管理] > [コンテンツセット] を選択し、コンテンツ資産が含まれるコンテンツセットを選択します。
2. [資産] タブをクリックします。
3. コンテンツ資産名をドリルダウンします。

> **注:** [コンテンツ資産] ビューでクエリーを実行するか、コンテンツエクスプローラで資産名のハイパーリンクをクリックして、特定のコンテンツ資産レコードに移動することもできます。

4. [修正] をクリックします。
5. 必要に応じて、[資産詳細] フォームのフィールドに入力するか、または編集します。

   次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
名前	コンテンツ資産レコードの名前です。名前は、コンテンツセット内で一意となる必要があります。
肩書	コンテンツ資産の説明タイトルです。
開始日時	コンテンツ資産の開始日と終了日を設定します。
満期	コンテンツセンターモジュールにはこの日に関連付けられている論理はありませんが、このコンテンツが Microsite Management などのその他のモジュールによって使用される場合は、これらの日は、コンテンツが表示されるかどうかを決定するのに使用されます。

フィールド	コメント
コンテンツ（資産）タイプ	このフィールドは、コンテンツ資産が作成されるときに設定されて、変更できません。
言語コード	コンテンツ資産の言語コードを設定します。
プライベート	コンテンツ資産が個人用の場合は、関連したアクセスグループのユーザーだけが資産を表示できます。このボックスが選択されない場合は、資産は公開され、資産に指定されたアクセスグループにかかわらず、すべてのユーザーが資産を表示することができます。

注意：［リセット］ボタンを使うと、レコード内のすべてのフィールドを Null に設定します。

6 ［プレビュー］タブをクリックして、コンテンツ資産をプレビューします。

コンテンツ資産がHTMLファイルまたはイメージの場合、資産は［プレビュー］アプレットに直接表示されます。その他のタイプのコンテンツ資産については、選択したアプリケーションで資産を開くことができる場所から、資産のタイトルがハイパーリンクとして表示されます。

7 ［リンク］タブをクリックして、コンテンツ資産内のリンクをレビューします。

これらのリンクは、グラフィックス、HTMLページ、または電子メールアドレスへのリンクとなる場合があります。また、外部リンクとなったり、コンテンツ資産レポジトリ内（内部）のその他の資産へのリンクとなる場合もあります。

リンクが内部である場合、コンテンツセンターでは、リンクが有効であるかどうかをチェックします。

8 ［問い合わせ元］タブをクリックして、このコンテンツ資産へのリンクを含むその他のコンテンツ資産をレビューします。

9 ［コンプレックス製品バージョン］タブをクリックして、コンテンツ資産レポジトリに格納された資産のバージョンについての情報を表示します。

- 前のバージョンにロールバックするには、これを選択して、［回復］をクリックします。
- バージョンをファイルにダウンロードするには、［ファイルへ保存］をクリックします。

10 ［アクセスグループ］タブをクリックして、コンテンツ資産に読み取り／書き込みアクセス権を持っているユーザーを表示します。

- **読み取りアクセス**：［プライベート］フィールドが設定されている場合、表示されたグループだけが読み取りアクセス権を持ちます。［プライベート］フィールドが設定されていない場合は、資産への読み取りアクセス権を持つユーザーに制限はありません。
- **書き込みアクセス**：アクセスグループが［編集可能］フィールドを選択している場合は、書き込みアクセスだけを持ちます。［編集可能］フィールドがすべてに対して空白である場合は、資産についての書き込み制限はありません。

アクセスグループの作成については、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』を参照してください。

注意：［プライベート］チェックボックスがオンになっていない場合は、すべてのユーザーがコンテンツ資産へ読み取りアクセス権を持ちます。［プライベート］チェックボックスについては、168 ページの「コンテンツ資産レコードのプロパティをレビューおよび編集するには」の手順 5 を参照してください。

コンテンツ資産のチェックイン／チェックアウト

コンテンツ資産をチェックアウトすると、資産ファイルがダウンロードされ、他のユーザーが変更できないよう資産をロックします。

コンテンツ資産をチェックインすると、コンテンツ資産の新しいバージョンがアップロードされ、資産はアンロックされます。

コンテンツ資産をチェックアウト するには

1 ［コンテンツセット］ビュー（168ページの「コンテンツ資産プロパティの表示と編集」の手順1および手順2）に移動し、HTMLコンテンツ資産レコードを選択して、編集します。

注: ［コンテンツ資産］ビューでクエリーを実行するか、コンテンツエクスプローラで資産名のハイパーリンクをクリックして、特定のコンテンツ資産レコードに移動することもできます。

---

2 ［チェックアウト］をクリックします。

［施行者］フィールドにユーザーIDが表示されます。

コンテンツ資産をチェックインするには

1 ［コンテンツセット］ビュー（または［コンテンツ資産］ビュー）で、コンテンツ資産を選択します。

2 ［チェックイン］をクリックします。

3 ［コンテンツのチェックイン］ダイアログボックスで次のことを行います。

a 参照ボタンをクリックして、チェックインしたいコンテンツ資産を含むファイルまたはURLを選択します（詳しくは、166 ページの「ファイル名または URL」を参照してください）。

b ［ロック解除］をクリックして、チェックイン後に他のユーザーがこのコンテンツ資産を変更することができるようにします。

c このバージョンが最後のバージョンと異なっていることを説明するコメントを追加します。

メニューボタンのコンテンツ資産コマンドについて

ほとんどのユーザーは、［チェックアウト］および［チェックイン］ボタンだけを使う必要があります。ただし、その他のコンテンツ資産コマンドが、［コンテンツ資産］ビューの［資産詳細］フォームのメニューボタンで利用できます。

- **ロック**：現在のユーザーによってコンテンツ資産がロックされます。
- **ロック解除**：コンテンツ資産をアンロックします。資産をチェックアウトするときに何も変更したくない場合などに、このコマンドを使用することができます
- **ファイルへ保存**：ファイルにコンテンツ資産をダウンロードしますが、資産をロックしません。
- **交換**：コンテンツ資産の新しいバージョンを追加します。［交換］コマンドは、資産がロックされているときだけ、利用できます。
- **削除**：コンテンツ資産レコードを削除します。［レコードを削除］コマンドと同じです。このソフトデリート機能により、コンテンツ資産レポジトリの資産の過去のバージョンが保持されます。削除された資産には、［コンテンツセット履歴］ビューからアクセスできます。

HTML コンテンツの編集

タイプ HTML のコンテンツ資産を、統合 HTML エディターを使って、Siebel アプリケーション内から直接編集することができます。

注： 大きく複雑な HTML ファイルを編集するには、サードパーティの HTML またはテキスト編集アプリケーションを使用する方が良いでしょう。

統合 HTML エディターを使って、HTML コンテンツを編集するには

1. ［コンテンツセット］ビュー（165 ページの「コンテンツセットを作成するには」の手順 1）に移動し、HTML コンテンツ資産レコードを選択して、編集します。
2. ［編集 HTML］をクリックします。

   コンテンツ資産が自動的にチェックアウトされ、統合 HTML エディターが開きます。

3 編集領域をクリックして、必要に応じて変更を行います。

統合 HTML エディターについては、『基本操作』を参照してください。

4 ［保存］をクリックします。

コンテンツ資産が自動的にチェックインされます。

コンテンツ資産タイプビューについて

［コンテンツ資産タイプ］ビューには、コンテンツ資産管理によって識別される、ファイルタイプ、関連する DTR（ドキュメントタイプルール）ファイル、拡張子、および MIME タイプがあります。

必要に応じて新規コンテンツ資産タイプを追加することができますが、ほとんどの場合必要ありません。多くのファイルタイプが、設定済み Siebel アプリケーションで提供されています。

注意： このビューのレコードを編集または削除しないこと、および Siebel インストールから DTR ファイルを削除しないことをお勧めします。

コンテンツセンターの設定のための情報

コンテンツ資産は、共有ディレクトリのファイル名を指定するか、または URL を指定して、コンテンツセンターレポジトリに追加することができます（166 ページの「ファイル名または URL」を参照）。いずれの場合も、指定のファイルまたは URL からリンクされるファイルは、［リンクに従って移動］を選択してインポートできます（202 ページの「リンクに従って移動」を参照）。

このように、共有ネットワークファイルがコンテンツセンターレポジトリにインポートされると、ディレクトリアクセス権限はサーバープロセスアカウントの権限となります。サーバープロセスアカウントは通常、ユーザーより大きな特権を持つため、アクセス権を持たないディレクトリからコンテンツをインポートする場合は、ユーザーのセキュリティリスクがあります。

これを防ぐため、共有ディレクトリからのインポートは、contentbase.iniファイルに表示されるディレクトリを除いて、無効となっています。この許可されたディレクトリのリストを簡単にモニターおよび管理できるセットに制限することをお勧めします。

Windowsプラットフォームでは、contentbase.iniファイルは*SIEBEL_ROOT*¥siebsrvr¥binで、UNIXプラットフォームでは*SIEBEL_ROOT*/siebsrvr/libで検索できます。デフォルトのファイルは、次のとおりです。

```
[Global Settings]

ImportFileEnabled=1

ImportFilePath=SiebelContentShare
```

- **ImportFileEnabled**：「ImportFileEnabled = 1」の場合、ファイルインポートはImportFilePathパラメータで指定されたディレクトリから許可されます。「ImportFileEnabled = 0」の場合、インポートは、URLs（URLのサーバーがセキュリティを施行している場合）からしか許可されず、共有ディレクトリからのインポートとFollow Linksは無効となります。

- **ImportFilePath**：このパラメータの値は、ユーザーがファイルをインポートすることができるディレクトリを決定します。この値はサブパス名の文字列で、セミコロンで区切られています。ファイルインポートのため、ユーザーによって指定されたディレクトリは、表示されているサブパスの1つを含んでいる必要があります。

  たとえば、ImportFilePathパラメータが「`SiebelContentShare;EngShare;¥¥orion;sales¥content`」に設定される場合は、次のディレクトリからファイルをインポートすることができます。

  ```
  ¥¥myPC¥SiebelContentShare

  ¥¥ServerA¥EngShare¥GroupWeb

  ¥¥orion¥users¥NewsBulletins
  ```

  ただし、次のディレクトリからファイルをインポートすることはできません。

  ```
  ¥¥myPC¥SiebelContentShareAll

  ¥¥ServerA¥Mysales¥content
  ```

注： ネットワークパスは、クライアントマシンではなく、サーバーマシンに関連して解釈されます。したがって、C:¥のようなローカルパスは、サーバーマシンのディレクトリを指します。また、たとえばサーバーマシンがUNIXを実行している場合、UNCのパス構文¥¥orion¥users¥は無効となります。代わりに、/net/orion/users/となる場合があります。

デフォルト（出荷時）のcontentbase.iniファイルを使用する場合、管理者または個々のユーザーは、「SiebelContentShare」という名前の1つまたは複数の共有ディレクトリをセットアップし、コンテンツ資産としてインポートしたいこれらのファイル（および指定されたファイルによって参照されるファイル）を含むようにする必要があります。

コンテンツセンターの設定のための情報

Microsite Management 9

この章では、Microsite Managementを使用してWebページを作成し、Webページコンテンツを管理する方法について説明します。

多くの企業では、Webページ上へのデータの追加と変更の権限をもつコンテンツマネージャを複数採用しています。データやハイパーテキストリンクのレイアウトと保守は、できる限り効率良く行って、ITリソースを節約する必要があります。Microsite Managementモジュールは、Webページの作成と保守を簡単に実行できるように設計されています。サイトの編成から、新しいページの作成、テキストやグラフィックの編集に至るまでのあらゆることを、［Microsite Management］画面から実行します。

構造化および非構造化**ページアイテム**は、次のようにどちらも、Microsite Managementモジュール内で作成したページに含めることができます。

- **非構造化コンテンツ**：HTMLファイル、グラフィック、ドキュメントへのリンクなど。非構造化コンテンツは、Microsoft FrontPage、PowerPoint、Word、Siebelアプリケーション内の統合型HTMLエディターなど、さまざまな環境で記述できます。ページ上の構造化コンテンツの配置は、［Micrositeマネージャ］画面でページデザイナーを使用して行います。
- **構造化コンテンツ**：製品カタログや商談リストなど。一般に、構造化コンテンツは、Siebelアプリケーション環境で記述されます。ページ上の構造化コンテンツの配置は、Siebel Toolsでビュー上のアプレットを編集して行います。

Microsite Managementには、次の主要機能があります。

- **ページデザイナー**：ドラッグ&ドロップ形式のグラフィカルなページレイアウトツールです。このツールを使用すると、ページデザイナーやコンテンツマネージャは、ページ上のどの場所でも異なるタイプのコンテンツを迅速に作成できます。
- **Page Administrator Explorerツリー**：Webサイト内のすべてのページを階層的に表示できます。
- **プレビュー**：コンテンツの状態（承認済み、ドラフトなど）およびリリース日と失効日に従って、ページをプレビューできます。

- **アクセスコントロール**：コンテンツを表示したり編集したりするアクセスグループを制御できるように、ページとページアイテムレベルの両方で設定されます。
- **コンテンツセンターとの透過的な統合**：Siebel コンテンツセンターと連携して、作成、編集、および承認のタスクをセットアップして割り振ります。ファイルへのリンクがページに追加されると、そのファイルは Siebel コンテンツレポジトリにコンテンツ資産として追加され、コンテンツセンターでバージョンコントロールできるようになります。詳しくは、第 8 章「コンテンツセンター」を参照してください。

図 7 と図 8 では、終了したページとページ作成に使用された Microsite Management のレイアウトツールである、ページデザイナーとの関係を示します。ページ上のコンテンツは、ページデザイナー内のページアイテムアイコンによって示されます。ページ上のナビゲーションバーなどのエリアは、ページデザイナー内で図示されます。

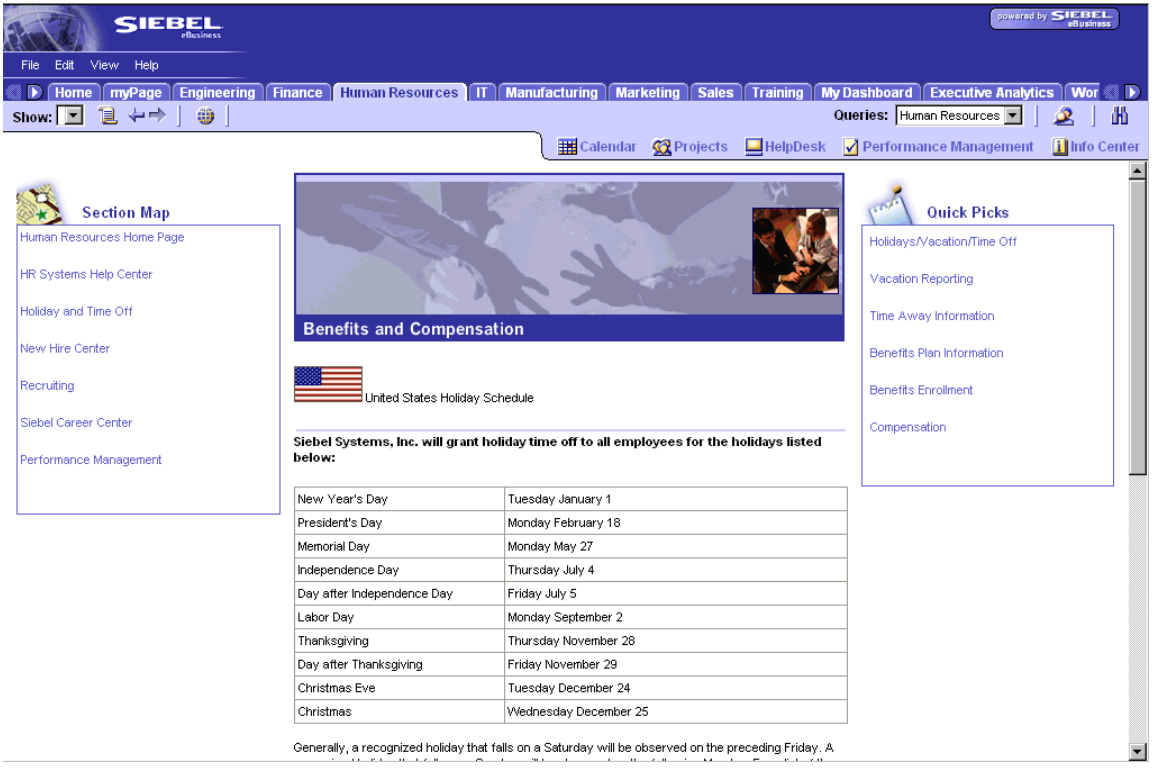


図 7. Microsite ページ

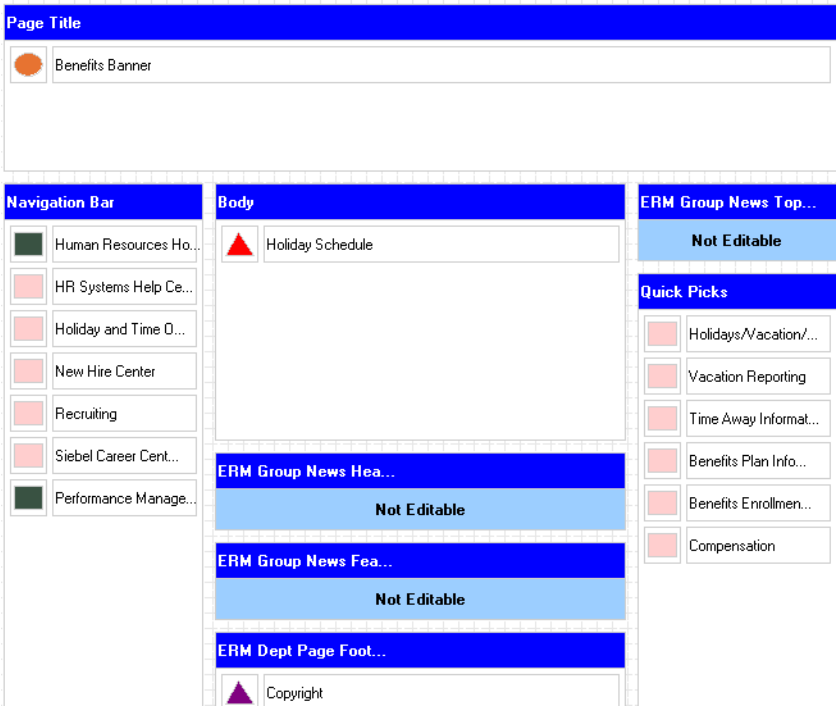


図 **8.** ページデザイナーで図示された **Microsite** ページのページレイアウト

Microsite Managementのビジネスシナリオ

このシナリオでは、マイクロサイトの所有者とマイクロサイトのコンテンツ作成者によって実行されるMicrosite Managementタスクの例を示します。実際のプロセスは各企業のビジネス要件によって異なります。

ある大企業のアナリスト関係グループを担当しているマイクロサイトオーナーが、会社のイントラネット上に新しいマイクロサイトを開発するように依頼されました。アナリスト関係の古いマイクロサイトには、使用されなくなった情報が含まれていて、保守が困難になっています。Microsite Managementを使用すると、サイトのセットアップとコンテンツの保守を簡単に実行できるようになります。新しいサイトには、アナリストのレポート、主要な取引先のリスト、企業ポリシーに関する情報、および競合会社に関するレポートへのリンクを作成することになっています。

マイクロサイトの所有者は、会社のイントラネット管理者と協力して、会社のWebサイトの既存の構造を見なおします。両者は、アナリスト関係の新しいマイクロサイトを、Salesのルートレベルページから利用できるようにする必要があると判断しました。会社のイントラネット管理者がSalesのルートレベルページを作成した後で、マイクロサイトの所有者は、アナリスト関係の新しいページリンクを［セールス］画面に作成します。

マイクロサイトの所有者は、他のイントラネットページとインターネットページおよびSiebelアプリケーション内のビューへのリンクを作成します。さらに、Microsoft Word、Microsoft Excel、HMTL、Adobe Acrobatなどのアプリケーションで作成したコンテンツと共にテキストとグラフィックを追加します。

マイクロサイトの所有者は、アクセスグループをそれぞれのページアイテムに関連付けます。次に、特定のグループのエンドユーザーだけが、ページ上のアイテムを表示できるようにし、正規の作成者がアイテムのコンテンツを編集できるようにします。

現在のコンテンツだけがページに表示されるように、日付の範囲もそれぞれのページアイテムに関連付けられます。多くのコンテンツ項目で、同じアクセスグループと日付が必要になるため、マイクロサイトの所有者は、グループプロパティ機能を使用して、選択されたすべてのアイテム用に同じプロパティを設定できるようにします。

マイクロサイトの所有者は、ページ設計のさまざまな段階でページをプレビューします。コンテンツによっては時間に依存するため、未来の日付で表示される予定のページをプレビューします。

ユーザーがSiebel Search Centerを使用してページを検索できるように、マイクロサイトの所有者は、コンテンツ上に検索用のインデックスを作成します。

アナリスト関係の新しいマイクロサイトページが承認され、ユーザーに表示されると、マイクロサイトの所有者は古いページをすぐに削除します。

Microsite Managementでのコンテンツセンターの使用について：アナリスト関係のマイクロサイトの複雑さとマイクロサイト関連の承認者（および作成者）に応じて、企業は、コンテンツセンターを使用することによってマイクロサイトの作成プロセスを次のように合理化できます。

- アナリスト関係を担当する企業のマーケティングディレクターは、チームがアナリスト関係のマイクロサイトを作成するときに使用するコンテンツプロジェクトを作成します。このプロジェクトで、マーケティングディレクターは、マイクロサイトの作成に必要なタスクを指定します。
- コンテンツセンターのワークフローによって、これらのタスクが、指定されたマイクロサイト所有者に割り振られると、所有者はタスクを［コンテンツ受信箱］で確認できます。
- マイクロサイトの所有者は、コンテンツタスクをドリルダウンして、アナリスト関係の新しいマイクロサイトを作成します。
- マイクロサイトの所有者は、コンテンツのドラフトを作成すると、プロジェクトの承認ワークフローの一環として、ドラフトを承認してもらうためにレビュー担当者に提出します。
- マイクロサイトとそのコンテンツが承認されると、マイクロサイトはコンテンツセンターの準備環境から実稼働環境に公開されます。

Microsite Management のプロセスフローの例

これは、Microsite Management の単純なプロセスフローの例です。実際のプロセスフローは各企業のビジネス要件によって異なります。

図 9 では、180 ページの「Microsite Management のビジネスシナリオ」のプロセスフローを示します。

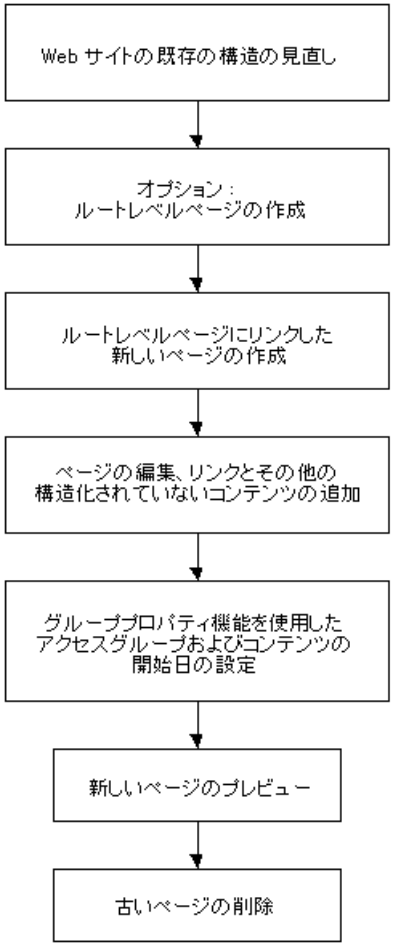


図 9. Microsite Management のプロセスフローの例

ページ情報の表示と編集

［ページ管理］ビューでは次のものが表示できます。

- Page Administration Explorer ツリー
- ツリー上で選択したレベルのページを表示するページリスト
- ページリストで選択したページに関連付けられたフィールドを表示するフォームアプレット

ルート レベルのページとは、ページ階層の最上位レベルのページです。他のすべてのページは、ルートレベルページまたは他のページの子ページになります。

この構造では、ページを効果的に編成できます。ただし、子ページと親ページ間のハイパーテキストリンクについて、要件や制限はありません。

階層内のページの位置は、［親ページ］フィールドと［オーダー］フィールドによって決定されます。

図 10 では、Page Administration Explorer ツリーと、［ページ管理］ビューの［ページ］リストを示します。

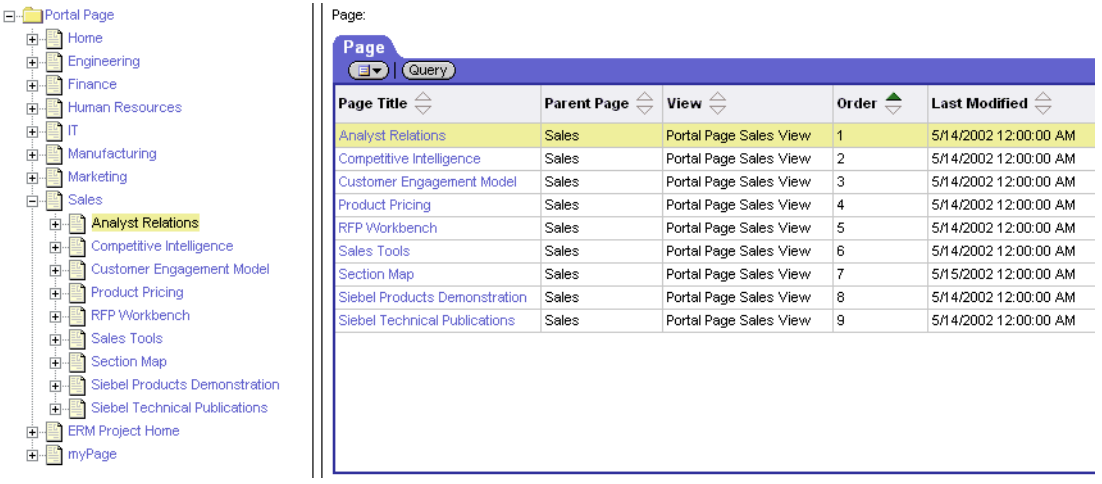


図 10. Page Administration Explorer ツリーとページリストアプレット

ツリーでページを検索して、そのプロパティを変更するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [Microsite 管理（または運用）] > [ページ管理] の順に選択します。

2 Page Administration Explorer ツリーを使用して、プロパティを変更するページを検索し、選択します。

3 フォームで、必要に応じてフィールドを編集します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
ページタイトル	最大で 90 文字までの長さのページタイトルです。このタイトルを使用して、レコードを識別しますが、マイクロサイトには表示されません。
親ページ	親ページにより、ページが階層内のどこにネストされるかが決定されます。
アクセスグループ	このフィールドを使用して、このページへの読み取りおよび読み取り／書き込み（[エディター] フィールドを選択）のアクセスを制限します。 このフィールドが空白になっている場合は、どのユーザーでもこのページを表示したり編集したりできます。ただし、ユーザーはテンプレートビューと [ページデザイナー] ビューの表示権限を持っている必要があります。 エディターが指定されていない場合は、すべてのアクセスグループがこのページを編集できます。 このページのアクセス権がない場合は、[ページ] リストで [ページタイトル] ハイパーリンクを使用できません。
ビュー	ページの基盤になる Siebel ビューを決定します。新しいビューの作成方法については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。
オーダー	ページの順番を、Page Administration Explorer ツリーにおけるレベルで決定します。

フィールド	説明
説明	通常は、ページの説明に使用されます。
コメント	通常は、ページの変更に関するコメントを入力するときに使用されます。

ルートレベルページの作成

ルートレベルページは、Page Administration Explorer ツリーの最上位に表示されるページです。通常は、［ポータル画面管理］ビューへは、ルートレベルページの作成担当従業員だけにアクセス権限を与えます。

一般には、ルートレベルページごとに画面タブが必要になります。Siebel Tools を使用して、新しいルートレベルページ用の画面タブを作成できます。詳しくは、『Siebel Tools Reference』でページタブのトピックを参照してください。

ページ数を制限して Explorer ツリーの最上位ルートレベルを見やすい状態に保ち、アプリケーション内の画面タブの数を制限することをお勧めします。

ルート レベルページを作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［Microsite 管理（または運用）］ > ［ポータル画面管理］の順に選択します。

2 ［ポータル画面］リストで、新しいレコードを追加して、フィールドに必要情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
画面	ルートレベルページの名前です。
デフォルトビュー名	ページの基盤になる Siebel ビューを決定します。新しいビューの作成方法については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。 このページで使用される Web テンプレートを決定するビューです。

フィールド	説明
アクセスグループ	このフィールドを使用して、このページへの読み取りおよび読み取り／書き込み（[エディター］フィールドを選択）のアクセスを制限します。 このフィールドが空白になっている場合は、どのユーザーでもこのページを表示したり編集したりできます。ただし、ユーザーはテンプレートビューと［ページデザイナー］ビューの表示権限を持っている必要があります。 エディターが指定されていない場合は、すべてのアクセスグループがこのページを編集できます。
オーダー	ページの順番を、Page Administration Explorer ツリーの最上位レベルで決定します。
無効	ルートレベルページが無効になっている場合は、次のようになります。 ■ ルートレベルページとその子ページは、［ページ管理］ビューに表示されません。 ■ ページはアプリケーションに表示されません。

ページデザイナーについて

［ページデザイナー］ビューは、Microsite Management モジュールで中心的な役割を果たします。ページデザイナーアプレットには、テキスト、グラフィック、Siebel ビューと他のページへのリンクなどの非構造化コンテンツをページ内の指定されたセクションに追加できるドラッグ＆ドロップ形式のグラフィカルなページレイアウトツールが含まれています。

ページデザイナー UI では、構造化コンテンツが含まれているアプレット（従業員のページ上の［活動］アプレット、［商談］アプレット、または［カレンダー］アプレット）が、「編集できません。」という単語で示されます。

新規ページへのナビゲーションリンクツール

新しいページは［ページデザイナー］ビューで作成します。これは、Microsite Management内で新しいページを作成する唯一の方法です。［新規ページへのナビゲーションリンク］ツールを使用するには、最初に新しいページへのリンクを作成する親ページを選択します。この手順によってページが正しくページ階層に配置され、**孤立**ページ（他のページからアクセスできないページ）は作成できなくなります。

新しい子ページを作成すると、子ページを親ページと類似した形式で表示することが必要になる場合があります。たとえば、フッターに同じ著作権情報を維持したり、同じリンクリストをナビゲーションバーに表示したりできます。新しいページを作成するときは、どのコンテンツを親から子ページにコピーするかを選択できます。

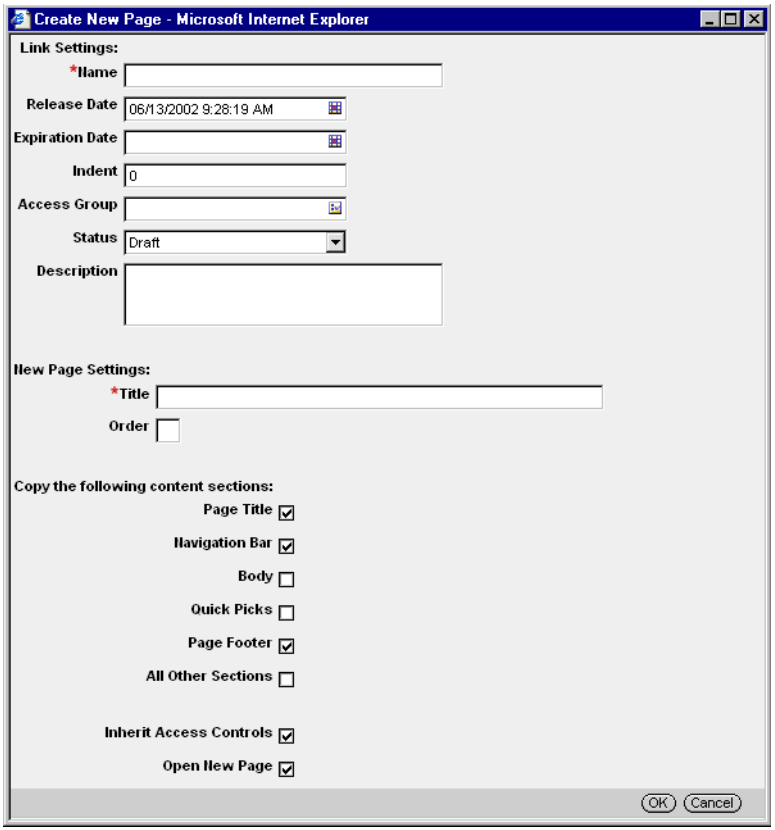
同じように、子ページで親と同じアクセスコントロールを継承することが必要になる場合があります。新しいページを作成するときは、親からアクセスグループのコピーを選択できます。

新しいページを作成するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［Microsite管理（または運用）］>［ページ管理］の順に選択します。
2. ［ページ］リストで、新しいページへのリンクを含めるページを選択して、［ページタイトル］ハイパーリンクをクリックします。

   ［ページデザイナー］ビューが表示されます。
3. ページデザイナーツールバーから、新しいページリンクを表示するレイアウト上の位置に［新規ページへのナビゲーションリンク］ツールをドラッグします。

4 ［新規ページへのナビゲーションリンク］ダイアログボックスで、フィールドに必要な情報を入力します。



次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
名前	これは、新しいページへのナビゲーションリンクとして表示されるテキストです。
リリース日	リンクが有効になる日付を指定します。 リンクが表示されるのは、日付がリリース日と失効日の範囲内にあって、状況が［承認］になっているときです。
失効日	リンクが無効になる日付を指定します。
インデント	ページ上のナビゲーションリンクのインデントを、右方向のスペース数で指定します。
アクセスグループ	このフィールドを使用して、ナビゲーションリンクへの読み取りおよび読み取り／書き込み（[エディター］フィールドを選択）アクセス権を制限します。 このフィールドが空白になっている場合は、どのユーザーでもこのナビゲーションリンクを表示したり編集したりできます。 エディターが指定されていない場合は、すべてのアクセスグループがこのナビゲーションリンクを編集できます。
状況	リンクの状況：［承認］、［デザイン済み］、［ドラフト］、［最終］、［印刷済み］、［発送済み］ または ［送信済み］。 ［承認］および［ドラフト］状況フィールドによって、ページプレビューに表示されるコンテンツが決定されます。207 ページの「ページのプレビュー」を参照してください。
説明	新しいページへのナビゲーションリンクに関する追加情報が含まれます。
肩書	最大で 90 文字までの長さのページタイトルです。このタイトルを使用して、レコードを識別しますが、マイクロサイトには表示されません。
オーダー	ページの順番を、Page Administration Explorer ツリーにおけるレベルで決定します。

フィールド	説明
■ ページタイトル ■ ナビゲーションバー ■ 本文 ■ クイックピック ■ ページフッター	これらのボックスのチェックマークは、新しいページにコピーされる現在のページセクションのコンテンツを示します。セクションは、新しいページにコピーする場合、選択されたページに存在している必要があります。
■ その他のすべてのセクション	Siebel Tools を使用して、非構造化コンテンツが含まれる新しいアプレットタイプ付きのビューを設定した場合は、［その他のすべてのセクション］チェックボックスをオンにすると、コンテンツがこれらのセクションから新しいページにコピーされます。
アクセスコントロールを継承	このチェックボックスがオンになっていると、新しいページとコピーされたページアイテムのアクセスグループ値が、現在の（親）ページから継承されます。 オフになっていると、どのユーザーでもアクセスの制限を受けずに、新しいページを表示したり編集したりできます。
新規ページを開く	このチェックボックスがオンになっている場合は、リンクを保存すると新しいページがページデザイナー UI で開きます。オフになっている場合は、リンクの保存後もページデザイナー UI に、現在の（親）ページが表示されます。

5 ［OK］をクリックします。

注： デフォルトでは、親ページとビューは、187 ページの手順 2 で選択されたリンク元ページの場合と同じになります。これらのフィールドと［説明］フィールドは、［ページ管理］ビューで編集できます。183 ページの「ページ情報の表示と編集」を参照してください。

ナビゲーションリンクツール

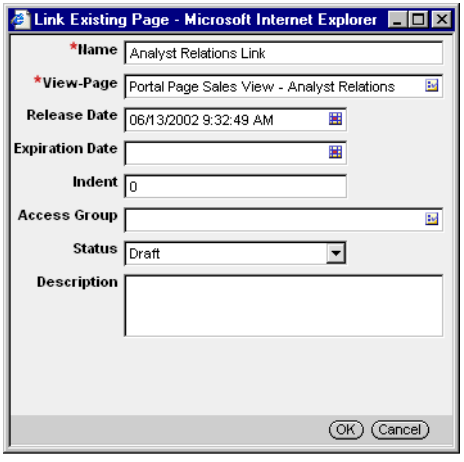
［ナビゲーションリンク］ツールを使用して、Microsite Management システム内の他のページへのナビゲーションリンクを作成できます。

外部ページへのナビゲーションリンクを作成する場合は、195 ページの「Web リンクツール」を参照してください。

Microsite Management ページ間のナビゲーションリンクを作成するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［Microsite 管理（または運用）］ > ［ページ管理］の順に選択します。
2. ［ページ］リストで、新しいページへのリンクを含めるページを選択して、［ページタイトル］ハイパーリンクをクリックします。

   ［ページデザイナー］ビューが表示されます。
3. ページデザイナーツールバーから、新しいページナビゲーションリンクを表示するレイアウト上の位置に［ナビゲーションリンク］ツールをドラッグします。
4. ［ナビゲーションリンク］ダイアログボックスで、フィールドに必要な情報を入力します。



次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
名前	これは、新しいページへのナビゲーションリンクとして表示されるテキストです。
表示ページ	ナビゲーションリンクのリンク先ページを選択します。アプリケーション内で任意のページを［親ページを選択］ダイアログボックスから選択できます。
リリース日	ナビゲーションリンクが有効になる日付を指定します。 リンクが表示されるのは、日付がリリース日と失効日の範囲内にあって、状況が［承認］になっているときです。
失効日	ナビゲーションリンクが無効になる日付を指定します。
インデント	ページ上のナビゲーションリンクのインデントを、右方向のスペース数で指定します。
アクセスグループ	このフィールドを使用して、このページへの読み取りおよび読み取り／書き込み（[エディター］フィールドを選択）のアクセスを制限します。 このフィールドが空白になっている場合は、どのユーザーでもこのページを表示したり編集したりできます。ただし、ユーザーはテンプレートビューと［ページデザイナー］ビューの表示権限を持っている必要があります。 エディターが指定されていない場合は、すべてのアクセスグループがこのページアイテムを編集できます。
状況	［承認］、［デザイン済み］、［ドラフト］、［最終］、［印刷済み］、［発送済み］または［送信済み］などのリンクの状況。 ［承認］および［ドラフト］状況フィールドによって、ページプレビューに表示されるコンテンツが決定されます。207ページの「ページのプレビュー」を参照してください。
説明	ナビゲーションリンクに関する追加説明情報が含まれます。

5 ［OK］をクリックします。

アプリケーションリンクツール

［アプリケーションリンク］ツールを使用して、Siebelアプリケーション内のページから特定のビューへのリンクを追加できます。

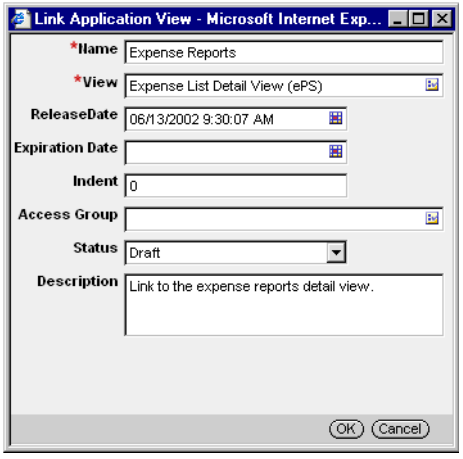
たとえば、営業員のホームページから［経費レポート］画面の［経費レポート（個人）］ビューへのリンクを追加できます。

Siebelアプリケーション内のページからビューへのリンクを作成するには

1 ［ページデザイナー］ビューで、Siebelアプリケーション内のビューへのリンクを追加するページを選択します。（191ページの「ナビゲーションリンクツール」の手順1および手順2を参照）

2 ページデザイナーツールバーから、アプリケーションリンクを表示するレイアウト上の位置に［アプリケーションリンク］ツールをドラッグします。

3 ［アプリケーションリンク］ダイアログボックスで、フィールドに必要な情報を入力します。



次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
名前	これは、新しいページへのナビゲーションリンクとして表示されるテキストです。
ビュー	[ビューを選択] ダイアログボックスから、リンクがクリックされたときに表示するアプリケーションビューを選択します。
リリース日	ナビゲーションリンクが有効になる日付を指定します。 リンクが表示されるのは、日付がリリース日と失効日の範囲内にあって、状況が [承認] になっているときです。
失効日	リンクが無効になる日付を指定します。
インデント	ページ上のナビゲーションリンクのインデントを、右方向のスペース数で指定します。
アクセスグループ	このフィールドを使用して、このページアイテムへの読み取りおよび読み取り／書き込み（[エディター] フィールドを選択）アクセス権を制限します。 このフィールドが空白になっている場合は、どのユーザーでもこのページアイテムを表示したり編集したりできます。 エディターが指定されていない場合は、すべてのアクセスグループがこのページアイテムを編集できます。
状況	リンクの状況：［承認］、[デザイン済み]、[ドラフト]、[最終]、[印刷済み]、[発送済み] または [送信済み]。 [承認] および [ドラフト] 状況フィールドによって、ページプレビューに表示されるコンテンツが決定されます。207 ページの「ページのプレビュー」を参照してください。

Web リンクツール

［Web リンク］ツールを使用して、URL によって識別される外部ページへのリンクを追加できます。たとえば、マイクロサイト上で、パートナーの Web サイトへのリンクが必要になる場合があります。

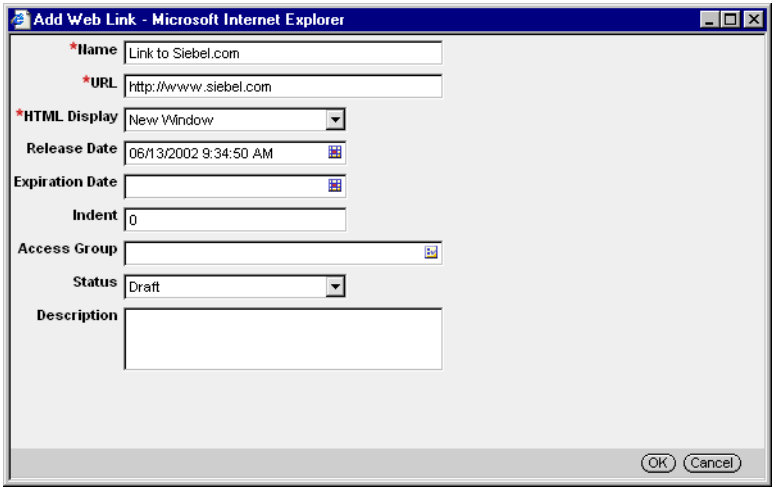
外部ページを Microsite Management ページから表示するには、次のさまざまな方法があります。

- **フレーム**：現在のページのフレームから表示します。
- **インライン**：現在のページ上のアプレットで表示します。ページのインライン表示は、単純なページの表示に最も適しています。JavaScript などを使用した容量の大きい複雑なページの場合、システムの応答が遅くなり、予期しない結果になることがあります。インラインページは必ずテストしてください。
- **新規ウィンドウ**：リンクがクリックされたときに新しいブラウザウィンドウが表示されるので、ユーザーは 2 つのページを切り替えて表示することができます。
- **ウィンドウ**：現在のブラウザウィンドウ内の外部ページを表示します。

ページから外部ページへのリンクを作成するには

1. ［ページデザイナー］ビューで、外部ページへのリンクを追加するページを選択します。（191 ページの「ナビゲーションリンクツール」の手順 1 および手順 2 を参照）
2. ページデザイナーツールバーから、外部リンクを表示するレイアウト上の位置に［Web リンク］ツールをドラッグします。

3 ［Web リンク］ダイアログボックスで、必要な情報をフィールドに入力します。



次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
名前	これは、新しいページへのナビゲーションリンクとして表示されるテキストです。
URL	リンク先の URL を正確に入力します。
HTML 表示	外部ページを、フレーム、インライン、現在のウィンドウ、新規ウィンドウのうち、どの方法で表示するかを選択します。
リリース日	リンクが有効になる日付を指定します。 リンクが表示されるのは、日付がリリース日と失効日の範囲内にあって、状況が［承認］になっているときです。
失効日	リンクが無効になる日付を指定します。
インデント	ページ上のナビゲーションリンクのインデントを、右方向のスペース数で指定します。

フィールド	説明
アクセスグループ	このフィールドを使用して、このページアイテムへの読み取りおよび読み取り／書き込み（[エディター] フィールドを選択）アクセス権を制限します。 このフィールドが空白になっている場合は、どのユーザーでもこのページアイテムを表示したり編集したりできます。 エディターが指定されていない場合は、すべてのアクセスグループがこのページアイテムを編集できます。
状況	リンクの状況：［承認］、［デザイン済み］、［ドラフト］、［最終］、［印刷済み］、［発送済み］ または ［送信済み］。 ［承認］および［ドラフト］状況フィールドによって、ページプレビューに表示されるコンテンツが決定されます。207 ページの「ページのプレビュー」を参照してください。
説明	ナビゲーションリンクに関する追加説明情報が含まれます。

4 ［OK］をクリックします。

コンテンツを作成ツール

［コンテンツを作成］ツールを使用して、リッチテキストのコンテンツを、統合 HTML エディターから直接ページに追加できます。

通常は、キャプションやラベルなどの短いコンテンツや単純なコンテンツを追加するときに［コンテンツを作成］ツールを使用します。

注： 複雑な HTML や大量のテキストを追加するには、サードパーティの HTML 編集またはテキスト編集アプリケーションを使用して HTML ファイルを作成し、［ファイルを挿入］ツールでそのファイルのコンテンツをページに挿入した方が効果的です。200 ページの「ファイルを挿入ツールとグラフィックツール」を参照してください。

エディターで入力して保存したフォーマット済みテキストは、Content Asset Management のレポジトリにコンテンツ資産として保存されます。コンテンツ資産については、164 ページの「コンテンツ資産について」を参照してください。

統合 HTML エディターの全般情報については、『基本操作』を参照してください。

HTML を直接ページに追加するには

1 ［ページデザイナー］ビューで、HTML を追加するページを選択します。(191 ページの「ナビゲーションリンクツール」の手順 1 および手順 2 を参照)

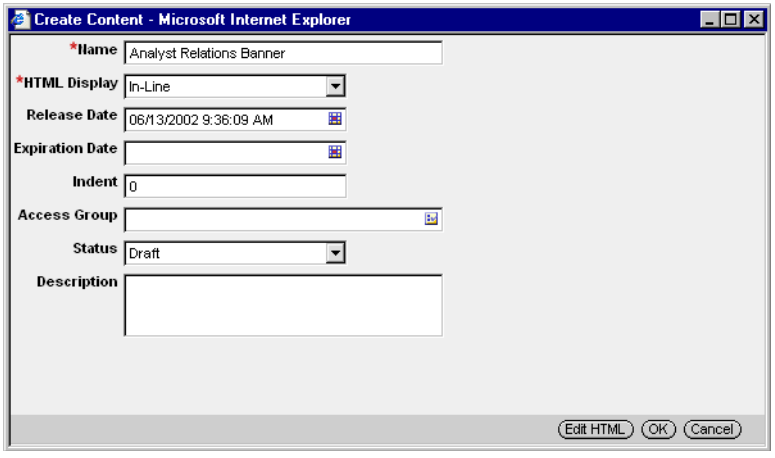
2 ページデザイナーツールバーから、新しいコンテンツタイプを表示するレイアウト上の位置に［コンテンツを作成］ツールをドラッグします。

3 ［コンテンツを作成］ダイアログボックスで、［編集 HTML］をクリックします。

4 エディターで、テキストを入力してフォーマットし、リンクとグラフィックを追加します。

5 ［保存］をクリックして、HTML をコンテンツ資産レポジトリに保存し、HTML エディターを閉じます。

6 ［コンテンツを作成］ダイアログボックスのフィールドに必要な情報を入力します。



一部のフィールドについての説明は、195 ページの「ページから外部ページへのリンクを作成するには」の手順 3 を参照してください。

7 ［OK］をクリックします。

コンテンツを挿入ツール

［コンテンツを挿入］ツールを使用して、コンテンツ資産レポジトリに格納されているコンテンツ資産をページに追加できます。コンテンツ資産については、164 ページの「コンテンツ資産について」を参照してください。

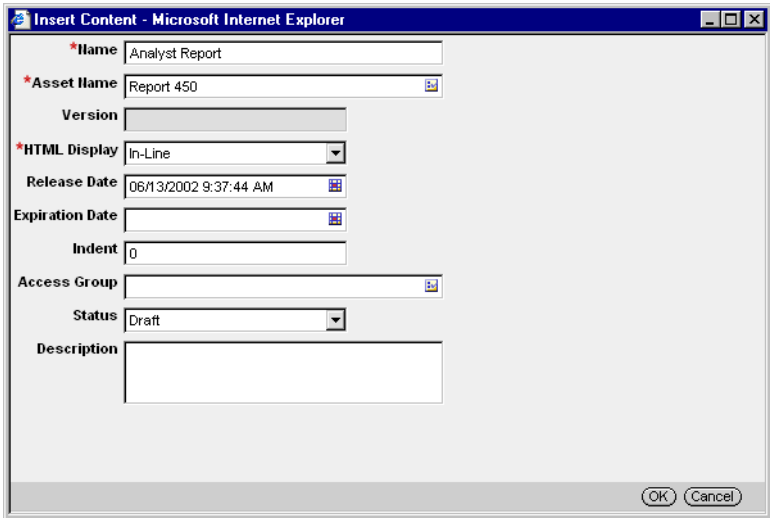
たとえば、ページにブランド効果を適用するときに使用する企業ロゴの GIF 画像などもコンテンツ資産として追加できます。また、部門ポリシーを説明している Adobe Acrobat ファイルを、ページにリンクさせるために含めることもできます。

コンテンツ資産をページに追加するには

1 ［ページデザイナー］ビューで、コンテンツ資産を挿入するページを選択します。（191 ページの「ナビゲーションリンクツール」の手順 1 および手順 2 を参照）

2 ページデザイナーツールバーから、コンテンツ資産を追加するレイアウト上の位置に［コンテンツを挿入］ツールをドラッグします。

3 ［コンテンツを挿入］ダイアログボックスで、［資産名］フィールドの選択ボタンをクリックし、［コンテンツを選択］ダイアログボックスを使用して、追加するコンテンツ資産を選択します。



4 ［コンテンツを挿入］ダイアログボックスのフィールドに必要な情報を入力します。

一部のフィールドについての説明は、195 ページの「ページから外部ページへのリンクを作成するには」の手順 3 を参照してください。

5 ［OK］をクリックします。

ファイルを挿入ツールとグラフィックツール

これらのツールを使用して、ファイル（HTML ファイル、MS Word ファイル、Adobe Acrobat ファイルなど）およびグラフィックファイルを、ローカルファイルシステム、共有ネットワーク、Web から挿入できます。

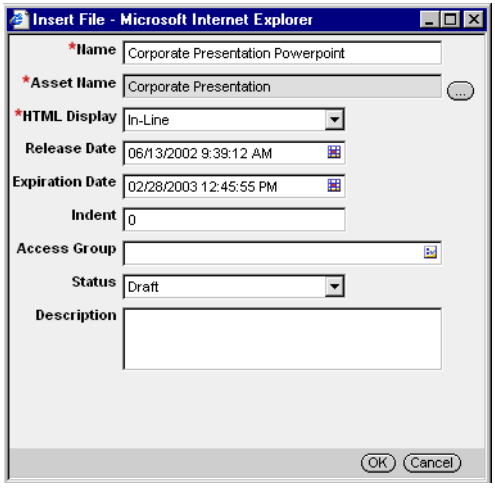
これらのファイルはページに追加されると、さらにコンテンツ資産としてコンテンツ資産レポジトリに格納されます。コンテンツ資産については、164 ページの「コンテンツ資産について」を参照してください。

ファイルまたはグラフィックをページに追加するには

1 ［ページデザイナー］ビューで、画像を追加するページを選択します。（191 ページの「ナビゲーションリンクツール」の手順 1 および手順 2 を参照）

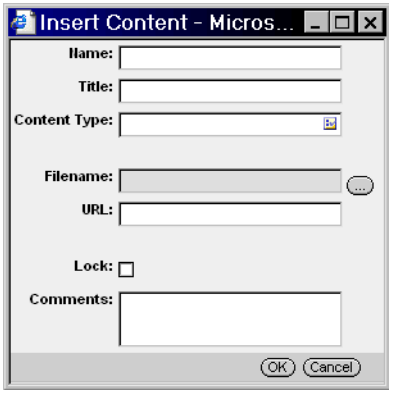
2 ページデザイナーツールバーから、［ファイルを挿入］（または［グラフィック］）ツールを、レイアウト上の位置にドラッグします。

［ファイルを挿入］ダイアログボックスまたは［グラフィック］ダイアログボックスが表示されます。



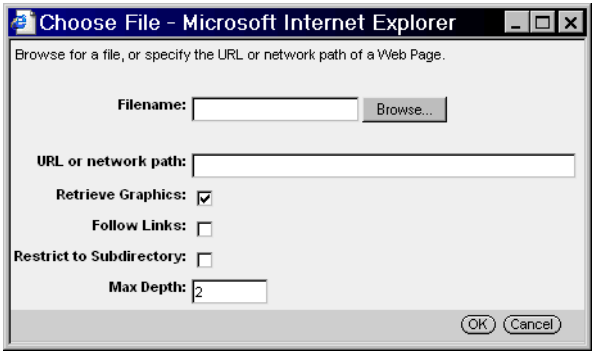
3 ［資産名］フィールドの横の参照ボタンをクリックします。

［コンテンツを挿入］ダイアログボックスが表示されます。



4 ［ファイル名］フィールドの横の参照ボタンをクリックします。

［ファイルの選択］ダイアログボックスが表示されます。



5 ［ファイルの選択］ダイアログボックスで、次の手順を実行します。

- ファイルをローカルディレクトリから選択するには、［参照］をクリックします。
- ファイルを共有ディレクトリまたはURL上で選択するには、［URL］または［ネットワークパス］フィールドにパス名を入力して、次のフィールドに必要な情報を入力します。（contentbase.iniファイル内の共有ディレクトリ名のリストについては、173ページの「コンテンツセンターの設定のための情報」を参照してください）。

  次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
グラフィックを取得	指定されたWebページ上のグラフィックをテキストと一緒にコピーするかどうかを決定します。
リンクに従って移動	指定されたWebページのリンク先ページをコピーして、さらにそれらのページへのリンクをコピーするかどうかを決定します。

フィールド	説明
サブディレクトリに限定	リンクをコピーする場合に、指定されたページと同じディレクトリ内にあるページへのリンクだけをコピーするように指定します。
最大深度	リンクのコピー先レベルを指定します。たとえば、最大深度が 1 の場合は、指定されたページのリンク先ページがコピーされますが、次のリンク先ページはコピーされません。

6 ［コンテンツを挿入］ダイアログボックスで、フィールドに必要な情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	説明
名前	コンテンツ資産レコードの名前です。
肩書	コンテンツ資産の説明タイトルです。
コンテンツ（資産）タイプ	このフィールドを［自動検出］（デフォルト）に設定して、資産タイプを自動的に判定するか、ダイアログボックスからタイプを選択して、特定のタイプを設定します。
ロック	このチェックボックスをオンにして、ロックされたコンテンツ資産であることを示します。

7 ［ファイルを挿入］ダイアログボックスまたは［グラフィック］ダイアログボックスで、必要な情報をフィールドに入力します。

一部のフィールドについての説明は、195 ページの「ページから外部ページへのリンクを作成するには」の手順 3 を参照してください。

ページアイテムプロパティの編集

前の項では、ページデザイナー UI を使用して、たとえば、ページへのリンクやグラフィックなどの新しいページアイテムを作成する方法について説明しました。

ページアイテムのプロパティを編集するには、ページデザイナー UI でページアイテムを選択して、そのプロパティを［ページ項目プロパティ］フォームで変更します。［ページ項目プロパティ］ビューで使用できるフィールドとボタンは、選択したページアイテムのタイプによって異なります。

HTML、Web コンテンツ、グラフィック、ファイルなどのタイプのアイテムは、コンテンツ資産なので、コンテンツ資産レポジトリに格納されます。これらのコンテンツ資産の詳細を表示するには、［資産詳細］ビューを使用します。これらのコンテンツ資産は、編集用にチェックアウトすることもできます。

一部の項目は、［ページ項目プロパティ］フォームの［編集 HTML］ボタンをクリックすると起動される統合 HTML エディターで編集できます。

ページアイテムを編集するには

1 ［ページデザイナー］ビューで、編集するページを選択します。（191 ページの「ナビゲーションリンクツール」の手順 1 および手順 2 を参照）

2 ページデザイナー UI で、プロパティを編集するページアイテムを選択します。

3 ［ページ項目プロパティ］フォームのフィールドを編集します。

> **注：** 選択したページアイテムに適さないフィールドとボタンは、使用できません。

4 ［チェックアウト］ボタンと［チェックイン］ボタンを使用して、コンテンツを開き、編集します。（コンテンツ資産のチェックアウトについては、第 8 章「コンテンツセンター」を参照）

5 ［資産詳細］をクリックして、［コンテンツ資産］ビューを開き、次の手順を実行します。

a 選択したアイテムに関する情報を参照します。

b コンテンツ資産の以前のバージョンにロールバックします。

c 壊れたリンクがないかコンテンツ資産を確認します。

［コンテンツ資産］ビューについては、第8章「コンテンツセンター」を参照してください。

6 HTMLコンテンツを編集するには、［編集 HTML］をクリックします。

統合HTMLエディターについては、『基本操作』を参照してください。

ページアイテムの削除

アイテムをページから削除するには、Web Designer UIを使用します。コンテンツ資産レポジトリに保存されているアイテムは、関連付けられたページアイテムが削除された後も、レポジトリから削除されません。

ページアイテムを削除するには

1 ［ページデザイナー］ビューで、アイテムを削除するページを選択します。（191ページの「ナビゲーションリンクツール」の手順1および手順2を参照）

2 ページデザイナーUIで、ページアイテムを選択して、Ctrlキーを押しながらDelキーを押します。

ページレイアウトの変更の保存とキャンセル

［ページデザイナー］ビューでは、ページレコードが、他のレコードのアプリケーションでの保存と同じ要領で保存されます。（「ページレコードを保存するには」を参照）

［取消］ボタンを使用すると、ページアイテムが最後に保存された状態に戻ります。そのとき、直前に作成したページアイテムは削除され、直前に削除されたページアイテムは再び追加されます。

ただし、［取消］をクリックしても、ページアイテムプロパティ（状況やインデントなど）の変更は失われません。

たとえば、リンクをナビゲーションバーからクイックピックに移動し、その状況を［ドラフト］から［承認］に変更して、［キャンセル］をクリックすると、リンクがナビゲーションバーに戻りますが、その状況は［承認］のままになります。

ページレコード を保存するには

- ［ページデザイナー］ビューで、次のいずれかを実行します。
  - ［保存］をクリックします。
  - ［プレビュー］をクリックします。
  - 別のページを選択します。
  - 別のビューに移動します。

ページレイアウト の変更をキャンセルするには

- ページデザイナー UI でページレイアウトを変更した後で、［キャンセル］をクリックします。

  レイアウトは、レコードが最後に保存されたときの状態に戻ります。

コンテンツ項目グループの管理

ページ管理を簡単に行うために、コンテンツ項目をグループにまとめて、共通のプロパティを割り当てることができます。たとえば、項目によっては、すべてのページアイテムのリリース日が同じになるように、グループにまとめることが必要になる場合があります。

ページコンテンツ項目をグループにまとめるには

1. ［ページデザイナー］ビューで、編集するページを選択します。（191 ページの「ナビゲーション リンク ツール」の手順 1 および手順 2 を参照）
2. グループとして管理するすべてのコンテンツ項目を選択します。

   Shift キーを押しながら、ページアイテムをクリックして、複数のアイテムを選択します。
3. ［グループプロパティ］をクリックします。

4 必要に応じて、[ページ項目グループ] ダイアログボックスのフィールドに情報を入力します。

このダイアログボックスには、すべてのタイプのページアイテムに共通する、インデント、リリース日、失効日、アクセスグループ、状況のプロパティだけが表示されます。

ページのプレビュー

ページデザイナー UI 上でコンテンツをレイアウトした後は、ページをプレビューすることもできます。

表示されたページにコンテンツが含まれるかどうかは、コンテンツ項目のリリース日、失効日、状況によって決定されます。

ページデザイナーのプレビュー機能を使用して、次の操作を実行できます。

- プレビューの日付を設定する（その日付で無効になるコンテンツは表示されません）。
- 承認されたコンテンツだけ、ドラフトコンテンツだけ、承認済みコンテンツとドラフトコンテンツの両方、または状況に関係なくすべてのコンテンツが表示されるように選択する。

ページをプレビューするには

1 [ページデザイナー] ビューで、編集するページを選択します。（191 ページの「ナビゲーションリンクツール」の手順 1 および手順 2 を参照）

2 ページデザイナー UI で次の手順を実行します。

   a プレビューの日付を入力します。

   b プレビューの状況を選択します（[承認]、[承認済みのドラフト]、[ドラフト]、[すべて]）。

   c [プレビュー] をクリックします。

   作成したページが、プレビューモードで表示されます。

3 Siebel アプリケーションのツールバーで [戻る] ボタンをクリックして、ページデザイナー UI に戻ります。

ページの削除

ページは、［ページ管理］ビューで削除できます。また、ルートレベルページは、［ポータル画面管理］ビューで削除できます。

ページが削除されると、次のようになります。

- そのページへのナビゲーションリンク（Microsite Management内の他のページ上）の状況は、［ドラフト］に変更されます。このように状況が変更されるため、壊れたリンクが表示されることはありません。
- ページへのナビゲーションリンクの［アクセスグループ］フィールドは、リセットされます（アクセス制限のない状態）。
- リンク先ページ（[表示ページ]）はNullに設定されます。［表示ページ］がNullになっているリンクを編集するときは、有効な［表示ページ］を指定してから、リンクの変更を保存する必要があります。

ページを削除するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［Microsite管理（または運用）］>［ページ管理］の順に選択します。

   画面と下位ページの階層構造は、左に表示され、ページリストと詳細フォームは右に表示されます。フォルダを展開するには、プラス記号（+）をクリックします。

2. 削除するページを選択して、レコードを削除します。

検索インデックスの作成について

マイクロサイトページ上のコンテンツ資産は、Siebel Search Centerと統合できます。統合すると、ユーザーはキーワードでページを検索できます。Search Centerのインデックスの作成については、『Siebel Search管理ガイド』を参照してください。

Microsite Management の設定者のための情報

mmlayout.txt ファイルは、ページデザイナーでビュー内のアプレットのレイアウトを図示するために使用されます（179 ページの図 8）。このファイルには、非構造化コンテンツが含まれるように設計されている、すべての Siebel 設定済みビューのレイアウト情報が格納されています。

mmlayout.txt ファイルには、ページキャッシュのオンとオフを切り替えるために使用されるパラメータも含まれています。

Windows プラットフォーム上で、mmlayout.txt ファイルは、*SIEBEL_ROOT*¥siebsrvr¥bin に格納されています。UNIX プラットフォーム上では、このファイルは、*SIEBEL_ROOT*/siebsrvr/lib に格納されています。

mmlayout.txt ファイルへの新しいビューレイアウト の追加

Siebel アプリケーションで新しいビューを作成し、これらのビューをマイクロサイトページのテンプレートとして使用する場合は、ビュー内のアプレットをどのようにレイアウトするかを図示できるように mmlayout.txt ファイルを編集する必要があります。

注： 非構造化コンテンツを含めることができるビューの作成については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

マイクロサイト ページキャッシュのオフへの切り替え

デフォルトでは、マイクロサイトページのページキャッシュはオンに設定されます。

ページキャッシュの利点は、マイクロサイトページの表示速度が向上することです。

ページキャッシュの短所は、ページデザイナーを使用してページに変更を加えた場合、ログオフしてログインし直すまでは、変更が実際のページに表示されないことです（ただし、プレビューモードでは表示可能）。

ヒント： 準備環境と実稼働環境の両方がある場合は、ページキャッシュは実稼働環境で使用して、準備環境では使用しないことを検討します。

マイクロサイト ページキャッシュをオフに切り替えるには

1 テキストエディターでmmlayout.txtファイルを開きます。

2 次の行を変更します。

```
<EnablePageCaching>TRUE</EnablePageCaching>
```

から

```
<EnablePageCaching>FALSE</EnablePageCaching>
```

注: ページキャッシュはデフォルト設定なので、この行を削除しても、ページキャッシュはオンのままになります。

3 ファイルを保存して閉じます。

グローバル取引先 10

この章では、Siebel Global Accounts に関連する管理タスクについて説明します。

Siebel Global Accounts は、会社のセールス組織やパートナーのセールス組織が取引先と行っているやり取りに、グローバル取引先レベルの可視性をセールス担当者に提供するモジュールです。ユーザーはすべての取引先、商談、活動、担当者、および取引先チームメンバーを、1 つの画面で取引先階層を使用して表示することができ、セールス担当者はターゲット取引先について深く理解することができるようになります。

グローバル取引先情報を表示する方法については、『Siebel Sales ユーザーガイド』を参照してください。

グローバル取引先階層は、Siebel eBusiness Application の購入時には提供されません。この階層は、管理者が設定する必要があります。管理者が設定可能な取引先階層は次の 2 種類です。

- **[デフォルト]**：このタイプの取引先階層は、取引先の親フィールドだけを基にしています。この取引先階層は、取引先の親フィールドが更新されるときは常に、デフォルト階層も更新されるという点で、自己管理型です。デフォルト階層を設定すると、この階層は、まだ組織が存在していないすべての組織に適用されます。
- **[カスタム]**：このタイプの階層は、デフォルト階層を変更するか、または最初から作成するかのいずれかにより、管理者によって作成されます。この階層を設定すると、この階層は取引先の親フィールドから独立するため、変更されるときには管理者によって更新される必要があります。

グローバル取引先管理のビジネスシナリオ

このシナリオは、取引先管理者が実行するプロセスフローの例です。実際のプロセスフローは各企業のビジネス要件によって異なります。

大企業、Corp 123は、グローバル取引先レベルで統合データを表示したいと考えています。この会社は、Siebelアプリケーションで、2つの組織（セールス組織と金融組織）を設定しています。取引先管理者は、各組織に1つずつ、合計2つの取引先階層を設定します。これらの階層により、エンドユーザーは、親取引先に関連付けられている商談や担当者情報を表示することができます。

セールス組織は、親取引先フィールドに基づいたデフォルト階層を使用します。さまざまな理由から、金融組織では取引先階層の修正バージョンが必要です。この理由の1つは、一部の取引先の請求構造と取引先の購買構造が異なるということです。たとえば、XYZ Inc.の場合、Corp 123の顧客である4つのXYZの取引先（XYZの親会社、2つの支社、1つの金融会社）があります。123のセールス組織では、すべての取引先について親会社にレポートする場合に、取引先階層を表示したいと考えています。また、XYZ会社のすべての取引先請求はXYZの金融会社経由で送信されるため、Corp123の金融組織では、すべての取引先がXYZの金融会社にレポートされる場合に、取引先階層を表示したいと考えています。図11に、2つの階層を示します。

図11. 取引先階層の例

セールス組織が使用するデフォルト階層は、新しい取引先が追加されたり、親フィールドが変更されたときに自動的に更新されます。ただし、取引先の管理者は、新しい取引先が追加されたり、既存の取引先構造が変更されるたびに週次ベースで金融階層を更新します。

グローバル取引先管理のプロセスフローの例

図 12 に、212 ページの「グローバル取引先管理のビジネスシナリオ」のビジネスシナリオを示します。

これらのタスクは、掲載されている順に実行してください。

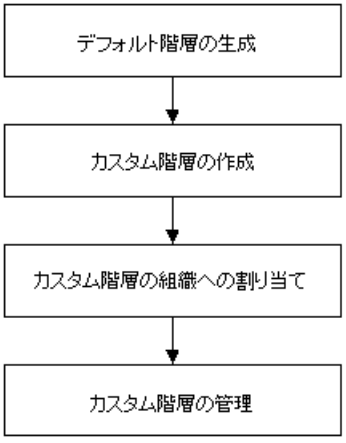


図 12. グローバル取引先管理のプロセスフローの例

デフォルト階層の生成

デフォルト階層を設定するには、次の手順に従います。このデフォルト階層は、一度生成したら、取引先階層のない組織に自動的に割り当てられます。

組織に割り当てられた取引先階層を変更するには、215 ページの「カスタム階層の組織への割り当て」を参照してください。

デフォルト 階層を作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [データ管理] > [グローバル取引先] の順に選択します。

2 ［取引先階層］リストで、［階層を生成］をクリックします。

新しい取引先階層が作成されます。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
名前	デフォルト名は、ユーザー IDおよび日付に基づいて生成されます。
初期値	取引先階層がデフォルトとなるように選択します。デフォルト階層は、取引先階層のないすべての組織に割り当てられ、取引先レコードの新しい親フィールドが追加または変更されるときに更新されます。

3 ［法人関係］リストで、階層レコードをレビューします。

ヒント：生成された階層が［法人関係］リストに表示されない場合は、異なるビューに移動し、ビューを更新して、［グローバル取引先］ビューに戻ります。

カスタム階層の作成

次の項の説明に従って階層を生成するか、または最初から生成し直して［法人関係］リストの一連の新しいレコードを作成することによって、カスタム階層を作成できます。

カスタム階層を作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［データ管理］>［グローバル取引先］の順に選択します。

2 ［取引先階層］リストで、新しいレコードを作成して、フィールドに必要な情報を入力します。［初期値］をオンにしないでください。

3 ［取引先関係］リストで、次の手順を実行します。

a 最上位の親取引先ごとに新しいレコードを作成します。これらの各取引先に対して［親取引先］フィールドを空白のままにします。

b 子取引先の新しいレコードを作成して、それぞれに親取引先を入力します。

デフォルト 階層に基づいたカスタム階層を作成するには

1 213 ページの「デフォルト階層を作成するには」の説明に従って、取引先階層を作成します。

2 取引先階層レコードを選択して、［初期値］フィールドを選択していないことを確認します。

3 ［法人関係］リストで、既存の取引先の［親取引先］フィールドを編集し、必要に応じて新しい関係レコードを作成します。

親取引先のない取引先が階層の上部に表示されるので、これを入力してから、子レコードに必要な情報を入力する必要があります。

カスタム階層の組織への割り当て

カスタム階層が組織に割り当てられていない場合には、組織はデフォルト階層を使用します。

カスタム階層を組織に割り 当てるには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［グループ管理］ > ［組織］の順に選択します。

2 取引先階層を変更する組織を選択します。

3 ［取引先階層］フィールドの［取引先階層］フォームで、グローバル取引先を表示するときに組織が使用するカスタム階層を選択します。

カスタム階層の保守

カスタム階層は静的であり、管理者によって保守される必要があります。取引先階層を更新するには、次の2通りの方法があります。

- 現在の階層の取引先関係を編集する。
- 階層をデフォルト（親取引先）階層に戻して、その階層の取引先関係を編集する。

カスタム階層を保守するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [データ管理] > [グローバル取引先]の順に選択します。
2. 取引先階層レコードを選択します。
3. 次のいずれかの方法を実行します。
   - [法人関係]リストで、既存の取引先の[親取引先]フィールドを編集し、必要に応じて新しい関係レコードを作成します。
   - [法人関係]リストで、[回復]をクリックして階層をデフォルトに戻し、既存の取引先の[親取引先]フィールドを編集して、必要に応じて新しい関係レコードを作成します。

商談 11

［商談］画面では、収益を生む可能性があるイベントに関連した情報を管理および追跡することができます。［商談］画面を使用して、顧客ニーズの収集、顧客についての情報のレビュー、営業チームの編成、競合会社についての情報のレビューと更新、活動の追跡、個人メモとチームメモの追跡、見積りの作成、およびプレゼンテーションと提案書の自動作成を行うことができます。

商談のワークフローについて

商談ワークフローにより、情報のルーティングを向上させ、営業スタッフのセールス活動に高度な表示が提供されます。これらのワークフローは、［商談］画面から実行されます。商談レコードには、取引先、取引の売上可能性、クローズの確率、リード状況およびセールスステージ、営業チームのプライマリ、および予想クローズ日などの商談についての重要な情報が含まれています。

定義済みの商談ワークフローにより、電子メールを使用して、商談関連の情報を把握し、営業チームの主要なメンバーにタイムリーに通知を配信することができます。また、これらのワークフローは、セールスサイクルの効率と効果を向上させる一方で、営業員やセールスマネージャにセールス活動の高度な表示も提供します。商談の実現可能な売上が $50,000 を超える場合にだけ、電子メール通知プロセスが有効になります。

7 つの定義済み商談ワークフローは、次のとおりです。

- ［商談割当通知プロセス］
- ［商談休止中通知プロセス］
- ［商談不成約通知プロセス］
- ［商談保留中通知プロセス］
- ［商談成約通知プロセス］
- ［差し戻し商談活動を作成］
- ［マネージャ電子メールの取得］

ワークフローの設定、実装、テスト、および監視については、『Siebel Business Process Designer 管理ガイド』を参照してください。

商談通知ワークフローのセットアップ

商談ワークフローを正しくセットアップするには、次の手順に従ってください。

- すべてのSiebelワークフローが編集可能となり、状況が［処理中］となるよう修正します。すべてのSiebelワークフローは、最初は非活動中で編集できません。必要な変更を行って、ワークフローを活動化してください。
- Workflow ServerコンポーネントおよびCommunication Managerコンポーネントが有効であり、実行中であることを確認します。詳しくは、お使いのSiebelアプリケーションの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関するマニュアルを参照してください。
- コミュニケーションプロファイルをセットアップします。「コミュニケーションプロファイルのセットアップ」を参照してください。
- ワークフローおよびポリシーをセットアップし、活動化します。
  - 商談ワークフロープロセスを活動化します。221ページの「商談通知ワークフロープロセスおよびポリシーの活動化」を参照してください。
  - 必要に応じて商談ワークフローを修正します。225ページの「商談ワークフローの修正」を参照してください。
  - Create Reroute Oppty Activityをセットアップします。224ページの「商談のリルート」を参照してください。
  - マネージャからの電子メールを受信をセットアップします。227ページの「マネージャからの電子メールを受信のセットアップ」を参照してください。
- 電子メールのランタイムイベントをロードします。『Siebel Business Process Designer管理ガイド』を参照してください。
- トリガーを生成します。『Siebel Business Process Designer管理ガイド』を参照してください。
- ワークフローモニタリングエージェントを実行します。『Siebel Business Process Designer管理ガイド』を参照してください。

コミュニケーションプロファイルのセットアップ

通知ワークフローを使用する前に、コミュニケーションプロファイルを指定する必要があります。

コミュニケーションプロファイルをセット アップするには

1. アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [コミュニケーション管理] > [コミュニケーションドライバ/プロファイル] の順に選択します。
2. インターネット SMTP/POP3 サーバードライバのレコードを選択します。
3. [プロファイル] タブをクリックして、新しいプロファイルを作成します。プロファイル名を「Opportunity Notification Profile」とします。
4. [プロファイルパラメータの設定] リストで、次のフィールドにレコードと値を入力します。
   - [出荷元住所]
   - [SMTP サーバー]

インターネット SMTP/POP3 サーバードライバのプロファイルの作成など、Siebel アプリケーションのコミュニケーション統合の実装と設定については、『Siebel Communications Server 管理ガイド』を参照してください。

商談通知ワークフロープロセスおよびポリシーの活動化

自動的に電子メールを生成する、次の5つの異なるワークフロープロセスがあります。これらのプロセスのすべてが、コミュニケーションプロファイルを指定している必要があります。220ページの「コミュニケーションプロファイルのセットアップ」を参照してください。

- ［商談割当通知プロセス］
- ［商談休止中通知プロセス］
- ［商談保留中通知プロセス］
- ［商談不成約通知プロセス］
- ［商談成約通知プロセス］

次の手順で、この自動通知プロセスをセットアップします。

商談ワークフローをセット アップするには

1. サイトメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［ビジネスプロセス管理］ > ［ワークフロープロセス］の順に選択します。
2. 「Opportunity *Notification*」でクエリーを実行します。

   5つのプロセスが表示されます。
3. 各プロセスを選択して、［レビジョン］をクリックします。［レビジョン］をクリックするたびに、新しいバージョンのプロセスが［処理中］の状況で作成されます。
4. 1つずつ、新しい［処理中］プロセスを選択し、［プロセス プロパティ］をクリックします。
5. ［コミュニケーションプロファイル］フィールドで、「Opportunity Notification Profile」と入力します。
6. ワークフロープロセスにその他の必要な変更を行ってください。
7. 各プロセスを活動化します。
8. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［ビジネスプロセス管理］ > ［ワークフロー ポリシー］の順に選択します。

9 ［ポリシーグループ］リストで、「Opportunity Workflow Group」についてクエリーを実行します。

10 クエリー結果の5つのワークフローポリシーのそれぞれについて、［終了日時］フィールドをクリアします。

商談割当通知プロセス

このワークフローは、新しい情報が営業員に割り当てられるときに、電子メールメッセージをプライマリ営業員とその営業員の直属のマネージャに送信します。電子メールでは、商談についての基本情報（商談IDおよび取引先、プライマリ売上金額、情報が引出され、リルートされるまで許可されている日数）が提供されます。営業員は、詳しい情報を得るため、［商談］画面を見るよう指示されます。

商談休止中通知プロセス

このワークフローは、営業員が［状況］フィールドを［受理］に変更して情報を受け取ったが、30日間その情報についてアクションを取らなかったときに電子メール通知を送信します。再確認の電子メールが営業員とその営業員の直属のマネージャの両方に送信されます。通知では、7日以内にその情報についてアクションを取らなかった場合は、その情報はキューから取り出され、リルートされることを知らせます。

情報の受取日（または最後の処理日）と電子メールの配信日との間のデフォルトの経過時間は、30日です。このデフォルト値は変更できます。

情報の受取と無効通知との間の経過時間を変更するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［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。

2 ［商談休止中通知プロセス］を検索して、選択します。

3 ［プロセスプロパティ］タブをクリックします。

4 ［期間（日）］カラムで、［デフォルト番号］フィールドをクリックして、数を変更します。

デフォルトでは、「日」単位です。これを変更するには、［ワークフロー プロセス］に移動して、［プロセスデザイナー］タブをクリックします。待機ステップをダブルクリックします。［入力引数］アプレットで、［スリープユニット］フィールドを変更します。

5 ［ワークフロー プロセス］ビューで、［商談休止中通知プロセス］が選択されていることを確認します。

6 ワークフローを活動化し、ワークフローモニターエージェントを実行します。『Siebel Business Process Designer管理ガイド』を参照してください。

注: 標準で用意されている情報の再割り当ては、手動で実行されます。指定された期間の経過後、セールスマネージャや管理者に情報を自動的に再割り当てするワークフローを作成することができます。

商談保留中通知プロセス

このワークフローは、営業員が5日間、商談について反応を示さなかったり、アクションを取らなかったときに電子メール通知を送信します。これは、営業員が［状況］フィールドを［懸案］から［受理]、[拒否]、または［リルート］に変更しなかったときに発生します。電子メールがプライマリ営業員とその営業員の直属のマネージャの両方に送信されます。電子メールは、営業員に、その情報についてアクションを取るか、キューからその情報が取り出されるというリスクを取るかを通知します。

情報割り 当てと電子メール送信の間の時間経過を 変更するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ワークフロー管理］>［ワークフロー ポリシー］の順に選択します。

2 「E*N*P*」（保留中の商談の電子メール通知）でクエリーを実行します。

3 ポリシーが有効であることを確認します。

4 ポリシーを選択して、［時間］および［ユニット］フィールドを変更します。

5 ワークフローを活動化し、ワークフローモニターエージェントを実行します。『Siebel Business Process Designer管理ガイド』を参照してください。

商談不成約通知プロセス

このワークフローは、商談が失敗してクローズするときに、電子メールメッセージをプライマリ営業員とその営業員の直属のマネージャに送信します。商談の状況は、電子メール通知が生成される前に、［不成約］に変更する必要があります。電子メールは、［商談］画面を参照して、営業員が［理由］フィールドを更新するよう求めます。

商談成約通知プロセス

このワークフローは、商談が成功してクローズするときに、電子メールメッセージをプライマリ営業員とその営業員の直属のマネージャに送信します。商談の状況は、電子メール通知が生成される前に、［成約］に変更する必要があります。電子メールは、［商談］画面を参照して、営業員に［理由］フィールドを更新するよう求めます。

商談のリルート

差し戻し商談活動を作成ワークフローは、営業員が情報を受け取り、［状況］フィールドを［リルート］に変更したときに実行されます。このワークフローは、指定されたセールスオペレーターに対してType = Rerouteを指定して新しい活動レコードを作成します。これは、特定の商談がリルートを要求されたことをセールスオペレーターに伝えます。すべての再割り当てされた商談が、リルートされた活動として［活動］ビューに表示されます。

注: セールスマネージャまたはセールス管理者が情報のリルートを担当している場合は、差し戻し商談活動を作成がセールスマネージャまたは管理者に割り当てられるようにワークフローを修正することができます。また、セールスマネージャまたは管理者に情報を再割り当てするワークフローを作成することもできます。

商談のリ ルート 活動をセット アップするには

1. サイトマップから、［ビジネスプロセス管理］ > ［ワークフロープロセス］を選択します。
2. 差し戻し商談活動を作成ワークフロープロセスを検索して選択します。
3. ［レビジョン］をクリックします。
4. ［プロセスプロパティ］タブをクリックします。

   ［状況］フィールドで［処理中］を指定する必要があります。
5. ［セールスオペレータログイン］フィールドで、デフォルトを、活動を受け取るセールスオペレーターのログインで置き換えます。ログインには、大文字小文字の区別があることに注意してください。
6. ［プロセス（全件)］タブをクリックします。
7. ［活動化］をクリックします。

商談ワークフローの修正

管理者は、商談ワークフローを修正することができます。電子メール言語を変更したり、通知時刻を変更したり、情報通知制限を設定することができます。

注: 商談ワークフローは、シードデータとして出荷されます。ワークフローを修正するには、元のワークフローのコピーを取り、このコピーを修正します。

商談ワークフロー電子メールの言語を変更するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ワークフロー管理］の順に選択します。
2. ワークフロープロセスを選択します。
3. 修正したいワークフローを選択するか、クエリーを実行します。

   7つすべての商談ワークフローを表示するには、「O*N*」と入力します。
4. 中央アプレットの［プロセスデザイナー］タブをクリックします。
5. ［電子メールを送信］と表示された四角形をダブルクリックします。

   ［ビジネスサービス入力引数］ビューが表示されます。
6. ［入力引数］アプレットで、「Message Body」という入力引数を検索して、［値］フィールドをクリックします。

   電子メールメッセージテキストが表示されます。
7. 必要なテキストの変更を行います。テキストには、商談レコードからのデータ用にフィールドのプレースホルダーが含まれます。これらのプレースホルダーは、「+ [Placeholder field] +」と表示されます。
8. ワークフローを活動化し、ワークフローモニターエージェントを実行します。詳しくは、『Siebel Business Process Designer 管理ガイド』を参照してください。

電子メールの送信条件を制限するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ワークフロー管理］>［ワークフロー ポリシー］の順に選択します。

2 修正したいワークフローを選択するか、クエリーを実行します。

5つすべての電子メール通知ポリシーを表示するには、「E*N*」と入力します。

3 ポリシーを選択して、変更します。

4 ［条件］アプレットで、条件を追加するか、または新しい条件を追加します。

5 ［オペレーション］および［値］フィールドをクリックして、条件を変更します。

たとえば、高い信憑性を持つ情報の電子メール通知を送信するには、次の条件を追加します。

Condition Field = Opportunity Lead Quality

Operation = “=”

Value = “1-excellent”

6 ワークフローを活動化し、ワークフローモニターエージェントを実行します。
詳しくは、『Siebel Business Process Designer管理ガイド』を参照してください。

営業員のマネージャへの電子メール通知の送信を停止するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ワークフロープロセス］の順に選択します。

2 「マネージャからの電子メールを受信」でクエリーを実行します。

3 ［レビジョン］をクリックします。

4 ［プロセスデザイナー］タブをクリックします。

5 デザイナーパレットで、［Connectorオブジェクト］をクリックして、［Start］および［End］ボックス間でコネクタをドラッグします。

6 その他のすべての矢印を削除します。

7 ワークフローを活動化し、ワークフローモニターエージェントを実行します。
詳しくは、『Siebel Business Process Designer管理ガイド』を参照してください。

マネージャからの電子メールを受信のセットアップ

このプロセスは、営業員のマネージャが送信される5つの電子メール通知のコピーを受け取ることができるようマネージャを特定します。マネージャからの電子メールを受信プロセスは、5つの通知プロセスの一部であるため、その他のプロセスが正しく機能するように活動化する必要があります。

電子メールは、通知ワークフローごとに営業員および該当するマネージャに送信されます。

マネージャの電子メールIDを入力するには

1 サイトマップから、［ビジネスプロセス管理］>［ワークフロープロセス］を選択します。

2 マネージャからの電子メールを受信ワークフローについてクエリーを実行します。

3 ［レビジョン］をクリックします。

4 ［活動化］をクリックします。

商談監査証跡

［商談監査証跡］を使用して、ユーザーは、商談レコードに行われた変更を追跡することができます。商談の営業チームのメンバーが新しい商談レコードの作成、商談の更新、データの削除、または商談のコピーを行うたびに、［商談監査証跡］ビューでアクションが追跡されます。

最初に、次のフィールドへの変更が追跡されます。

- 売上クラス
- 確度
- ステージ
- ステージID
- 状況

追加フィールドを追跡するには

1 サイトマップから、［監査証跡管理］を選択します。

2 「Opportunity Bus Comp」についてクエリーを実行します。

3 下部アプレットの［フィールド］タブをクリックします。

4 新しいレコードを作成して、新しいフィールドを選択し、値リストから追跡します。

監査証跡を有効にするには

1 デフォルトでは、監査証跡は有効になっていません。これを有効にするには、［Siebel Tools］>［Business Services］>［Audit Trail Engine］>［User Property］に順に移動します。

2 ［Enable］を［True］に設定します。

商談の情報源のセットアップ

商談の（情報）源は、［データ管理］画面の［情報源］ビューから追加、変更、および削除されます。

次の手順で、商談に関連付けることができるように、情報源を追加する方法について説明します。

キャンペーンは、タイプ「Marketing Campaign」の情報源として自動的に表示されます。キャンペーンについては、『Siebel Marketingガイド』を参照してください。

情報源を作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［データ管理］>［情報源］の順に選択します。

2 新しい情報源レコードを作成して、必要なフィールドに情報を入力します。

12 活動、活動プラン、およびアセスメント

この章では、活動、活動プランの活動テンプレート、セールス方法とセールスステージ、およびアセスメントテンプレートについて説明します。この章では、管理タスクについて詳しく説明します。

フィールドサービス活動の活動テンプレートの作成については、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。

エンドユーザーのタスクについては、『Siebel Call Center ユーザーガイド』および『Siebel Sales ユーザーガイド』を参照してください。

活動について

取引の機会を見つけて商談を開始し、サービスリクエストを閉じるまでのさまざまなタスクを、Siebelアプリケーションの活動を使用して、構成、追跡し、解決します。1つのタスクに、1人または複数の従業員が行う複数の手順がある場合に活動を使用すると、活動を大幅に簡素化できます。活動は次の作業に役立ちます。

- タスクの定義と割り当て
- タスクを完了するための情報の提供
- タスクの進捗状況の確認
- タスクの原価と請求額の計算

タスクを1つまたは複数の活動に分ける利点を次に示します。

- 必要に応じて、問題の所有権を管理レベルに残すことができる。
- 従業員が割り当てられた活動を見て、必要な情報だけを確認できる。
- 報告作業が簡単になる。
- 活動を複数の従業員に割り当てられる。

メソッドの割り当て

活動を生成したら、次に、適切な従業員に割り当てます。活動は数通りの方法で割り当てることができます。

- 手動割り当て
- 活動の作成者への自動割り当て（活動の作成者に対する［所有者］フィールドをデフォルトに設定しておく）
- アサイメントマネージャを使用した自動割り当て（『Siebel Assignment Manager管理ガイド』を参照）

活動に関連付けられたビジネスオブジェクト

Siebelの活動オブジェクトを、ほかのSiebelビジネスオブジェクトと関連付けることができます。一般的な関連付けの一部を表18に示します。ほとんどの場合、ビジネスオブジェクトは、活動プラン、および個別に定義されている（スタンドアロン）一連の活動と関連付けます。また、稀ですが、オブジェクトを活動テンプレートとスタンドアロンの活動のいずれかと関連付ける場合があります。

表18. 活動オブジェクトの他のSiebelオブジェクトへの関連付け

画面の名前	ビジネスオブジェクト	スタンドアロンの活動	活動テンプレート
取引先	Account	必須	必須
契約	Service Agreement	必須	必須
資産	Asset Management	必須	任意
キャンペーン	Campaign	必須	任意
担当者	Contact	必須	必須
メッセージ	Messaging	必須	任意
商談	Opportunity	必須	必須
オーダー（[オーダー明細項目] ビュー）	Order Entry	必須	必須
予防保守	FS PM Plan Item	任意	必須
プログラム	Program (DBM)	任意	必須
プロジェクト	Project	必須	必須
品質	Product Defect	必須	任意
修理	FS Repair	必須	必須
参照	Reference	必須	任意
サービス	Service Request	必須	必須

活動テンプレートおよび活動プランについて

活動テンプレート は、一連の活動の青写真となるもので、管理者によって作成されます。活動テンプレートは、活動プランを作成するためにエンドユーザーによって呼び出されます。

活動プラン とは、活動テンプレートを使用して作成される活動を集めたものです。これらのプランは、エンドユーザーによって呼び出されている活動テンプレートの特定のインスタンスです。

各活動テンプレートは、特定のビジネスオブジェクトに（そのタイプ値によって）関連付けられています。活動テンプレートを使用するビジネスオブジェクトおよび画面については、231 ページの表 18 を参照してください。

［活動プラン］ビューで、アクティブなビジネスオブジェクトに関連付けられている活動テンプレートだけを呼び出すことができます。たとえば［商談］画面には、商談活動のテンプレートだけが表示されます。テンプレートを選択すると、そのテンプレートによって定義されているすべての活動が作成されます。

活動プランが活動テンプレートから作成されると、活動テンプレートで定義されている活動テンプレート詳細に基づいて活動が作成されます。

通常、管理者が活動テンプレートをセットアップし、エンドユーザーがその活動テンプレートを適用して、活動プランを作成します。

アセスメントテンプレートについて

アセスメントテンプレートは、アセスメントを生成するためのモデルとして使用します。アセスメントテンプレートは、商談、担当者、取引先、および戦略的販売®モジュールによって使用される理想的な顧客のアセスメントなど、Siebelアプリケーションの他の領域を評価するために作成できます。

指定の商談、担当者、取引先などを評価またはランク付けする、単一の合計スコアまたはパーセンテージを決定するため、（属性形式の）質問を提示し、回答を評価します。

アセスメントは1つまたは複数の属性で構成されています。それぞれの属性には、名前、重要度、有効値セット、説明フィールドがあります。たとえば、取引先の一般属性として［クレジット履歴］が想定されます。この属性の値には、優秀、良い、普通、あまり良くない、などがあります。それぞれの値には、スコア、およびオプションで、エンドユーザーへの正しい値の選択方法に関する指示が含まれています。

通常、管理者がアセスメントテンプレートを作成し、エンドユーザーがそのテンプレートを適用して、アセスメントを実行します。

セールス方法について

セールス方法は、営業プロセスで使用されるアプローチの一種です。管理者は、企業に必要な営業プロセスを体現するセールス方法やセールスステージを設定します。セールス方法は、営業プロセスに関連するそれぞれのステージを対象にすることができます。たとえば、見込み、予想、クローズ取引などが含まれます。企業に必要な数だけ、いくつでもセールス方法やセールスステージを設定することができます。それにより、営業員は自分の商談に最もふさわしい方法を選ぶことができます。

同じ企業内でもセールス方法が異なることがあります。たとえば、数百万ドルの複雑な商談には15以上ものセールスステージを必要とすることもあるのに対し、取引額の低い商談には4つしかないこともあります。

セールス方法およびセールスステージは、［商談］タイプの活動テンプレートおよびアセスメントテンプレートにだけ関連付けられています。

ビジネスシナリオ

このシナリオは、セールス状況で、管理者およびエンドユーザーによって実行されるプロセスフローの一例です。実際のプロセスフローは各企業のビジネス要件によって異なります。

セールスのビジネスシナリオ

セールス組織は、営業員の効率を上げるために新しい販売方式を採用しました。ビジネスアナリストは、管理者にセールス方法、セールス方法のステージ、および各営業員が取引の各ステージで実行する必要がある活動を説明するドキュメントを詳しく説明しました。このドキュメントの概要は、次のとおりです。

当社の New Sales Method

- **ステージ** 1： **見込み中、情報収集フェーズ。（状況 = オープン）**
- **ステージ** 2： **情報の審査、取引交渉中。（状況 = オープン）**
- **ステージ** 3： **取引の終了とオーダーの入力。（状況 = 成約）**
  - **活動** 1： 2 **日以内に見積りを準備する**
  - **活動** 2： 3 **日以内に承諾を受けるために管理者に見積りを電子メールで送信する**
  - **活動** 3： 1 **週間以内に契約書を作成する**
- **ステージ** 4： **交渉不成功。（状況 = 不成約）**

管理者は、新しいセールス方法のレコード（New Sales Method）と 4 つの関連するセールスステージレコード（見込み中、審査、クローズ、および不成功）を作成します。

次に、管理者は、各ステージに対して 1 つ、合計 4 つの新しい活動テンプレートを作成します。活動テンプレートは、営業員がそのステージで実行する必要がある活動および重要ステップを示します。

営業員は自身の商談を入力するため、管理者は商談を入力する営業員が活動の所有者を自動的に割り当てられるように活動テンプレート詳細を設定します。

活動テンプレート詳細で必要時間を設定することによって、活動の締切日が商談にセールスステージが入力された日付から自動的に計算されます。

時折、営業員が一度に扱う商談数が多すぎる場合があります。このような商談に優先順位を付けるのを支援するため、ビジネスアナリストは、すべての営業員が商談をランク付けするのに使用することを推奨する標準化された評価ドキュメントを作成しました。評価ドキュメントの概要は、次のとおりです。

審査ステージにおける情報の評価

> **属性** 1： **新しい技術に対する適応能力、重要度** =5

v **属性** 2： **見込みのあるユーザー数、重要度** =7

0 ～ 50、**スコア** =0、**小さすぎる**

51 ～ 100、**スコア** =1、**テレセールスに送る**

101 ～ 500、**スコア** =2、**中間市場に送る**

500 **より多い、スコア** =6、**積極的に実行**

v **属性** 3： **スポンサーのスタンス、重要度** =10

敵対関係、スコア =-5、**大きく対立**

弱い、スコア =0、**ニュートラルまたはわずかに別のベンダーが有利**

適度、スコア =5、**当社の製品を推奨したい**

強い、スコア =10、**当社が最良の選択であると信じる**

> **属性** 4： **見込み客の購入プロファイルと購入履歴、重要度** =5

管理者は、このドキュメントの情報を使用して、審査ステージに関連付けられているアセスメントテンプレートを作成します。営業員が取引の審査ステージに達すると、その商談の［アセスメント］ビューに、その商談を評価し、優先順位を付けるために回答される必要がある質問が自動的に入力されます。

その他のビジネスシナリオ

活動、活動テンプレート、およびアセスメントテンプレートは、Siebelアプリケーション全体で多くの方法で使用されます。その他のシナリオの例については、次を参照してください。

- 『Siebel Salesユーザーガイド』
- 『Siebel Call Centerユーザーガイド』
- 『Siebel Field Serviceガイド』

- 『Siebel Professional Services Automation ユーザーガイド』
- 『Siebel Order Management ガイド』

活動管理のプロセスフローの例

図 13 に、ビジネスシナリオのプロセスフローを示します（234 ページの「セールスのビジネスシナリオ」）。

タスクは一般的なもので、必ずしも掲載されている順に実行する必要はありません。

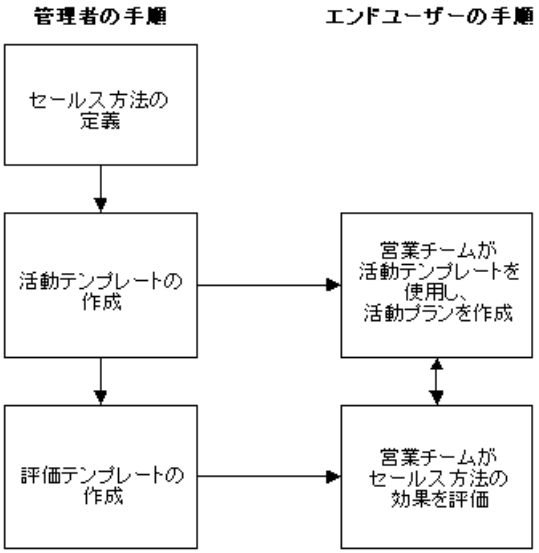


図 13. セールスビジネスシナリオのプロセスフローの例

セールス方法の定義

セールス方法の作成には、次の2つの手順があります。

- セールス方法レコードの作成
- 方法の各ステージに対するセールスステージレコードの作成

注： セールス方法およびステージは、［商談］タイプの活動テンプレートおよびアセスメントテンプレートに関連付けられています。このタイプのテンプレートを作成しない場合は、セールス方法を定義する必要はありません。

［アプリケーション管理］画面の［セールス方法］ビューを使用して、セールス方法を定義し、セールスステージを作成してこれらの各方法に関連付けます。

セールス方法および関連したセールスステージを作成するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトトマップ］>［アプリケーション管理］>［セールス方法］の順に選択します。
2. ［セールス方法］リストに、新しいレコードを作成し、必要なフィールドに情報を入力します。

3 ［セールスステージ］リストに新しいレコードを作成し、必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
フェーズ	この値は、さまざまなステージをフェーズにロールアップするときに使用します。現在追加しているステージに最も適合するフェーズを選択します。たとえば、見込み中と呼ばれるステージは、「情報収集」というフェーズに最も適合します。 ドロップダウンリストの選択肢は変数リストのSALES_STAGE_PHASE_TYPEタイプを使って設定されます。詳しくは、第4章「変数リストの使用」を参照してください。 データベースソフトの選択肢は次のとおりです。 ■ A - 情報収集 ■ B - 取引交渉中 ■ C - クローズ ■ D - 交渉不成功
状況	ドロップダウンリストの選択肢は変数リストのSALES_STAGE_STATUSタイプを使って設定されます。詳しくは、第4章「変数リストの使用」を参照してください。デフォルトの選択肢は、［オープン］、［成約］、［不成約］です。
目標設定値	セールスステージにおける営業員の目標に掛ける値。 取引を別のステージに移動すると、取引の中にはパイプラインから外れるものもあります。たとえば、売上を最終的に$1,000,000に近づけるためには、$10,000,000相当のステージ01の取引、$5,000,000相当のステージ04取引、$1,500,000のステージ08取引が必要になります。つまり、この場合の目標設定値は、ステージ01では10、ステージ04では5、ステージ08では1.5になります。 Siebelアプリケーションでは、営業員の目標は、アクティブなすべての目標プランにおける売上目標の総額に一致します。 デフォルト値は1です。
オーダー	［商談］画面の変数リストにおけるセールスステージの順位を示します。

フィールド	コメント
成約の確度	このステージが完了した後、最終的に取引が成立する確度や可能性（100% 以内）。各ステージを通じて営業員は取引を獲得しやすくなるため、理論上はステージが後になるほど獲得確度は上昇します。
時間	平均的な状況で平均的な取引に必要となる特定ステージの日数。
限度日数	特定のセールスステージで商談に許容できる日数。商談がこの限度を超えた場合、取引は行き詰まったと判断することができます。セールスステージや商談の他の局面には影響を及ぼしません。

［セールス方法］および［セールスステージ］を使用するには、キャッシュの更新が必要になる場合があります。詳しくは、91 ページの「キャッシュのクリア」を参照してください。

活動テンプレートの作成

活動テンプレートは、［アプリケーション管理］画面の［活動テンプレート］ビューを使用して作成します。

注：［サービス詳細］ビューを使用したサービス活動テンプレートの作成方法については、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。

孫レコードを使用しないで活動テンプレートを作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［活動テンプレート］の順に選択します。

2 ［活動テンプレート］リストに新しいレコードを作成し、必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
セールスステージ	［商談］タイプのテンプレートを作成する場合は、活動テンプレートに関連付けたいセールスステージを選択します。セールスステージが選択されると、［セールス方法］フィールドに自動的に情報が入力されます。 このセールスステージ（およびセールス方法）が商談に対して指定されていると、活動テンプレートを使用して、その商談の［活動プラン］および［活動］リストが自動的に作成されます。 セールスステージおよびセールス方法の作成については、237ページの「セールス方法の定義」を参照してください。
タイプ	テンプレートを使用可能にする場所のタイプを選択します。たとえば、このテンプレートを使用して取引先の活動プラン、またはTAS Customer Milestonesの重要ステップを作成する場合は取引先を選択します。 ドロップダウンリストの選択肢は変数リストのTEMPLATE_OBJECT_TYPEタイプを使って設定されます。詳しくは、第4章「変数リストの使用」を参照してください。
セールス方法	セールスステージが選択されると、［セールス方法］フィールドに自動的に情報が入力されます。
公開	このフィールドに関連付けられているロジックはありません。このフィールドは、ワークフローおよび検索条件と共に使用することができます。

3 ［活動テンプレート詳細］タブをクリックします。

4 ［活動テンプレート詳細］リストに新しいレコードを作成し、フィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
タイプ	ドロップダウンリストの選択肢は変数リストの TODO_TYPE タイプを使って設定されます。詳しくは、第 4 章「変数リストの使用」を参照してください。
時間	活動を完了するのに必要な時間（分）
必要時間	活動の必要日数
単位	活動の必要日数の時間単位
従業員	活動の実行担当者のユーザー名 242 ページの「活動割り当てについて」を参照してください。
休憩可	これは、Siebel Scheduler の入力パラメータです。詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
スケジュールをロック	このフィールドは、サービス活動テンプレートに使用されます。詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
作業の所要時間	このフィールドは、サービス活動テンプレートに使用されます。詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
アラーム	活動を開始すべきときに、アラームを発するかどうかを指定します。
カテゴリー	242 ページの「活動割り当てについて」を参照してください。
割当ロック	［従業員］フィールドをロックするかどうかを設定します。ロックされていない場合、アサイメントマネージャはこのフィールドを再割り当てすることができます。
必須	このチェックボックスは、活動を完了する必要があることを示します。このチェックボックスは、情報の表示用のみです。コードは付いていません。
表示場所	［カレンダー］画面、［活動］画面、またはその両方の画面で活動を表示します。このフィールドはデフォルトでは非表示です。

5 活動テンプレートに関連付けられた各活動の新しい活動テンプレート詳細レコードを作成します。

活動テンプレートの削除

注意：活動テンプレートを削除する場合は、そのテンプレートを参照する活動プランに関連付けられているすべての活動も削除されます。

活動テンプレート を削除するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［活動テンプレート］の順に選択します。

2 ［活動テンプレート］リストで、活動テンプレートレコードを選択して削除します。

活動割り当てについて

活動テンプレートを使用して作成される活動は、自動的に次に対して割り当てることができます。

- テンプレートで指定される従業員
- 活動テンプレートを使用して活動を作成する従業員（これはセールス状況では常です）
- 従業員に割り当てない（これは、アサイメントマネージャを使用して、活動を割り当てる場合に推奨）

割り当ては、表19に従って、[活動テンプレート詳細] リストの活動レコードの [従業員] および [カテゴリー] フィールドの値によって決定されます。

表 19. 活動割り当てを決定する従業員とカテゴリー値

従業員	カテゴリー	活動
NOT NULL	**任意の値** (NULL または NOT NULL)	テンプレートの [従業員] フィールドに指定される従業員に割り当てられます。
NULL	フィールドエンジニア活動、修理活動、予防保守、またはその他	割り当てられません。[従業員] および [所有者] フィールドが作成された活動で空白になっています。
NULL	フィールドエンジニア活動、修理活動、予防保守、またはその他**ではない**	(活動テンプレートを割り当てることによって) 活動を作成する従業員に割り当てられます。

注: [活動] 画面で直接作成された活動は、カテゴリー値によって同様に影響を受けます。カテゴリー値がフィールドエンジニア活動、修理活動、予防保守、またはその他に変更される場合は、[所有者] および [カテゴリー] フィールドの値は削除され、レコードが保存されるときに [NULL] に設定されます。

アセスメントテンプレートの作成

アセスメントテンプレートは、[アプリケーション管理] 画面の [アセスメント テンプレート] ビューを使用して作成します。

アセスメント テンプレート を作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [アプリケーション管理] > [アセスメント テンプレート] の順に選択します。

2 ［アセスメントテンプレート］リストにレコードを追加し、必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
評価	テンプレートの名前です。
タイプ	テンプレートを使用可能にする場所のタイプを選択します。たとえば、このテンプレートを使用して、担当者の評価プランを作成する場合は、［担当者］を選択します。 ドロップダウンリストの選択肢は変数リストの TEMPLATE_OBJECT_TYPE タイプを使って設定されます。詳しくは、第4章「変数リストの使用」を参照してください。
セールスステージ	［商談］タイプのテンプレートを作成する場合は、アセスメントテンプレートに関連付けたいセールスステージを選択します。 これらのセールスステージの1つ（および対応するセールス方法）が1つの商談に指定されると、アセスメントテンプレートを使用して、その商談の［アセスメント］ビューが自動的に作成されます。
セールス方法	セールスステージが選択されるときのフィールドが入力されます。

3 ［アセスメント属性］リストで、評価したい各属性のレコードを追加します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
オーダー	［アセスメント属性］リストにおける属性の順位を示します。
名前	属性の名前です。
重要度	属性の相対的な重要性を示します。
最大（子）	このフィールドには、［属性値］リストからの最大スコアが含まれます。
重み時間スコア	これは［重要度］および［最大（子）］値の結果です。

4 各アセスメント属性に対して、属性の可能な値のレコードを作成します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
オーダー	［属性値］リストにおける値の順位を示します。
値	値の名前、たとえば、優秀、良い、普通
スコア	値が表すポイントの数
説明	評価者を支援するための値についての追加情報。

これらの値は、エンドユーザーがテンプレートを適用するときに、［属性値を選択］ダイアログボックスに表示されます。アセスメントテンプレートの使用方法については、『Siebel Sales ユーザーガイド』または『Siebel Call Center ユーザーガイド』を参照してください。

評価スコアの計算方法

アセスメントの合計スコアは、各アセスメント属性の重要度スコアを合計して決定されます。

$$\text{Total_Score} = \sum_{i=1}^{n} (\text{Weight}_i)(\text{Score}_i)$$

ここで、*n* は、テンプレートのアセスメント属性の数です。

また、スコアは、最大スコアのパーセンテージとして計算されます。

$$\text{Max_Total_Score} = \sum_{i=1}^{n} (\text{Weight}_i)(\text{Max_Score}_i)$$

ここで、Max_Score_iは、i番目属性の［属性値］リストの任意の値の最大スコアです。これは、［アセスメント属性］アプレットで表示されるMax Child値です（たとえば、234ページの「セールスのビジネスシナリオ」の評価例では、属性2の最大スコアは6で、属性3の最大スコアは10です）。

活動の設定のための情報

この項では、設定担当者または管理者が変更することができるいくつかの側面の活動について説明します。

- 所有者および従業員フィールドの設定
- ローカライズされたアプリケーションでのTAS Customer Milestoneテンプレートの作成

所有者および従業員フィールドの設定

ビジネスプロセスに応じて、活動が作成されるときに、活動の［従業員］および［所有者］フィールドが**常に**空白のままであるようにSiebelアプリケーションを設定できます（［所有者］フィールドには、［従業員］フィールドからのプライマリが表示されます）。

このためには、Siebel Toolsを使用して、Actionビジネスコンポーネントの（UIに表示される［所有者］フィールドにマッピングする）［Primary Owned By］フィールドのデフォルト値を空白に設定します。

Siebel Toolsの使用方法については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

ローカライズされたアプリケーションでの TAS Customer Milestone テンプレートの作成

サンプル TAS Customer Milestone 活動テンプレートは英語だけで利用することが出来ます。Siebel Sales アプリケーションの各国語版（つまり、英語以外の言語のバージョン）を実行していて、Target Account Selling（TAS）モジュールを使用している場合、次の手順の説明に従って、タイプ *Milestone* の活動テンプレートを作成する必要があります。

TAS Customer Milestone テンプレートをローカライズされたアプリケーション用に翻訳するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［活動テンプレート］の順に選択します。

2 ［活動テンプレート］リストで、*Milestone* が英語からローカライズ言語に翻訳されている場合、タイプ *Milestone* のレコードを検索します。

注： 翻訳については、使用している言語の『Interface Terminology Look-up』マニュアルを参照するか、または変数リストで、Language-Independent Code for Milestone に対応するディスプレイ値を検索してください。変数リストについては、第 4 章「変数リストの使用」を参照してください。

次の 6 つのレコードをクエリーで検索する必要があります。

- 1-Request Offering(s)
- 2-Evaluate Offering(s)
- 3-Approve / Select
- 4-Legal / Purchasing
- 5-Implement
- 6-Measure

3 6つの各テンプレートについて、次の操作を行います。

   a ［活動テンプレート詳細］タブをクリックします。

   b 各詳細レコードについて、*Recommended Activity* が、ローカライズされる言語に英語フレーズを翻訳したものである場合は、タイプが *Recommended Activity* であることを確認します（手順 2 の「備考」を参照）。

   c オプションです。ローカライズされる言語に各詳細レコードの説明を翻訳します。

4 『Siebel Sales ユーザーガイド』で重要ステップを追加する手順に従ってください。6つの活動テンプレート（手順2）が［イベント］フィールドドロップダウンリストに表示されることを確認してください。

カレンダー 13

この章では、管理者が実行するリソースおよびカレンダーアクセスタスクについて説明します。

リソースについて

リソースとは、通常、ミーティングやその他のカレンダー活動のために、従業員によって予約され、使用される会議室や視聴覚機器などを指します。リソースには、それらに関連付けられている可用性があり、従業員および担当者がカレンダー活動に招かれるのと同様に、リソースをカレンダー活動への参加者として招くことができます。活動への参加者の追加については、『基本操作』を参照してください。管理者はリソースリストのセットアップと保守を行う責任があります。

カレンダーアクセスについて

通常、従業員は、『基本操作』の説明に従って、従業員のカレンダーに互いにアクセスできます。ただし、管理者が従業員のカレンダーアクセスを追加、変更、または削除する必要があるさまざまな状況があります。

カレンダー管理のビジネスシナリオ

次のシナリオは、管理者が実行するカレンダータスクの例です。実際のプロセスは各企業のビジネス要件によって異なります。

リソース管理

次に、リソース管理に必要な2つのシナリオを示します。

- Siebelアプリケーションをエンドユーザーが展開する前に、管理者はリソースレコードを作成します。管理者は、会社の敷地内のさまざまなフロアや建物のすべての会議室のリソースレコードを作成します。また、管理者は、従業員がミーティングに使用するために予約可能な視聴覚機器のリソースレコードも作成します。
- Siebelアプリケーションの展開後は、会社が成長し、さらに多くの敷地と会議室が追加されます。古い視聴覚機器は破棄され、新しい機器が購入されます。管理者は、リソースリストの保守を継続して行い、最新の状態にしておきます。

これらのシナリオに関連した手順については、252ページの「カレンダー活動のリソースを管理するには」を参照してください。

カレンダーアクセス管理

次に、カレンダーアクセス管理に必要な3つのシナリオを示します。

- 従業員Aが予定外に外出しています。従業員Bは、従業員Aのアポイントを取り消すため、従業員Aのカレンダーを表示する必要があります。従業員Bは、管理者に従業員Aのカレンダーへのアクセス権を要求します。253ページの「従業員Bに従業員Aのカレンダーへのアクセス権を与えるには」を参照してください。
- ある管理職には多くの部下のカレンダーへのアクセス権が与えられています。この管理職が新しい部署に異動する場合、これらの従業員のカレンダーにアクセスする必要はなくなります。そのため、すべての従業員の［カレンダーアクセスリスト］ビューから自分の名前を削除して、リストをクリアするよう管理者に伝えます。または、カレンダーが自分の［所有者］ドロップダウンリスト上にあるすべての従業員に連絡して、カレンダーアクセスリストから自分の名前を削除するよう各従業員に要求することもできます。254ページの「従業員のカレンダー所有者ドロップダウンリストからすべての従業員を削除するには」を参照してください。
- 従業員が会社を辞めるときは、管理者がその他の従業員の［所有者］リストからその従業員の名前を削除します。255ページの「すべての従業員のカレンダーアクセスリストビューから1人の従業員を削除するには」を参照してください。

カレンダー管理のプロセスフローの例

図 14 に、ビジネスシナリオのプロセスフローを示します

リソースのセットアップが完了してから、エンドユーザーはミーティングのセットアップを開始します。その他のタスクは、会社のビジネスニーズに応じて実行されます。

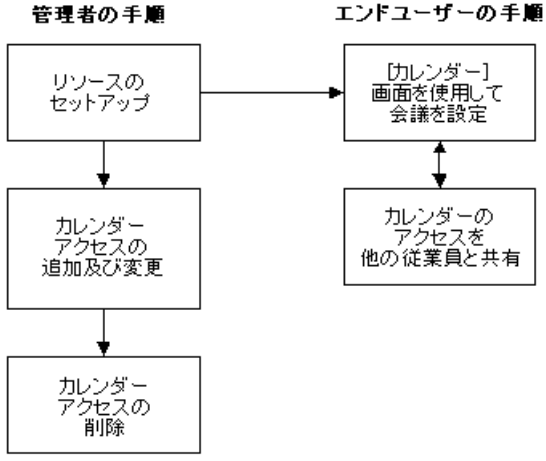


図 14. プロセスフローの例

リソースのセットアップ

カレンダー活動のリソースを管理するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［ユーザー管理］ > ［リソース］の順に選択します。

2 ［リソース］リストで新規レコードを作成するか既存のレコードを選択して、必要なフィールドをすべて入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
リソース番号	リソースの自動生成された一意の番号。
部署	ドロップダウンリストの選択肢は変数リストの RESOURCE_SITE タイプを使って設定されます。
タイプ	ドロップダウンリストの選択肢は変数リストの RESOURCE_TYPE タイプを使って設定されます。

ヒント：［説明］および［部署］フィールドがリソースを識別するには不十分である場合、その他のフィールドを［リソース］リストアプレットに追加できます。たとえば、会社でエンドユーザーの検索とリソースの識別に役立つ［ビル番号］および［フロア］フィールドを追加できます。フィールドの追加、作成、および表示については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

3 必要に応じてこのリストからリソースレコードを削除します。

カレンダーアクセスの追加および変更

［カレンダー管理］ビューには次の2つのカレンダー管理アプレットがあります。これらは両方とも、カレンダーアクセスの変更に使用できます。

- ［アクセス済み］リストには、選択した従業員がアクセスできるすべてのカレンダーが表示されます。
- ［アクセス認可］リストには、選択した従業員のカレンダーにアクセスできるすべての従業員が表示されます。

下位アプレットの［アクセス許可／アクセス受理］ドロップダウンリストを使用して、これらのアプレット間を切り替えることができます。

従業員Bに従業員Aのカレンダーへのアクセス権を与えるには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ユーザー管理］>［従業員］の順に選択します。
2. ［従業員］リストで、従業員（[従業員A]）を選択します。
3. ［カレンダー管理］タブをクリックします。
4. ［カレンダー］リストのドロップダウンリストから［アクセス認可］を選択します。
5. ［カレンダー］リストで、新規レコードを作成するか既存のレコードを選択して、［名前（姓)］および［アクセスの更新］フィールドに必要な情報をすべて入力します。

フィールド	コメント
名前（姓）	これは従業員Aのカレンダーにアクセスしたい従業員Bの名前です。
アクセスの更新	これを選択し「Y」と入力した場合、従業員Bは従業員Aのカレンダーへの読み込み／書き込みアクセス権が与えられます。 これを「N」と入力した場合、従業員Bは従業員Aのカレンダーへの読み取り専用アクセス権が与えられます。

従業員がアクセス権を持つカレンダーをすべて表示するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ユーザー管理] > [従業員] の順に選択します。

2 [従業員] リストで、従業員を選択します。

3 [カレンダー管理] タブをクリックします。

4 [カレンダー] リストのドロップダウンリストから [アクセス済み] を選択します。

[カレンダー管理] リストに、従業員がアクセス権を持つカレンダーがすべて表示されます。

注: このビューからレコードを追加、変更、および削除することができます。

カレンダーアクセスの削除

選択した従業員について、管理者は [アクセス認可] または [アクセス済み] リストからすべての従業員を削除することができます。

従業員のカレンダー所有者ドロップダウンリスト からすべての従業員を削除するには

1 254 ページの「従業員がアクセス権を持つカレンダーをすべて表示するには」の手順 1 から手順 4 に従って、[カレンダー管理] ビューに移動します。

2 [カレンダー所有者] ドロップダウンリストをクリアしたい従業員を選択していることを確認してください。

3 [アクセス済み] リストのメニューボタンから、[すべて削除] を選択します。

このコマンドは、リストのすべてのレコードを削除します。[従業員] リストで選択した従業員は、自身のカレンダー以外のどのカレンダーにもアクセス権を持たなくなります。

注: または、[レコードを削除] コマンドを使用して、従業員の [カレンダー所有者] ドロップダウンリストから選択した 1 人の従業員だけを削除することができます。

すべての従業員のカレンダーアクセスリストビューから１人の従業員を削除するには

1 253ページの「従業員Bに従業員Aのカレンダーへのアクセス権を与えるには」の手順1から 手順4に従って、［カレンダー管理］ビューに移動します。

2 すべての従業員のカレンダーアクセスリストから削除したい従業員を選択していることを確認します。

3 ［アクセス認可］リストのメニューボタンから、［すべて削除］を選択します。

このコマンドは、リストの**すべての**レコードを削除します。［従業員］リストで選択したその従業員のカレンダーには、その他の**どの**従業員もアクセスできなくなります。

注： または、［レコードを削除］コマンドを使用して、1人の選択した従業員のカレンダーアクセスリストから従業員を削除します。

カレンダーの設定のための情報

この項では、設定担当者または管理者が変更することができるカレンダー機能のいくつかの側面について説明します。

- Alarm Manager Load Frequency
- カレンダーガントチャートに表示された日数
- 256ページの「遡及アラームの日数」
- 257ページの「eCalendar Detail Appletの必須フィールドの変更」
- 257ページの「カレンダービューからの予定リストの削除」

Alarm Manager Load Frequency

Alarm Manager Load Frequencyというシステム属性により、カレンダーアラームがアラーム対応アポイントについてサーバーにクエリーを実行する頻度が決まります。デフォルト値は、60分ですが、ビジネスニーズに合せてこの時間を変更できます。サーバーにクエリーを実行する頻度を減らすにつれて、SQL呼び出しも少なくなります。ただし、SQL呼び出しごとに実行する時間がかかります。この兼ね合いによって、パフォーマンスが向上する場合があります。

システム属性の編集方法については、50ページの「システム属性の設定」を参照してください。

カレンダーガント チャート に表示された日数

［参加者状況ガントチャート］（［カレンダー詳細］ビュー）に表示された日数は、Siebel Toolsを使用して変更できます。

［HIガントチャート ］アプレット（表20を参照）に関連する次の2つのユーザープロパティがあります。このプロパティにより、表示される日数が決まります。

表20. HIガントチャート アプレットのユーザープロパティ

アプレットユーザープロパティ	説明
ガントチャート - 以前の日数	表示される現在の日付までの日数
ガントチャート - 以降の日数	表示される現在の日付以降の日数

初期設定されたアプリケーションでは、チャートにはアポイント日とアポイント日の2日後までが表示されます（Gantt Previous Days = 0およびGantt Lookahead Days = 2）。

参照情報

- ［参加者状況ガントチャート］については、『基本操作』を参照してください。
- ユーザープロパティの編集については、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

遡及アラームの日数

遡及アラームとは、ユーザーがログインしなかったため、イベント前に表示されなかった過去のイベントのアラームです。デフォルトで、アプリケーションは過去最高14日まで失敗したイベントの遡及アラームを表示するように設定されています。Alarm Manager ビジネスサービスのRetroAlarmIntervalユーザープロパティを編集して、遡及アラームを表示する日数を変更できます。

ユーザープロパティの編集ついては、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

eCalendar Detail Applet の必須フィールドの変更

初期設定されたアプリケーションでは、［タイプ］フィールドは［カレンダー詳細］ビューの［カレンダー詳細］フォームに必須な唯一のフィールドです。他のフィールドも必須とするには、これらのフィールドもデフォルトに設定しておく必要があります。これは、ユーザーが新しいレコードを作成したり、あるいはカレンダーグリッドからレコードにドリルするとレコードが自動的に保存されるためです。すべてのフィールドが必須だがデフォルトに設定していない場合、自動的に保存されたり、エラーメッセージが生成されるときには、この値はNullとなります。デフォルトに設定したフィールドについては、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

カレンダービューからの予定リストの削除

［カレンダー - 仕事］リストアプレットが表示されないよう、毎日、毎週、毎月、カレンダービュー（［HI活動カレンダー］ビュー）を設定することができます。

従業員が［予定］リストを使用しない、またはビューにカレンダーアプレットのスペースが必要な場合は、これを選択できます。

カレンダービューから予定リストを削除するには

1. テキストエディタでCCViewHIC.swtファイルを開きます。

   SWT（Siebel Web Template）ファイルについては、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

2. 次のテキストをコメントします（最初の行はすでにコメント済みです）。

```
<!--Column 2 -->
<td valign="top" width="21%">
   <swe:for-each count="20" iteratorName="currentId" startValue="201">
      <swe:applet hintMapType="Applet" id="swe:currentId" property="Formatted…
   </swe:for-each>
</td>
```

3. ファイルを保存して閉じます。

カレンダーの設定のための情報

ライセンス追跡 14

この章では、Siebel License Tracking の機能について説明します。

Siebel License Tracking を使用すると、次の操作が可能になります。

- Siebel アプリケーションの使用状況の監視と追跡
- 使用量の測定基準の表示と保守
- アクティブなクライアントの数がライセンス数を超過した場合の通知の自動受信

Siebel License Tracking が追跡するライセンスは、次の 2 つです。

- **ユーザー指名ライセンス**：従業員アプリケーションおよびパートナーアプリケーション（Call Center、Siebel Partner Relationship Management など）では、通常指名ユーザーに対してライセンスが許可されます。
- **同時使用ライセンス**：顧客アプリケーション（eService、および eMarketing など）では、通常同時使用ライセンスが許可されます。

ライセンス追跡のビジネスシナリオ

このシナリオでは、管理者が実行するプロセスフローの例を示します。実際のプロセスフローは各企業のビジネス要件によって異なります。

ある大企業のシステム管理者が、その会社内でのSiebelアプリケーションの使用状況を監視します。会社は内部でSiebel Salesを使用しています。販売部門のすべての従業員は、Siebel Salesのユーザー（指名ユーザー）として登録されています。さらに、会社は最近Siebel eSalesを展開して、顧客がWebを通してオンラインでオーダーできるようにしました。

その会社のライセンス契約では、Siebel Salesの指名ユーザー数は最高2000で、Siebel eSalesの同時ユーザー数は最高500です。

会社が初めてSiebel 7.5にアップグレードしたとき、システム管理者はSiebel License Trackingを有効にしてLicCustomerNotifyNUワークフローを設定し、ユーザー指名ライセンスに関する使用状況違反が発生したときに電子メールで通知を受信するようにしました。

数か月後、システム管理者はSiebelライセンスの例外発生に関する電子メール通知を受信しました。［指定ユーザーモニター］ビューに移動してSiebel Salesアプリケーションのレコードを選択すると、［上限の超過］の値に［はい］と表示されています。システム管理者は、登録されている指名ユーザーの多くが、もはや販売部門に所属していないことに気付きました。それらの従業員のユーザーIDを無効化することで、システム管理者はそのユーザーライセンスを解放しました。

会社が顧客に対してSiebel eSalesの使用を勧めたとき、システム管理者はLicCustomerNotifyUHワークフローを設定しました。eSalesのWebサイトは、大変有名になりました。システム管理者は、［同時使用モニター］ビューでSiebel eSalesの毎日の使用状況を監視します。使用量違反の通知を受信すると、会社は同時使用ライセンスの追加購入を手配します。

ライセンス追跡のプロセスフローの例

図 15 に、このビジネスシナリオ 260 ページの「ライセンス追跡のビジネスシナリオ」のプロセスフローを示します。

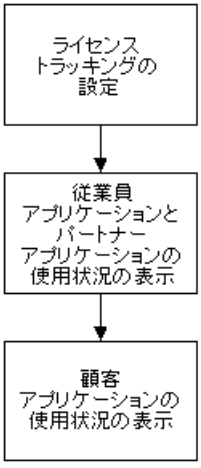


図 15. ライセンス追跡ビジネスシナリオのプロセスフローの例

ライセンス追跡のセットアップ

ライセンス追跡には、次の 2 つの設定タスクがあります。

- クライアント管理サーバーコンポーネントの設定
- Usage Exception ワークフロー（オプション）の設定

クライアント 管理サーバーコンポーネント の設定

License Tracking は、事前設定された Siebel アプリケーションではデフォルトでオフになっています。次の手順で、License Tracking を有効にする方法と、再開始時に License Tracking が常に有効になるように設定する方法を説明します。

クライアント 管理を有効に（または無効に）するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［サーバー管理］>［サーバー］の順に選択します。

2 ［サーバーコンポーネント］タブをクリックします。

3 各サーバーに対して次の操作を実行します。［サーバーコンポーネント］リストで、クライアント管理レコードを選択して［開始］（または［シャットダウン］）をクリックします。

再開始時にクライアント 管理が有効（または無効）になるようにクライアント 管理を設定するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［サーバー管理］>［コンポーネント］の順に選択します。

2 ［コンポーネント］リストで、［クライアント管理］というコンポーネントを選択します。

3 ［コンポーネントパラメータ］タブをクリックします。

4 Default Tasksパラメータを選択し、［再開始値］に1（再開始時に有効）または0（再開始時に無効）を設定します。

Usage Exception ワークフロー（オプション）の設定

ライセンス違反の電子メール通知のために次の2つのワークフロープロセスが事前定義されていますが、事前設定されたSiebelアプリケーションでは有効になっていません。

- **LicCustomerNotifyNU**：ユーザー指名ライセンス違反の場合に指定した電子メールアドレスに通知を送信してもらう場合は、Email Recipientプロパティを設定してこのワークフローを有効にします。
- **LicCustomerNotifyUH**：同時使用ライセンス違反の場合に指定した電子メールアドレスに通知を送信してもらう場合は、Email Recipientプロパティを設定してこのワークフローを有効にします。

ワークフローの有効化とプロセスプロパティの編集については、『Siebel Business Process Designer管理ガイド』を参照してください。

従業員アプリケーションとパートナーアプリケーションの使用状況の表示

［指定ユーザーモニター］ビューに、実行している各Siebelアプリケーションの使用履歴レコードが含まれています。使用履歴レコードには、そのアプリケーションにログインしたすべての指名ユーザーの現在までの合計が表示されます。その合計の初期値は0で、新規ユーザーがログオンするたびに加算されます。

各アプリケーションの使用履歴レコードには、一連のユーザーログレコードが関連付けられます。1つのユーザーログレコードは、そのアプリケーションにログインした各ユーザーIDに対応します。

License Trackingは、5分ごとにログイン識別子をスキャンします。初めて検出されたすべてのログインIDは、そのアプリケーションの［ユーザーログ］リストに追加されます。

ユーザーのログインが無効化されると、そのユーザーのログレコードは［指定ユーザーモニター］ビューから自動的に削除されます。従業員の無効化については、『Siebel eBusiness Applicationsセキュリティガイド』を参照してください。

指名されたユーザーを表示するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［アプリケーション管理］>［指定ユーザーモニター］の順に選択します。

2 ［使用履歴］リストで、確認するアプリケーションのレコードを選択します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
制限超過？	［はい］または［いいえ］
アプリケーション/モジュール	監視されているSiebelアプリケーション。Siebel Salesなど。
指定ライセンス数	そのアプリケーションを購入済みのユーザー指名ライセンスの数。
［指定ユーザー数］	その日にログオンした指名ユーザーの合計数。この数が［指定ライセンス数］を超過すると例外発生になります。

3 ［ユーザーログ］リストで、263 ページの手順 2 で選択したレコードに関連付けられたログレコードを確認します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
ログイン ID	ログインに使用したユーザー ID
最初のログイン	そのユーザーがアプリケーションに初めてログインした日付（時刻は実際のログイン時刻に関係なく午前 0 時にデフォルトで設定される）。
Last Login	そのユーザーがアプリケーションに最後にログインした日付（時刻は実際のログイン時刻に関係なく午前 0 時にデフォルトで設定される）。

顧客アプリケーションの使用状況の表示

顧客アプリケーションのユーザーは登録する必要がないため、［同時使用モニター］ビューにはユーザーの名前は表示されません。かわりに、1 日あたりの同時ユーザーの最大数を監視します。

［同時使用モニター］は、各顧客アプリケーションの日次の使用状況レコードを、過去 180 日分保持します。

追跡は午前 0 時に開始され、5 分ごとに各アプリケーションのユーザー数がサンプリングされます。

同時使用クライアントを表示するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［アプリケーション管理］ > ［同時使用モニター］の順に選択します。

2 ［使用履歴］リストのレコードを確認し、［上限を超えました］の値が［はい］のレコードを選択します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
制限超過？	［はい］または［いいえ］
ピーク時間	ユーザー数の最高値が測定された時刻
アプリケーション / モジュール	監視されている Siebel アプリケーション。Siebel eSales など。
同時ライセンス数	そのアプリケーションを購入済みの同時使用ライセンスの数
ピーク同時ユーザー数	その日の同時ユーザーの最高数
平均同時ユーザー数	24 時間で取得された 288 サンプルの算術平均値

3 ［使用量の例外］リストで、265 ページの手順 2 で選択したレコードに関連付けられた例外情報を確認します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
時間	サンプリングされた同時使用ユーザー数がライセンスの限界を最初に超過した時刻
時間（分）	例外の期間で、同時使用ユーザー数がライセンスの限界を超過していた時間の長さ（+ /-5 分）
ピーク同時ユーザー数	例外発生期間中に測定された同時ユーザー数の最大値

顧客アプリケーションの使用状況の表示

フォローアップ 15

Siebel Correspondence を使用すると、従業員やパートナーが、Web にアクセスできる場所であればどこからでもフォローアップを作成することができます。また、従業員やパートナーが移動中でプリンタを使用できない場合でも、作成したフォローアップを配送センターに送って、印刷して郵送してもらうことができます。

たとえば、営業員がプレゼンテーションをする地域の顧客に大量の案内状を発送する場合は、まず、Web にアクセスできる場所から Siebel Correspondence にログオンします。次に、それぞれの地域で開かれるプレゼンテーションへの案内状を作成し、その案内状を発送センターに送って、印刷と郵送を依頼します。

フォローアップを使うには、まず管理者が、従業員やパートナーが毎日のフォローアップで使用する、フォームレターに似たテンプレートを作成します。次に、従業員とパートナーが、このテンプレート、および商談レコードと取引先レコードにある情報を基に、フォローアップを自動作成します。

この章では、管理者が Siebel Correspondence をセットアップする方法を説明します。

エンドユーザーがフォローアップを作成する方法については、『Siebel Sales ユーザーガイド』を参照してください。

Siebel Web クライアントに必要なシステム

Siebel Correspondence を使用するには、次のことが必要です。

- Siebel Document Server（Siebel Correspondence エンジンを含む）を Windows サーバーにインストールしていること。Siebel Document Server は、Siebel Server と一緒にインストールできます。
- Microsoft Office をサーバーにインストールしていること。
- Siebel 7.5 ソフトウェアを使用するのに必要なすべてのコンポーネント（Siebel Server や Web サーバーを含む）をサーバーにインストールしていること。

注： UNIX 環境で Siebel Server を導入している場合に Siebel Correspondence を使用するには、Siebel Correspondence 用に別の Windows マシンが必要です。

Siebel Correspondence は Document Server を使用します。これは、Siebel Server の新規のコンポーネントで、このコンポーネントによって、Web からアクセスしているユーザーが、サーバーにある Microsoft Word 形式の文書を使えるようになります。

Siebel Correspondence を使用する従業員やパートナーは、次のものが必要です。

- Web ブラウザ。製品を使うために必要です。
- オプションで Microsoft Word。文書を編集するために使用します。

サポートされている Web ブラウザについては、『リリースノート』を参照してください。

Siebel リモート Web クライアントに必要なシステム

Siebel Correspondence は、Siebel Web クライアントだけでなく、Siebel リモート Web クライアントからも使用できます。どちらのクライアントでも、Siebel Correspondence のユーザーインターフェイスはまったく同じです。

ただし、リモート Web クライアントでは、文書を作成するリクエストがローカルで処理されます。したがって、外勤の営業員が移動中に提案書、プレゼンテーション、およびフォローアップを作成できます。

リモートクライアントを使用しているマシンで Siebel Correspondence を実行するには、同じマシンに Microsoft Word をインストールしておく必要があります。

Document Server のインストール

Siebel Correspondence、Siebel Presentations、および Siebel Proposals は、いずれも Siebel Document Server を使用して、Microsoft Word および Microsoft PowerPoint の文書を Web 経由で作成します。

Document Server をインストールするには、次の手順に従ってください。

- 必要なハードウェアを取得します。
- Siebel Server をインストールします。
- サードパーティ製アプリケーションをインストールします。

Siebel Server をインストールした後で、271 ページの「Document Server の設定」に説明されている一部の手順の実行が必要になる場合があります。Document Server は Siebel eDocuments のコンポーネントの 1 つで、Siebel Server のインストール中にインストールされます。Document Server がインストールされており、次の項に示した要件に従って設定されているかどうかをシステム管理者に確認してください。

ハード ウェア要件

Document Server は、Windows 2000 プラットフォームと Windows XP プラットフォームでサポートされています。安定性とパフォーマンスを維持するために、必ず専用のホストサーバーで Document Server を実行してください。専用サーバー上の Siebel Server は、ホストとして 1 つの Siebel eDocuments コンポーネントグループを実行する必要があります。必要なシステムコンポーネント以外は、どのコンポーネントもこのマシンで実行しないでください。

サポートするユーザーの数を増やすには、別の専用ホストマシンで Siebel eDocuments コンポーネントグループをもう 1 つ実行してください。

Siebel Server のインスト ール

Document Server専用ホストマシンにSiebel Serverをインストールします。Siebel Serverのインストールについては、『Microsoft Windows用Siebel Serverインストールガイド』を参照してください。

Siebel Serverをインストールするときに、有効にするコンポーネントグループを選択します。Siebel eDocumentsコンポーネントグループだけを選択し、ほかのコンポーネントグループは選択しないでください。

Siebel Serverをインストールした後でも、コンポーネントを有効にすることができます。詳しくは、271ページの「コンポーネントグループの有効化」を参照してください。

サード パーティ 製アプリ ケーショ ンのインスト ール

Microsoft Wordをインストールする必要があります。

Microsoft Officeをインスト ールするには

1. Siebel Server NTサービス用のユーザーアカウントと同じユーザー名とパスワードを使って、サーバーマシンにログオンします。このユーザーアカウントは、Administratorsグループに所属している必要があります。

   注: インストールには、NT Serviceで使用したものと同じアカウントを使用する必要があります。インストールしているユーザーアカウントがそのアプリケーションにアクセスして起動するための正しい権限を持つように、インストーラがCOMセキュリティを設定します。Siebel Server NTサービス用のアカウント以外のアカウントを使用してインストールすると、Document Serverがそのアプリケーションを起動しようとするときにエラーが発生することがあります。

2. Microsoft Officeを標準インストールまたは完全インストールでインストールします。使用しているMicrosoft Officeのバージョンの標準インストールで、Web Authoring Tools（HTML）コンポーネントがインストールされることを確認します。インストールされない場合、カスタムインストールオプションを使用して、標準インストールのすべてのコンポーネントとともにWeb Authoring Tools（HTML）コンポーネントをインストールします。
3. Document Serverで使用されるアプリケーションを起動し、アプリケーション自体を登録します。
4. アプリケーションを閉じます。

Document Serverの設定

Document Serverのインストールが完了したら、次の手順に従ってDocument Serverを設定します。

- コンポーネントグループを有効にします。
- コンポーネントを同期化します。
- レポートの生成方法を設定します（オプション。Siebel Proposalsを使用する場合のみ）。
- HTML文書の生成を有効にします（オプション）。
- アプリケーションの再起動間隔を設定します（オプション）。
- 接続先サーバーを指定します（オプション）。
- ログされるイベントを増やします（オプション）。

コンポーネント グループの有効化

Document Serverをインストールしたときに、有効にするコンポーネントを選択しなかった場合は、「Siebel eDocuments」というコンポーネントグループを有効にする必要があります。このグループには、フォローアップ、プレゼンテーション、および提案書を作成するDocServerコンポーネントが入っています。このグループの有効化については、『Siebel Server管理ガイド』を参照してください。

コンポーネント の同期化

次の手順は、Document Serverに特有なものではなく、サーバーを使用する環境にコンポーネントをインストールしたときは常に行う必要があります。コンポーネントの同期化については、『Siebel Server管理ガイド』を参照してください。

レポート の生成方法の設定（オプション）

提案書に「レポート」セクションを入れる場合は、Actuate接続文字列を指定する必要があります。文書のリクエストを発行する各オブジェクトマネージャで、このパラメータを設定します。このパラメータの値は、オブジェクトマネージャからDocServerに送信されるリクエストに含まれます。DocServerがそのリクエストの処理を開始するとき、そのパラメータを使用してオブジェクトマネージャに対して接続し、レポートのためのデータを取得します。

Actuate接続文字列を指定するには

1 Server Managerを起動します。

2 「ActuateConnStr」というサーバーパラメータを変更して、次の情報を含めます。

```
siebel.tcpip://gatewayserver:port/enterpriseserver/objectmgr/
siebelserver
```

たとえば、ゲートウェイサーバーのホストが*¥¥gtwy*、Siebelサーバーが*Sieb01*、エンタープライズサーバーが*siebel*、コールセンターのレポートセクションが入った提案書を実行するオブジェクトマネージャが*SCCObjMgr*の場合は、次のコマンドを入力します。

```
srvrmgr> change param ActuateConnStr=siebel.tcpip://gtwy/siebel/
SCCObjMgr/Sieb01 for comp SCCObjMgr
```

「ProposalReportTimeoutInSecond」というパラメータも、レポートの生成に影響します。このパラメータで、Document Serverがレポートが生成されるまでの待機時間（タイムアウト）を設定します。デフォルトの値は、1800秒です。

HTML文書生成の有効化（オプション）

デフォルトでは、フォローアップは文書形式だけで保存され、HTML形式では保存されません。ユーザーの［HTMLを表示］ボタンは使用できず、フォローアップをHTML形式で表示することはできません。

「DocumentServerViewHTML」というサーバーパラメータで、Document Serverが文書のHTMLバージョンを生成できるかどうかを指定します。デフォルト値はFALSEです。したがって、デフォルトでは、Document Serverはネイティブ形式だけで文書を生成し、HTMLバージョンは生成しません。ユーザーがフォローアップをHTML形式で表示できるようにするには、DocumentServerViewHTMLパラメータの値をFalseからTrueに変更する必要があります。このパラメータが有効化された後で生成されるすべての文書は、両方の形式で保存されます。

HTML文書を生成すると、そのコピーがHTML形式で作成され、Siebelファイルシステムに保存されます。この処理がパフォーマンスに影響する場合があり、ファイルシステムに余分の容量が必要になります。どの程度整ったHTML文書が作成されるかは、使用しているオフィスアプリケーションの、ネイティブ形式の文書をHTMLに変換する性能によって異なります。

次の手順に従って、フォローアップ、提案書、およびプレゼンテーションのHTMLバージョンを生成できるようにします。

文書のHTMLバージョンを生成できるようにするには

1. Server Managerを起動します。
2. 次のコマンドを入力します。

```
Srvrmgr> change param DocumentServerViewHTML=True for comp DocServer
```

注： この手順ではServer Managerを使用しますが、［サーバー管理］インターフェイスを使用してパラメータを変更することもできます。詳しくは、『Siebel Server管理ガイド』を参照してください。

アプリケーションの再起動間隔の設定（オプション）

パラメータ「MSWordLiveCount」を使用すると、Officeアプリケーションの再起動の頻度を制御できます。

各パラメータは正の整数に設定できます。設定した数の文書が作成されると、対応するオフィスアプリケーションが終了して再起動します。デフォルト値の0は、アプリケーションがシャットダウンしないことを示します。このパラメータの値が0以外の整数に設定されているときにDocument Serverが起動に失敗すると、対応するアプリケーションがシャットダウンして再起動されます。

これらのパラメータの値を変更するには

1. Server Managerを起動します。
2. Siebel CorrespondenceとSiebel Proposalsで使用するMicrosoft Wordの再起動間隔を変更するには、次のコマンドを入力します。

```
Srvrmgr> change param MSWordLiveCount=5 for comp DocServer
```

3. Siebel Presentationsで使用するMicrosoft PowerPointの再起動間隔を変更するには、次のコマンドを入力します。

```
Srvrmgr> change param MSPPLiveCount=5 for comp DocServer
```

接続先サーバーの指定（オプション）

同じ会社内で複数のDocument Serverを実行している場合は、サーバーの負荷のバランスをとるために、文書のリクエストが状況に応じて適切なサーバーに割り振られます。

しかし、すべてのリクエストを1台のサーバーに送った方が便利な場合もあります。たとえば、サーバーで発生した問題を診断する場合などは、すべてのリクエストを1台のサーバーに送ります。

すべてのリクエストを1台のサーバーに送るには

1. Server Managerを起動します。
2. 次のコマンドを入力します。

```
srvrmgr> change param DocumentServerName=DocSrvr1
```

ログされるイベントを増やす（オプション）

今までログされていなかったイベントもログされるように設定できます。このように設定しておくと、デバッグする場合に便利です。

イベントログシステムは、各イベントタイプのログレベルに従ってイベントをログファイルに書き込みます。ログされるイベントをフィルターするレベルを数値で指定します。デフォルト値の3は、レベル1、2、および3のイベントだけがログされ、レベル4と5のイベントはログされないことを示します。このフィルタリングのレベルを5に設定すると、すべてのイベントがログされるようになります。

注: 次の一覧の最後のコマンドでは、パラメータ内にスペースが入っているので、パラメータ全体を引用符で囲まなければならないことに注意してください。ほかのコマンドでは、引用符の使用はオプションです。下の一覧では、引用符を使っていません。

ログされるイベントを増やすには

1. Server Managerを起動します。
2. 次のコマンドを入力します。

```
srvrmgr> change evtloglvl GenericLog=5 for comp Docserver

srvrmgr> change evtloglvl ProposalDebug=5 for comp Docserver

srvrmgr> change evtloglvl ProposalDetail=5 for comp Docserver

srvrmgr> change evtloglvl PresentationDebug=5 for comp Docserver

srvrmgr> change evtloglvl PresentationDetail=5 for comp DocServer

srvrmgr> change evtloglvl DocServerDebug=5 for comp DocServer
```

```
srvrmgr> change evtloglvl DocServerDetail=5 for comp DocServer

srvrmgr> change evtloglvl CorrespDebug=5 for comp DocServer

srvrmgr> change evtloglvl CorrespDetail=5 for comp DocServer

srvrmgr> change evtloglvl MSProjectDebug=5 for comp DocServer

srvrmgr> change evtloglvl "MS ProjectDetail"=5 for comp DocServer
```

イベントのログについては、『Siebel Server 管理ガイド』を参照してください。

フォローアップテンプレートの使用の説明

Siebel のフォローアップテンプレートは、Microsoft Word（DOC ファイル形式）で作成され、編集されます。テンプレートには、固定テキストと 1 つ以上の差し込みフィールドが含まれます。差し込みフィールドは、ユーザーが 1 人または複数の受取人に対するフォローアップを生成するときに、Siebel データベースからさまざまな情報（担当者の名前や住所など）を入れるプレースホルダです。

ユーザーは個人用のテンプレートを、管理者はユーザー用のテンプレートを作成することができます。テンプレートを変更したり追加するには、コンピュータに Microsoft Word をインストールしておく必要があります。

各フォローアップテンプレートの固定テキストを書くときは、固有のロケールの命名規則および言語を使用します。グローバル展開をサポートするために、テンプレートの作成者はテンプレートレコードの［ロケール］フィールドと［言語］フィールドを使用してロケールと言語を明示できます。Document Server はこれらの設定を使用して、テンプレートの差し込みフィールドをローカライズされたデータで正確に置換します。影響を受けるフィールドのタイプは次のとおりです。

- MLOV フィールド
- グローバルデータフィールド
- ロケールによって異なるフィールド（日付や通貨など）

Siebel のフォローアップテンプレートに使用できる、Word の差し込みフィールドのデータソースは、Siebel.html ファイルにあります。Siebel Tools を使用して、管理者はテンプレートに使用できる一連の差し込みフィールドを増やすことができます。詳しくは、286 ページの「追加の差し込みフィールドの設定」を参照してください。

フォローアップテンプレートの使用に関するガイドラインは、次のとおりです。

- Siebel.html ファイルが最初に表示される前に、1 つのフォローアップが作成されている必要があります。最初に作成されるフォローアップテンプレートは、多くの場合 Siebel サンプルテンプレートの 1 つです。一度 Siebel.html ファイルが出現したら、それを使用して独自のテンプレートを作成できます。
- テンプレートには、フォローアップを生成するために少なくとも 1 つの差し込みフィールドが必要です。
- ユーザーが［作成］または［ラベル作成］をクリックするたびに、Siebel.html ファイルは上書きされます。
- ユーザーが［作成］または［ラベル作成］をクリックするたびに、選択したテンプレートに基づいて、Siebel.html ファイルの差し込みフィールドがデータファイルに入っている変数データで置き換えられ、リストの各受取人に対応したフォローアップ文書が生成されます。
- ［更新］ボタンをクリックして［ドキュメント状況］フィールドを確認することで、文書またはラベルの状況をチェックしてください。表 21 を参照してください。

表 21.［ドキュメント状況］フィールド

状況	意味
キュー内	リクエストは利用可能なドキュメントサーバーに送信されている。
生成中	Document Server が Word 差し込み文書を作成している。
完了	文書は使用可能で［生成されたドキュメント］フィールドからアクセスできる。
失敗	Document Server でエラーが発生した。［ドキュメントエラー］フィールドと［ラベルエラー］フィールドのエラーメッセージをチェックしてください。

- 修正する前に、テンプレートを無効にすることをお勧めします。［有効］フィールドをオフにすると、そのテンプレートを無効にできます。これによって、テンプレートの修正中に他のユーザーがこのテンプレートを使用してフォローアップを作成することを防ぎます。修正が終了したら、［有効］フィールドを再度オンにします。

- Siebel.html ファイルは、Siebel Server の Reports サブディレクトリにあります。

注： フォローアップテンプレートの管理など、システム管理タスクを実行するときは、常にサーバーデータベースに接続してください。ローカルデータベースで管理タスクを行ってからサーバーデータベースを同期することもできますが、データが競合するなどのエラーの原因になることがあります。さらに、大きなローカルデータベースや多量のトランザクションが原因でパフォーマンスが低下することもあります。

サポートされている Microsoft Word のバージョンについては、使用している Siebel アプリケーションの『リリースノート』および『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。

サンプルフォローアップテンプレートの使用

Siebel Correspondence に付属しているサンプルフォローアップテンプレートのテキストを、会社やビジネスに合わせて変更することができます。

また、サンプルフォローアップテンプレートのテキストと差し込みフィールドの両方を変更する必要がある場合もあります。

フォローアップファイルのテキスト の変更

フォローアップテンプレートのテキストだけを変更する場合は、Siebel Correspondence でテンプレートのリンクをたどってテンプレートを開きます。次に、Microsoft Word でテキストを編集します。

注： テキストを編集しているときに、誤って差し込みフィールドを変更しないように注意してください。

フォローアップテンプレート ファイルのテキスト を変更するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ドキュメント管理] > [フォローアップテンプレート] の順に選択します。
2. [テンプレート] リストで、[テンプレート名] のハイパーリンクをドリルダウンします。

   ファイルを開くか、それともダウンロードするかを確認するダイアログボックスが表示されます。
3. [このファイルを上記の場所から開く] を選択して [OK] をクリックします。

   Microsoft Word にテンプレートファイルが表示されます。
4. Microsoft Word を使用して、テキストを編集します。
5. 編集が終わったら、[ファイル] メニューの [上書き保存] をクリックして保存します。
6. [テンプレート] リストで、[テンプレート名] フィールドに表示されたアイコンをクリックします。
7. [参照] をクリックします。
8. 保存したテンプレートを検索し、そのファイルを選択します。
9. [添付ファイルを追加] ダイアログボックスで、[追加] をクリックします。

フォローアップテンプレート ファイルの差し込みフィールド の変更

フォローアップテンプレートの差し込みフィールドを変更する最も簡単な方法は、Microsoft Word の「差し込み印刷」機能を Document Server によって生成された Siebel.html ファイルとともに使用することです。siebel.html ファイルには、差し込みに使用できるフィールドの名前が含まれています。Microsoft Word がこのファイルを読み取ると、それらのフィールドをドロップダウンメニューで選択できるようになります。

フォローアップテンプレート の差し 込みフィ ールド を変更するには

1 ［フォローアップテンプレートリスト］のアプレットで、［テンプレート名］フィールドをドリルダウンして修正するテンプレートを選択します。

2 表示されたダイアログボックスで、［このファイルを上記の場所から開く］を選択して［OK］をクリックします。

Microsoft Word にテンプレートファイルが表示されます。

3 テンプレートファイルに差し込みフィールドを追加します（「Microsoft Word 2000 のテンプレートに差し込みフィールドを追加するには」または「Office XP のテンプレートに差し込みフィールドを追加するには」を参照）。

4 ［テンプレート］リストで、修正しているテンプレートの［テンプレート名］フィールドに表示されたアイコンをクリックします。

5 ［添付ファイルを追加］ダイアログボックスを使用して、修正したテンプレートファイルをアップロードします。

Microsoft Word 2000 のテンプレート に差し 込みフィ ールド を追加するには

1 Microsoft Word の［ツール］メニューの［差し込み印刷ヘルパー］を選択します。

Microsoft Word の［差し込み印刷ヘルパー］ウィンドウが開きます。

2 ［差し込み印刷ヘルパー］ウィンドウで［メイン文書］の［作成］ボタンをクリックして［宛名ラベル］を選択します。

3 ダイアログボックスが表示されたら、［作業中のウィンドウ］ボタンをクリックします。

4 ［差し込み印刷ヘルパー］ウィンドウで［データファイル］の［データファイル指定］ボタンをクリックして［データファイルを開く］を選択します。

5 ［データファイルを開く］ダイアログボックスで、¥Siebel¥Reports¥Siebel.html ファイルを見つけて開きます。

注： Siebel.html は、最初のフォローアップテンプレートが作成された後にだけ表示されます。

6 ［閉じる］ボタンをクリックして［差し込み印刷ヘルパー］ウィンドウを閉じます。

7 テンプレートファイルに差し込みフィールドがない場合、そのことを通知する情報ボックスが表示されます。そのボックスの［メイン文書の編集］をクリックしてください。

テンプレートファイルに差し込みフィールドがすでに含まれている場合は、ボックスは表示されません。［閉じる］ボタンをクリックして、ウィンドウを閉じます。

8 差し込みフィールドの追加が終了したら、［差し込み印刷］ツールバーの［差し込み印刷ヘルパー］アイコンをクリックします。［差し込み印刷ヘルパー］ウィンドウで、［作成］をクリックして［標準の Word 文書に戻す］を選択します。［OK］をクリックして、処理を継続します。

9 ［差し込み印刷ヘルパー］ウィンドウを閉じます。

10 ［ファイル］>［名前を付けて保存］を選択して、ファイルに新しい名前を付けてハードディスクに保存します。

11 Microsoft Word を閉じます。

12 ［テンプレート］リストで、修正しているテンプレートの［テンプレート名］フィールドのアイコンをクリックします。

13 ［添付ファイルを追加］ダイアログボックスを使用して、修正したテンプレートファイルをアップロードします。

Office XP のテンプレート に差し 込みフィ ールド を 追加するには

1 Microsoft Word で、［ツール］>［はがきと差し込み印刷］>［[差し込み印刷］ツールバーの表示］を順にクリックします。

2 ツールバーで、［メイン文書の設定］をクリックします。

3 ［メイン文書の種類］ウィンドウで、［レター］を選択して［OK］をクリックします。

4 ［差し込み印刷］ツールバーで、［データファイルを開く］アイコンをクリックします。

5 ［データファイルの選択］ウィンドウで、¥Siebel¥Reports¥Siebel.html ファイルを見つけて開きます。

6 ［表の選択］ウィンドウで［OK］をクリックします。

7 テキストを修正し、差し込みフィールドを追加します。テンプレート内の差し込みフィールドを挿入する場所にカーソルを置き、［差し込みフィールドの挿入］アイコンをクリックして、メニューから差し込みフィールドを選択します。挿入する差し込みフィールドごとにこの操作を繰り返します。

8 差し込みフィールドの追加が終了したら、［差し込み印刷］ツールバーの［メイン文書の設定］アイコンをクリックします。

9 ［メイン文書の種類］ウィンドウで、［標準の Word 文書］を選択して［OK］をクリックします。

10 ［ファイル］>［名前を付けて保存］を選択して、ファイルに新しい名前を付けてハードディスクに保存します。

11 Microsoft Word を閉じます。

12 ［テンプレート］リストで、修正しているテンプレートの［テンプレート名］フィールドのアイコンをクリックします。

13 ［添付ファイルを追加］ダイアログボックスを使用して、修正したテンプレートファイルをアップロードします。

新規のフォローアップテンプレートの作成

フォローアップテンプレートを追加する最も簡単な方法は、既存のテンプレートを変更して別の名前を付けることです。次の 3 つの処理手順によって、この処理を行います。

- 既存のテンプレートファイルを開きます。
- Microsoft Word でテンプレートを変更し、名前を変更します。
- Siebel Correspondence で、新しいテンプレートファイルのレコードを追加します。

注： さまざまな目的で、新規のフォローアップテンプレートを作成できます。たとえば、会社の説明、宛名ラベルなどです。

既存のテンプレート ファイルを開く

新しいテンプレートを作成する前に、まずSiebel Correspondenceでテンプレートへのリンクをたどり、既存のテンプレートファイルを開く必要があります。

既存のテンプレート ファイルを開く には

1 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ドキュメント管理] > [フォローアップテンプレート] の順に選択します。

2 [テンプレート] リストで、[テンプレート名] のハイパーリンクをドリルダウンします。

ファイルを開くか、それともダウンロードするかを確認するダイアログボックスが表示されます。

3 [このファイルを上記の場所から開く] を選択して [OK] をクリックします。

Microsoft Wordにテンプレートファイルが表示されます。

テンプレート の変更と 名前の指定

Microsoft Wordにファイルが表示されたら、Wordの差し込み印刷機能を使用してそのファイルの差し込みフィールドを修正し、別の名前で保存します。差し込みフィールドの修正方法は、「フォローアップテンプレートファイルの差し込みフィールドの変更」を参照してください。

作成し たファ イルのフォ ローアップテンプレート レコ ード の追加

Microsoft WordかLotus WordProでフォローアップテンプレートを作成したら、ユーザーがそのファイルをテンプレートとして使用できるように、Siebelアプリケーションでレコードを追加する必要があります。作成したテンプレートは、[フォローアップリクエスト（個人）] ビューの [テンプレート] フィールドに表示されます。

テンプレート レコード を追加するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ドキュメント管理] > [フォローアップテンプレート] の順に選択します。

2 ［テンプレート］リストで、新しいレコードを作成して必要なフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
有効	そのテンプレートが［フォローアップリクエスト（個人）］ビューの［テンプレート］リストに表示されるかどうかを示します。
ファイルのアップデート	このフィールドにチェックマークが表示されている場合、オリジナルファイルが更新されるたびに、ユーザーが持っているテンプレートのコピーが自動的に更新されることを示します。
コメント	テンプレートの説明と関連情報です。
ローカル	テンプレートがローカルハードディスク上にあるかどうかを示します。ドキュメントがローカルにない場合は、［リクエスト］フィールドを選択してそのドキュメントを要求できます。ファイルは次の同期セッションでダウンロードされます。このフィールドの設定は、Siebelリモートを使っている場合のみ適用されます。
修正日時	テンプレートファイルが最後に修正された日付。
テンプレート名	ファイルの名前。必須。
個人	このフィールドにチェックマークを付けると、テンプレートが［テンプレート］ビューに表示されます。
ダウンロードファイル	このフィールドを使用すると、ユーザーはサーバーにテンプレートをリクエストできます。このフィールドにチェックマークが表示されている場合、このドキュメントは次の同期セッションで取得されます。このフィールドの設定は、Siebelリモートを使っている場合のみ適用されます。
サイズ	テンプレートファイルのサイズです。
タイプ	テンプレートファイルのファイルタイプです。

フィールド	コメント
言語	Document Serverで、MLOVフィールドとGlobal Data Business Componentフィールドに基づく差し込み印刷フィールドに使用される言語。これらのタイプのフィールドについては、『Siebel Tools Reference』を参照してください。
ロケール	Document Serverで、ロケールによって異なるビジネスコンポーネントフィールド（日付や通貨など）に基づく差し込み印刷フィールドに使用されるロケール。これらのタイプのフィールドについては、『Siebel Tools Reference』を参照してください。

フォローアップテンプレートの削除

フォローアップテンプレートが無効になった場合は、ユーザーが誤って使用しないように削除します。

フォローアップテンプレートを削除するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［フォローアップテンプレート］の順に選択します。
2. ［テンプレート］リストで、削除するテンプレートを選択します。
3. メニューボタンをクリックし、［レコードの削除］を選択します。
4. 「現レコードを削除してもいいですか?」というプロンプトが表示されたら、［OK］をクリックします。

   ［テンプレート］リストが最新情報に更新され、削除したテンプレートは含まれません。

フォローアップテンプレートへのファイルの挿入

Siebel Correspondence のファイルの挿入機能を使用すると、フォローアップテンプレートにファイルを挿入できます。

1 つまたは複数のフォローアップテンプレートに、一般的な情報を含むファイルテンプレートを挿入できます。たとえば、別のファイル挿入テンプレートに会社の説明を作成し、それをフォローアップテンプレートに挿入します。説明が変更になった場合は、すべてのテンプレートを修正する必要はなく、対象の挿入テンプレートだけを修正します。

管理者やユーザーはコメントを付加して、そのファイルが挿入テンプレートで差し込み印刷と他の文書への挿入に使用することを示すことができます。

1 つのフォローアップテンプレートに、ファイルをいくつでも挿入できます。ただし、それぞれのファイルに固有の名前を付ける必要があります。

各ファイルを別々にフォローアップテンプレートに挿入する必要があります。挿入ファイルは、ネストできません。たとえば、「File1.doc」、「File2.doc」、「File3.doc」という 3 つのファイルを「FollowUp.doc」というテンプレートに挿入できますが、「File1.doc」を「File2.doc」に挿入してから「File2.doc」を「FollowUp.doc」に挿入することはできません。

管理者が作成した公開テンプレートや、ユーザーが作成した個人用テンプレートに、ファイルテンプレートを挿入できます。Microsoft Word ファイルだけが Microsoft Office テンプレートに挿入されます。このプロセスを次で説明します。

フォローアップテンプレート にファイルを挿入するには

1. ファイル挿入テンプレートを作成します。
   a. Microsoft Word を使用して、挿入テンプレートを作成します。
   b. ［ドキュメント管理］画面の［フォローアップテンプレート］ビューで、新規レコードを追加して新規の挿入テンプレートを追加します。
2. 新規のテンプレートファイルを挿入するフォローアップテンプレートを開きます。
3. 挿入テンプレートが表示されることになる場所に、新規の行を挿入して次のコマンドを入力します。

   ```
   [[File Name]]
   ```

   ここで、*File Name* は手順 1 で作成したファイルの名前です。

4 フォローアップテンプレートをローカルで保存し、次に［フォローアップテンプレート］ビューでそのテンプレートを再ロードします。

実行時に、編集されたフォローアップテンプレートに新規の挿入テンプレートが差し込まれます。

追加の差し込みフィールドの設定

文書の作成プロセス中に、Document Serverは差し込み印刷データをSiebel.htmlファイルにエクスポートします。Microsoft Wordはこのファイルを読み取り、テンプレートの差し込みフィールドにデータを挿入します。エクスポートされるデータは、次の2つの場所から取得されます。

- フォローアップがサービスリクエストに基づくビューから作成された場合（Siebel Salesの［サービスリクエスト］画面やSiebel Call Centerの［サービス］画面など）、データはService Request Recipientビジネスコンポーネントから取得されます。
- フォローアップが［フォローアップリスト］ビューで［新規］ボタンを押して作成された場合、またはサービスリクエストに基づかないビューから作成された場合（［商談］画面など）、データはRecipientsビジネスコンポーネントから取得されます。

Recipientsビジネスコンポーネントの新規フィールドは、S_CONTACTテーブルのカラムに基づくフィールドか、結合関係を通じて獲得できるフィールドに限られます。結合を追加できるのは、S_CONTACTとマスター／詳細関係を持つテーブル（S_CONTACTが詳細テーブル）です。Recipientsビジネスコンポーネントにこの結合がまだ存在しない場合、追加する必要があります。

Service Request Recipientビジネスコンポーネントの新規フィールドは、S_CONTACTテーブルとS_SRV_REQテーブルのカラムに基づくフィールドか、これらのテーブルとの結合を通じて獲得できるカラムに基づくフィールドに限られます。

表 22 で、2 つのビジネスコンポーネントのコンテンツとそれぞれを使用する場合について説明します。フィールドの追加については、『Developing and Deploying Siebel eBusiness Applications』および『Siebel Tools Reference』を参照してください。

表 22. 差し込みフィールドのソースおよび使用方法の概要

ソースのビジネスコンポーネント	ソースのテーブル	使用する場合
Recipients	■ S_CONTACT ■ S_CONTACT とマスター／詳細関係を持つテーブル（S_CONTACT が詳細テーブル）と結合する。	次のようにフォローアップが作成された場合 ■ ［フォローアップリスト］ビューから直接作成 ■ サービスリクエストに基づかないビューから作成
Service Request Recipient	■ S_CONTACT ■ S_SRV_REQ ■ 2 つのうちのどちらかとマスター／詳細関係を持つテーブル（S_CONTACT または S_SRV_REQ が詳細テーブル）と結合する。	サービスリクエストに基づくビューからフォローアップが作成された場合

追加の差し込みフィールドを設定するには

1. Siebel Tools を開きます。
2. Recipients ビジネスコンポーネント、または Service Request Recipient ビジネスコンポーネントのどちらかに、新規のフィールドを追加します。この手順は、追加するフィールドの種類によって異なります。フィールドの追加については、『Developing and Deploying Siebel eBusiness Applications』および『Siebel Tools Reference』を参照してください。
3. ［Business Component User Prop］に「Export Field #」という新規フィールドの名前を追加します（# は整数）。必要な場合は、その整数値を増やして追加のユーザープロパティを作成します。
4. プロジェクトをコンパイルし、新規の .srf ファイルを作成します。
5. サーバーを停止します。

6 新しくコンパイルした .srf ファイルを、サーバーが使用するための適切な場所にコピーします（通常は ¥siebel¥objects¥*lang* で、*lang* はサーバーの言語設定に対する言語コード）。

7 サーバーを再起動します。

8 新規のフォローアップ文書を作成して siebel.html ファイルを最新情報に更新します。

9 テンプレートにフィールドを挿入する方法については、「フォローアップテンプレートファイルの差し込みフィールドの変更」を参照してください。

注： 最高 63 個の差し込みフィールドを設定できます。それを超えるフィールドは WinWord で表示しません。

配送センターについて

ユーザーがフォローアップを作成したら、フォローアップを自分で印刷して郵送するか、フォローアップを配送センターに送って、印刷と郵送を依頼することができます。配送センターは、所属している会社の部署（営業部など）の可能性もあります。

配送センターを利用すると、次のような利点があります。

- ユーザーがプリンタを持っていなくても、インターネットにアクセスできる場所ならどこでもフォローアップを作成できる。
- ユーザーがフォローアップを印刷して郵送する時間を節約できる。
- 会社で発送するフォローアップに一貫性を持たせることができる。
- フォローアップに同封物として含められる添付品や資料のリクエストすべてを、1 か所で配送できる。

配送センターをセットアップすると、ユーザーがフォローアップを作成後に、［提出］をクリックしてフォローアップを配送センターに送れるようになります。ユーザーが［提出］をクリックすると、フォローアップリクエストの［状況］フィールドの値が［提出済み］になり、リクエストが読み取り専用になります。［リコール］コマンドを使用しないと、リクエストに変更を加えることはできません。

配送センターのセットアップ

配送センターをセットアップするには、次の作業を実行します。

- 配送センターレコードを追加する。
- 配送センターがSiebel Correspondenceにアクセスできるようにする。

配送センターレコードの追加、変更、削除

配送センターレコードを作成して、ユーザーがフォローアップリクエストを作成したときに配送センターを選択できるようにします。

配送センターを追加するには

1. アプリケーションのレベルメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [データ管理] > [配送センター]の順に選択します。
2. [配送センター]リストで、[新規]ボタンをクリックします。
3. 次の表に示す情報を入力します。

フィールド	説明
名前	配送センターの名前を入力します。
代表電話	配送センターの電話番号を入力します。
代表ファックス	配送センターのFAX番号を入力します。
配送担当	[選択]ボタンをクリックし、[配送担当]ダイアログボックスで配送センターの従業員を選択します（複数可）。必要に応じて、[新規]をクリックして、このダイアログボックスに従業員を追加します。従業員の選択が終わったら、[閉じる]をクリックします。 選択した従業員が、この配送センターに送られたフォローアップを見ることができるようになります。[配送担当]ダイアログボックスで従業員を指定しないと、この配送センターに送られたフォローアップは誰も見ることができません。
説明	配送センターの説明を入力します。

その他の変更を加えるには

- 配送センターのレコードを変更するには、フィールドを選択し、そのフィールドの情報を変更します。
- 配送センターレコードを削除するには、削除するレコードを選択し、メニューボタンをクリックして［レコードの削除］をクリックします。

配送センターに Siebel Correspondence へのアクセス権を設定する

配送センターの配送担当者は、処理待ちの配送リクエストを確認する必要があります。配送担当者は、配送センターに送られたすべてのリクエストを［配送センター］画面で見ることができます。

配送センターの従業員は、フォローアップリクエストを表示して印刷し、リストされている同封物を同封してそのリクエストを配送します。同封物は印刷することもできますし、(同封物が光沢紙に印刷されているパンフレットの場合などは）印刷済みのコピーを取ってくることもできます。

ライセンスされた Siebel Workflow を持っている場合は、新しい配送リクエストを送るたびに、自動的に電子メールが配送センターに送信されるワークフローを作成することができます。

配送センターに Siebel Correspondence へのアクセス権を設定するには

1. 会社の従業員やチャネルパートナーを Siebel Correspondence ユーザーにセットアップするのと同じ方法で、配送センターの従業員を Siebel Correspondence ユーザーにセットアップします。Siebel アプリケーションのユーザーのセットアップについては、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』を参照してください。
2. 配送センターの従業員に、［配送センター］画面を表示できる権限を設定します。シードデータの「配送センター従業員」という権限を使います。権限については、第 2 章「初期設定」を参照してください。
3. インターネットでフォローアップを表示するときに使用する URL を、配送センターの従業員に知らせます。

配送状況の確認について

配送センターの従業員は、リクエストされた配送処理を完了したら［完了］をクリックします。［完了］をクリックすると、リクエストの［状況］フィールドが［完了］に変わり、フォローアップの各受取人に、フォローアップが送信されたことを示す活動が作成されます。

ユーザーは、［フォローアップリクエスト（個人）］ビューの［状況］カラムで、フォローアップリクエストの処理状況を確認できます。

同様に、配送センターの管理者は、［配送］画面の［状況］カラムで、処理待ちのリクエストの状況を確認できます。

バッチ印刷の説明

バッチ印刷は、複数のフォローアップ項目の印刷タスクを単純化します。ユーザーは最初に1つ以上の［フォローアップ］項目を選択し、次にアプレットレベルメニューで「印刷」オプションを選択します。それによって、文書が適切なプリンタで印刷されます。

Siebelアプリケーションは2種類のバッチ印刷をサポートします。サーバーベースとクライアントベースです。最初は、［フォローアップ］画面と［配送］画面に表示される印刷メニュー項目は、クライアントベースの印刷を実行するように設定されています。ただし、管理者はSiebel Toolsを使用してこれらのメニューを再設定して、クライアントベースの他に、またはクライアントベースの代わりに、サーバーベースのバッチ印刷を使用できます。

クライアント ベースのバッチ印刷

ユーザーがクライアントベースのバッチ印刷を使用して文書を印刷するとき、Siebelアプリケーションはそのユーザーのクライアントシステムで Microsoft Word を起動します。次にSiebelファイルシステムから文書を取り出して、そのユーザーのデスクトップセッションで設定されたデフォルトプリンタで印刷します。

この機能が正しく動作するように、エンドユーザーはブラウザを設定してSiebelアプリケーションがMicrosoft Wordを起動できるようにする必要があります。これには、Siebelアプリケーションの URL が含まれるゾーンで、［スクリプトを実行しても安全だとマークされていない ActiveX コントロールの初期化とスクリプトの実行］というセキュリティオプションを、［有効にする］か［ダイアログを表示する］に変更する必要があります。通常、これは［イントラネット］ゾーンか［信頼済み］ゾーンです。ユーザーは、このゾーンに含まれる他の URL が、このセキュリティ権限で信頼可能かどうか検証する必要があります。

サーバーベースのバッチ印刷

ユーザーがサーバーベースのバッチ印刷で文書を印刷するときは、DocServer サーバーコンポーネントにリクエストが送信されます。このコンポーネントは、ユーザーが［ユーザー設定］で指定したプリンタで文書を印刷します。ユーザーがプリンタを指定していない場合、システム管理者が DocServer マシンに設定したデフォルトのプリンタで、その文書が印刷されます。

管理者およびユーザーのためのバッチ印刷のセットアップ

表 23 に、管理者とユーザーの両方のためのバッチ印刷のセットアップ処理を示します。管理者は、サーバーベースのバッチ印刷をセットアップする必要があり、ユーザーは、サーバーベースとクライアントベースの両方をセットアップする必要があります。

表 23. バッチ印刷のセットアップ手順

管理者のセットアップ手順	ユーザーのセットアップ手順
［フォローアップ］画面と［配送］画面にサーバー［印刷］メニュー項目を追加する	クライアントベースのバッチ印刷のシステム要件を確認する
印刷設定をセットアップする	インターネットエクスプローラがクライアントベースのバッチ印刷を許可するように設定する
DocServer マシンにプリンタ接続を追加する	クライアントベースのバッチ印刷のためにデスクトップにプリンタ接続を追加する
デフォルトプリンタを変更する（必要な場合）	デフォルトプリンタを変更する（必要な場合）
	サーバーベースのバッチ印刷のためのプリンタを指定する

管理者のバッチ印刷手順

管理者は、サーバーベースのバッチ印刷機能をセットアップする必要があります。

フォローアップ画面と配送画面にサーバー印刷メニュー項目を追加するには

1. Siebel Tools を起動します。
2. ［Object Explorer］ウィンドウの［Siebel Objects］で、［Applet］を選択します。
3. ［Applets］ウィンドウの右側で、［Name］カラムに「Correspondence List Applet」と入力して［Query］をクリックします。
4. Object Explorer で、［Applet Method Menu Item］を選択します。
5. ［Applet Method Menu Item］ウィンドウで、［Menu Text］カラムに「Server Printer」と入力して［Query］をクリックします。
6. そのレコードを強調表示し、［Inactive］カラムの［Inactive］チェックボックスをオフにします。
7. ［Applet Method Menu Item］ウィンドウで、［Menu Text］カラムに「Server Print Label」と入力して［Query］をクリックします。
8. そのレコードを強調表示し、［Inactive］カラムの［Inactive］チェックボックスをオフにします。
9. アプリケーションメニューで、［Tools］をクリックして［Compile Projects］を選択します。［Project Selection］ウィンドウで、プロジェクト［Corresp（SSE)］を選択します。
10. 適切な siebel.srf ファイルを選択して、［Compile］をクリックします。
11. ［配送］画面でも手順 3 から手順 10 までを繰り返し、［Applet］ウィンドウで「Fulfillment List Applet」をクエリーします。
12. ［サーバープリンタ］と［サーバー印刷ラベル］というメニュー項目が［フォローアップ］画面と［配送］画面のアプレットメニューに表示されることを確認します。

サーバーベースのバッチ印刷用プリンタの設定

ユーザーがフォローアップ文書に対するサーバーベースのバッチ印刷を起動すると、DocServer コンポーネントにリクエストが送信されます。このリクエストには、ユーザーが［フォローアップユーザー設定］画面で選択した［デフォルトプリンタ］と［プリンタドライバ :］という設定の値が含まれます。このリクエストを受け取ると、DocServer は Microsoft Word を使用してその文書を PostScript ファイルに変換します。生成される PostScript のスタイルは、ユーザー設定の［プリンタドライバ :］の値によって決定されます。このパラメータでは、ネットワークプリンタの名前を指定します。Microsoft Word によって生成される PostScript ファイルは、このプリンタと同じモデルのすべてのプリンタに適合します。PostScript ファイルが生成されると、DocServer は［デフォルトプリンタ］ユーザー設定で指定されたプリンタに、そのファイルを送信します。

管理者は、サーバーベースのバッチ印刷をサポートするために、次のタスクを実行する必要があります。

1. エンタープライズ内の、サーバーベースのバッチ印刷で使用されるプリンタのモデルを識別します。
2. 各モデルに対して、1 台のネットワークプリンタを選択し、そのプリンタに対するプリンタ接続を DocServer マシンに追加します。
3. 設定済みのプリンタの 1 台を DocServer マシンのデフォルトプリンタとして指定します。
4. 設定済みプリンタのリストをエンドユーザーに提供します。エンドユーザーはそのリストを使用して、［ユーザー設定］の［プリンタドライバ :］を選択します。

たとえば、ある組織に Xerox Model A というプリンタ（それぞれの名前は xrx001 から xrx005）が 5 台あり、Canon Model B というプリンタ（それぞれの名前は cnn001 から cnn005）が 5 台あるとします。hqsrvr という名前のプリンタサーバーが、すべてのプリンタに対するリクエストを振り分けるために使用されます。管理者は Xerox Model A プリンタでは xrx005 を使用し、Canon Model B プリンタでは cnn005 を使用することにして、それぞれに対するプリンタ接続を DocServer マシンに追加します。xrx005 プリンタをデフォルトプリンタとして選択します。これらの接続は、DocServer コンポーネントが PostScript ファイルを生成するときに使用します。プリンタの各モデルに対して 1 台だけが、実際に DocServer マシンに設定されます。プリンタ接続を作成したら、管理者はエンドユーザーに設定済みプリンタのネットワーク名（この場合は ¥¥hqsrvr¥xrx005 および ¥¥hqsrvr¥cnn005）を通知します。

この例の続きで、あるユーザーが自分の個人的なバッチ印刷リクエストでcnn003プリンタを使用するとします。これを実行するには、［ユーザー設定］画面の［フォローアップ］ビューで、［デフォルトプリンタ］フィールドに「¥¥hqsrvr¥cnn003」と入力し、［プリンタドライバ:］フィールドに「¥¥hqsrvr¥cnn005」と入力します。それ以降このユーザーが発行するすべてのバッチ印刷リクエストは、cnn003プリンタに送信されます。

ユーザーが［ユーザー設定］を指定しない場合、そのユーザーが発行するバッチ印刷リクエストは、管理者がDocServerマシンに設定したデフォルトプリンタに送信されます。

DocServerマシンにプリンタ接続を追加するには

1. Siebel Serverを実行しているWindows Serviceと同じユーザーIDを使用して、DocServerマシンにログオンします。
2. ［スタート］>［設定］>［プリンタ］の順に選択します。
3. ［プリンタの追加］アイコンをダブルクリックします。
4. ［ようこそ］画面で［次へ］をクリックします。
5. ［ローカルプリンタまたはネットワークプリンタ］の画面で、［ネットワークプリンタ］を選択して［次へ］をクリックします。
6. ［プリンタの検索］の画面で、［ネットワークプリンタ］を選択して［次へ］をクリックします。
7. ［通常使うプリンタ］の画面で、［はい］または［いいえ］を選択して［次へ］をクリックします。
8. ［完了］をクリックします。

デフォルトプリンタを変更するには

1. Siebel Serverを実行しているWindows Serviceと同じユーザーIDを使用して、DocServerマシンにログオンします。
2. ［スタート］メニュー >［設定］>［プリンタ］に移動します。
3. プリンタのリストで、目的のプリンタを右クリックして［通常使うプリンタに設定］を選択します。

エンドユーザーのバッチ印刷手順

バッチ印刷を実行するには、フォローアップ項目を選択して、アプレットメニューで［印刷］オプションを選択します。選択されているすべてのフォローアップレコードの［ドキュメント状況］カラムの値が［完了］の場合にだけ、［印刷］メニュー項目が有効になります。

最初は、［フォローアップ］画面と［配送］画面の［印刷］メニュー項目は、クライアントベースの印刷を実行するように設定されています。ただし、管理者はクライアントベースの他に、またはクライアントベースの代わりに、サーバーベースのバッチ印刷を使用するように設定できます。

クライアント ベースのバッチ印刷の使用方法

クライアントベースのバッチ印刷を使用すると、Siebelアプリケーションはクライアントシステムで Microsoft Word を起動します。次に Siebel ファイルシステムから文書を取り出して、デスクトップセッションで設定されたデフォルトプリンタで印刷します。この機能を使用するには、次の要件を満たす必要があります。

- クライアントシステムに Microsoft Word がインストールされていること。
- Microsoft Word を起動するように Internet Explorer が設定されていること。
- デスクトップに対してデフォルトプリンタが設定されていること。

インターネット エクスプローラがクライアント ベースのバッチ印刷を許可するように設定するには

1. Internet Explorer を起動して Siebel アプリケーションにログオンします。
2. Internet Explorer で、［ツール］ > ［インターネットオプション］を選択します。
3. ［セキュリティ］タブを選択します。Siebel アプリケーションが使用するセキュリティゾーンが強調表示されます（［イントラネット］または［信頼済み］）。このゾーンに含まれる他の URL が、さらに強化されたセキュリティ権限で信頼可能かどうか検証します。
4. ［レベルのカスタマイズ］を選択します。
5. ［セキュリティの設定］ダイアログボックスで、［スクリプトを実行しても安全だとマークされていない ActiveX コントロールの初期化とスクリプトの実行］を検索します。この設定を［有効にする］または［ダイアログを表示する］に変更します。

6 ［OK］をクリックします。

7 ［このゾーンに設定されているセキュリティのレベルを変更しますか?］という質問に対して、［はい］をクリックします。

8 ［インターネットオプション］ダイアログボックスで［OK］をクリックします。

デスクトップにプリンタ接続を追加するには

1 ［スタート］メニュー > ［設定］ > ［プリンタ］の順に選択します。

2 ［プリンタの追加］アイコンをダブルクリックします。

3 ［ようこそ］画面で［次へ］をクリックします。

4 ［ローカルプリンタまたはネットワークプリンタ］の画面で、［ネットワークプリンタ］を選択して［次へ］をクリックします。

5 ［プリンタの検索］の画面で［プリンタ名を入力する］を選択して、プリンタのネットワーク名を入力するか［参照］をクリックしてプリンタを選択します。

6 ［次へ］をクリックします。

7 ［通常使うプリンタ］の画面で、［はい］または［いいえ］を選択して［次へ］をクリックします。

8 ［プリンタの追加ウィザードの完了］画面で、［完了］をクリックします。

デフォルトプリンタを変更するには

1 ［スタート］メニュー > ［設定］ > ［プリンタ］の順に選択します。

2 現在のデフォルトプリンタは、チェックマークがオンになっています。新しいデフォルトプリンタを選択するには、目的のプリンタを右クリックして［通常使うプリンタに設定］を選択します。

クライアントベースの印刷を使用して文書を印刷するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［フォローアップ］または［配送］の順に選択します。

2 すべてのWordファイルを閉じます。

3 ［フォローアップリストアプレット］で、1つ以上の行を選択します。選択したすべての行の［ドキュメント状況］が［完了］になっている必要があります。

4 アプレットメニューで［印刷］を選択します。

選択した文書が、設定済みのデフォルトプリンタで印刷されます。

サーバーベースのバッチ印刷の使用方法

サーバーベースのバッチ印刷は、印刷リクエストをSiebel Document Serverに送信します。文書は、［ユーザー設定］で指定されたプリンタに送信されます。プリンタを指定していない場合は、システム管理者が設定したデフォルトプリンタで文書が印刷されます。

サーバーベースのバッチ印刷のためのプリンタを指定するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ユーザー設定］>［フォローアップ］の順に選択します。

2 ［デフォルトプリンタ］フィールドに、フォローアップで使用するプリンタのネットワーク名を入力します。ネットワーク名には、次のようなプリンタサーバー名とプリンタ名が含まれます。

¥¥printer_server_name¥printer_name

3 ［プリンタドライバ:］フィールドに、印刷プロセス中に中間ファイルを生成するために使用するプリンタドライバ名を入力します。システム管理者は、プリンタドライバとそれに関連付けられるプリンタの種類のリストをユーザーに提供する必要があります。手順2で先に指定したプリンタに関連付けられる［プリンタドライバ:］を選択します。

4 ［保存］をクリックします。

サーバーベースの印刷を使用して文書を印刷するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［フォローアップ］または［配送］の順に選択します。

2 ［フォローアップリストアプレット］で、1つ以上の行を選択します。選択したすべての行の［ドキュメント状況］が［完了］になっている必要があります。

3 アプレットメニューで［印刷］を選択します。

選択した文書は、［ユーザー設定］で指定されたデフォルトプリンタで印刷されます。

16 提案書

Siebel Proposals を使用すると、Microsoft Word で作成されたテンプレートに基づいて、営業員が提案書やその他の種類の文書を作成することができます。

営業員が提案書を作成するとき、従来の方法では以前に使用した提案書を基に作業を始め、次にそれを現在の見込み顧客に合わせて修正します。この方法では、顧客名などの基本的な情報を変更する必要があるだけでなく、新しい見込み顧客特有のニーズに合わせて、提案書を構成し直さなければならない場合もあります。たとえば、オリジナルの提案書は価格に重点が置かれているのに対し、新規見込み顧客はスピードや付加機能などの別の決定基準を重視している場合があります。

しかし、Siebel Proposals を使うと、管理者が一度正しいテンプレートを作成したら、営業員はボタンを 1 つクリックするだけで、特定の取引先や商談に合わせて、適切な提案書を作成することができます。Siebel Proposals では、商談の初期段階で営業員が入力した情報を使って、提案書を作成します。

営業員は、取引特有の情報を提案書に追加するときに、書式や表示形式に気を配る必要はありません。提案書ライブラリを使用すると、営業員は簡単に追加情報を検索し、それを提案書に自動的に挿入できます。

注： 契約書を作成するときは、Siebel Proposal ドキュメントエンジンも使用します。管理者は、この章で説明している提案書の作成手順に従って、契約書テンプレートを作成できます。ユーザーは、作成された契約書テンプレートを選択して、契約書を作成できるようになります。

Siebel Web クライアントに必要なシステム

Siebel Proposals を使用するには、次のことが必要です。

- Siebel 7.5 ソフトウェアを使用するのに必要なすべてのコンポーネント（Siebel Server と Web Server を含む）をインストールしていること。
- Windows マシンに Document Server をインストールしていること。
- Document Server マシンに Microsoft Office をインストールしていること。

注： UNIX 環境で Siebel Server を導入している場合に Siebel Proposals を使用するには、Document Server 用に別の Windows マシンが必要です。

Siebel Proposals は、Document Server を使用します。これは、Siebel Server の新しいコンポーネントで、このコンポーネントによって、Web からアクセスしているユーザーが、サーバーにある Microsoft Word 形式の文書を使えるようになります。

Siebel Proposals を使用する従業員やパートナーは、次のものが必要です。

- Web ブラウザ。製品を使うために必要です。
- Microsoft Office。文書を編集するために必要です（オプション）。

Siebel アプリケーションでサポートされている Web ブラウザについては、『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 リモート Web クライアントに必要なシステム

Siebel Proposals は、Siebel Web クライアントだけでなく、Siebel リモート Web クライアントからも使用できます。どちらのクライアントでも、Siebel Proposals のユーザーインターフェイスはまったく同じです。

ただし、Siebel リモート Web クライアントでは、文書を作成するリクエストがローカルで処理されます。したがって、外勤の営業員が移動中に、フォローアップや提案書、プレゼンテーションを作成できます。

Siebel リモート Web クライアントを使用しているマシンで Siebel Proposals を実行するには、同じマシンに Microsoft Office をインストールしておく必要があります。

Document Server のセットアップ

Siebel Correspondence、Siebel Presentations、および Siebel Proposals は、いずれも Siebel Document Server を使って、Microsoft Word と Microsoft PowerPoint の文書を Web に表示します。

Siebel アプリケーションをインストールしたら、Document Server を有効にする必要があります。

詳しくは、269 ページの「Document Server のインストール」を参照してください。

プレゼンテーションテンプレートの作成

テンプレートを作成するには、図16に示すタスクを実行します。

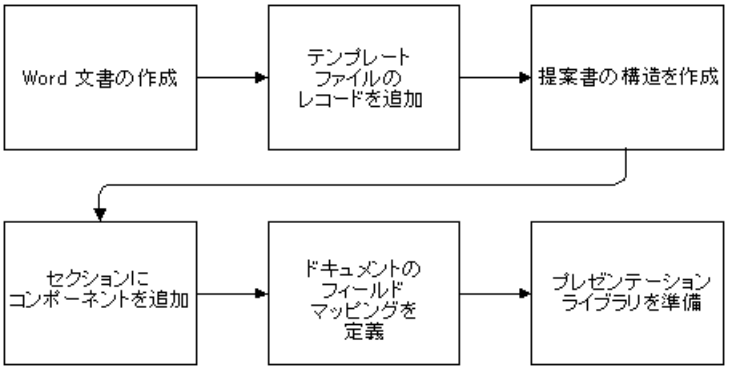


図16. Siebel Proposalsのプロセスフロー

- **Microsoft Word文書を作成する**：テンプレートに必要な文書を作成するには、テキストを入力し、社名、住所、担当者の連絡先などを変数として挿入する必要があります。
- **テンプレートレコードを追加する**：Siebelアプリケーションを使用して、このテンプレートの単一レコードを作成します。
- **提案書の構造を作成する**：提案書に入れるセクションを指定します。
- **セクションにコンポーネントを追加する**：各セクションに入れるコンポーネントを指定します。
- **セクションやコンポーネントで条件を使用する**：セクションやコンポーネントが特定の条件を満たした場合だけ提案書に入れられるように、条件を指定します（オプション）。
- **ドキュメントのフィールドマッピングを定義する**：どのSiebelオブジェクトが、コンポーネントの入ったWord文書のどのブックマークに対応するかを指定します。このマッピングの名前も、テンプレートレコード内に指定します。
- **提案書ライブラリを準備する**：営業員が提案書をカスタマイズするときに基本にする文書が入った、別のライブラリを作成します（オプション）。ライブラリは、いつでも作成できます。

Microsoft Word のテンプレート文書の作成

まず、Microsoft Word で文書を作成します。これらのドキュメントは、図 17 に示すように、1 つのスタイルドキュメントと複数のコンポーネントドキュメントで構成されます。

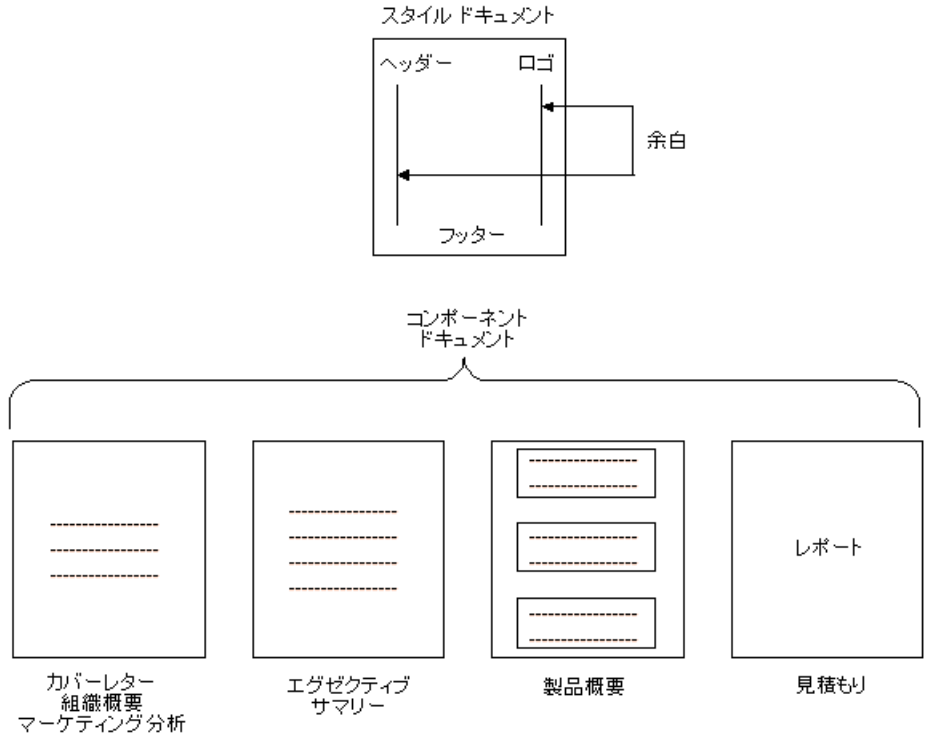


図 17. 提案書テンプレートを構成できる Word ドキュメント

図 17 に示すコンポーネントは単なる例です。目次や添付品のセットなどの他のコンポーネントを含めたり、見積りや製品説明を省くこともできます。ただし、テンプレートには、1 つのスタイル文書と 1 つまたは複数のコンポーネント文書が必要です。

注： サポートされている Microsoft Word のバージョンについては、『リリースノート』を参照してください。

テンプレート文書を作成するには、次のタスクを実行してください。

- **テンプレートの構成を決める**：テンプレートに入れるコンポーネントを決定します。
- **スタイル文書を作成する**：テンプレート内のすべてのコンポーネントのスタイルを設定する文書を作成します。
- **コンポーネント文書を作成する**：テンプレートに入れる各コンポーネント文書を作成します。

テンプレート の構成の決定

Microsoft Word で文書を作成する前に、提案書の構成と、どのような情報を提案書に入れるかを決定する必要があります。

まず、活用したことがある提案書にどのようなセクションが入っているかを確認します。たとえば、いずれもカバーレター、エグゼクティブ概要、および見積りを含んでいるか。また、現在社内でどのような文書がすぐ手に入るか、またこの文書で顧客のどのような質問に対応しているかなども確認します。これらの確認が終わったら、情報の構成を決定します。どのようなトピックがすべての提案書で標準となるか。どのようなトピックが特定の提案書だけに必要か、さらに、各情報をどのような順番で示せばよいかなども検討します。最後に、担当者の連絡先、取引先名、業種名などの、提案書に挿入するカスタマイズ用フィールドを決定します。この情報を使用して、Word ドキュメント内にブックマークを作成します。

構成の決定段階の一部として、Siebel に付属しているサンプルテンプレートを検討することをお勧めします。サンプルテンプレートは、329 ページの「サンプルデータ：フィールドマッピングとテンプレート」で説明されています。

注： 提案書では、1 つのビジネスオブジェクトだけのフィールドを使えます。別のビジネスオブジェクトのフィールドも入れたい場合は、Siebel Tools を使って、入れたいフィールドのあるビジネスコンポーネントを、提案書の基となるビジネスオブジェクトに追加する必要があります。

スタイル文書の作成

テンプレートの構成が決まったら、次にテンプレートのスタイル文書を作成します。この文書で提案書のレイアウトを決めます。必要に応じて、ヘッダー、フッター、ロゴ、特別な余白なども入れることができます。

指定したレイアウトオプションは、提案書で使用されるすべてのコンポーネントに自動的に適用されます。

注: この文書にデータを入力しないでください。データは、後で作成する個別のコンポーネント文書から入力されます。

テンプレート のスタイルをセット アップするには

1. Microsoft Word で新しい文書を作成します。
2. 余白、ヘッダー、フッター、フォントなど、テンプレート用のレイアウトオプションをセットアップします。
3. スタイルの作成を終えたら、ファイルを保存します。
   - ファイル名には、必ず英数字だけを使います。
   - Microsoft Word の .doc 拡張子を使用します。
4. ファイルを閉じます。

コンポーネント の作成

テンプレートの構成とスタイルが決まったら、次に、提案書の本文を構成するコンポーネントを作成します。

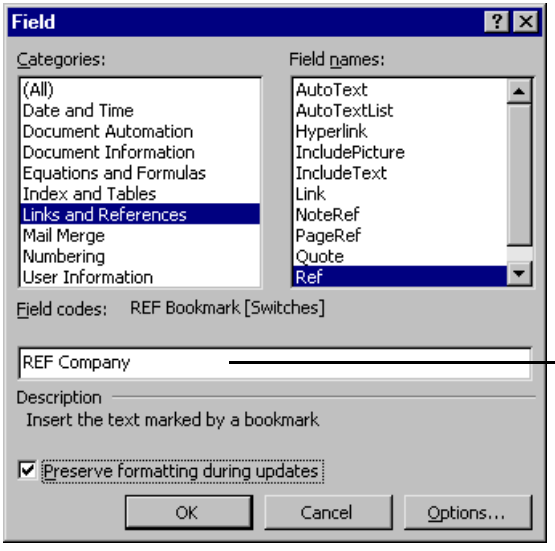
コンポーネントとは、標準のテキストと、状況に応じて変更できるデータを含む Microsoft Word 文書のことです。たとえば、冒頭ページのコンポーネントには、冒頭ページ用の標準テキストと、受取人の住所や名前などの提案書に応じて変更されるデータを入れます。

コンポーネントを作成するには、まず標準テキストを入力し、次にブックマークを作成します。ブックマークは、Microsoft Word 独自のデータ用プレースホルダです。営業員が提案書を作成するときに、これらのブックマークが、Siebel アプリケーションからのデータで置き換えられます。

Microsoft Word でブックマークの入ったコンポーネント 文書を作成するには

注： この手順は、Microsoft Word のバージョンによって若干異なる場合があります。

1. Microsoft Word で新しい空の文書を作成します。
2. このコンポーネントに属する標準テキストを入力します。
3. ブックマークを入れる場所にカーソルを置き、［挿入］ > ［フィールド］を選択します。



4. ［フィールドの種類］リストの［リンクと参照］をクリックし、次に、［フィールドの名前］リストの［Ref（参照）］をクリックします。

   REF が［説明］ボックスに表示されます。

5 コメントボックスの REF の後に、ブックマーク名を入力します。

たとえば、会社名に「Company」と入力すると、コメントボックスは次のようになります。

```
REF Company
```

ブックマーク名の先頭には数字を使用できません。

注： ブックマークとして挿入されたテキストに二重引用符（"）が含まれていると、そのテキストの先頭に自動的バックスラッシュ（¥）が付きます。挿入されたテキストにバックスラッシュを表示しないようにするには、Siebel ソフトウェアで二重引用符を一重引用符に変更します。

---

6 入力したブックマーク名を書き留めます。この名前は、後でブックマークを Siebel フィールド名にマッピングするときに必要になります。

7 ブックマークを付けたフィールドに差し込まれるテキストの書式が変更されないようにするには、［個別に設定した書式を更新時に変更しない］チェックボックスをオンにします。

8 ［OK］をクリックして、フィールドを挿入します。

ドキュメント内に次のメッセージが表示されます。

エラー！参照元が見つかりません。

これは、Microsoft Word で参照ブックマークを入れたときに、通常表示されるメッセージです。エラーテキストは、ドラフトの生成時に適切なデータに置き換えられます。

9 テキスト内に挿入するフィールドのブックマークごとに、306 ページの手順 3 から手順 8 を繰り返します。

注： 同じフィールドを複数の場所に挿入する場合は、ブックマークをコピーして貼り付けることができます。

---

10 コンポーネント文書を .doc ファイルとして保存します。

テンプレートレコードの作成

Microsoft Word でテンプレート文書を作成したら、Siebel Proposals を使って、これらの文書でテンプレートをどのように構成するかを指定します。

テンプレート 用レコード を作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［提案書テンプレート］の順に選択します。

2 ［テンプレート］リストで、新しいレコードを追加してフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
名前	テンプレートの名前を入力します。
初期値	このテンプレートをデフォルトの提案書テンプレートにする場合は、このフィールドにチェックマークを付けます。ユーザーが［自動生成］をクリックすると、提案書のテーマに一致する決定基準がない場合は、Siebel Proposals によってデフォルトのテンプレートが使われます。商談提案書と取引先提案書について、それぞれ 1 つだけデフォルトを選択できます。
カテゴリー	次のテンプレートの種類から 1 つ選択します。 ■ 商談提案書テンプレートを使用できるのは、商談を扱うときだけです。 ■ 取引先提案書テンプレートを使用できるのは、取引先を扱うときだけです。 ■ 契約テンプレートを使用できるのは、Siebel Professional Services Agreements を扱うときだけです。
マッピング名	このテンプレートで使用するブックマークフィールドのグループを指定するのに使用します。マッピングするときまで、このフィールドは空白のままにしておきます。
テンプレートファイル名	Word テンプレート文書。

フィールド	コメント
テーマ	テンプレートを特定の決定基準と関連付ける場合、[テーマ] フィールドの下向き矢印ボタンをクリックし、[決定基準] ダイアログボックスからテーマを選択します。提案書テンプレートにテーマを割り当てて、商談にとって重要な特定の決定基準をテンプレートと関連付けます。提案書のテーマが現在の商談の第一決定基準に一致する場合は、ユーザーが [自動生成] ボタンをクリックすると、Siebel Proposals によって適切なテンプレートが自動的に選択されます。ユーザーは必要に応じて、テーマテンプレートを選択することもできます。 取引先と契約書は、決定基準と関係がないので、取引先提案書と契約書テンプレートでは、このフィールドは使用できません。商談提案書テンプレートだけで使用します。
説明	テンプレートの説明を入力します。
言語	テンプレートの作成に使用された言語。
ロケール	テンプレートはロケールに固有です。

テンプレートの構造の決定について

Microsoft Word 文書または Lotus WordPro 文書と、テンプレートレコードを作成したら、提案書テンプレートの構造を決めます。

提案書は、その内容を区分するいくつかの**セクション**で構成します。必要に応じて、1 つのセクションに複数のコンポーネントを入れる場合と、1 つだけのコンポーネントを入れる場合があります。

セクションの種類は、そのセクションに入れるデータの特性によって異なります。たとえば、ファイルセクションには文書を、チャートセクションには Siebel のチャートを、レポートセクションには、Siebel のレポートを入れます。

テンプレートのセクションの定義

作成したテンプレートレコードと関連付けられている［提案書テンプレート管理］ビューでセクションを作成して、テンプレートの構造を定義します。最上位のセクションは、必ず作成しなければなりません。必要に応じて、最上位のセクションの下にサブセクションを追加します。サブセクションの下に別のサブセクションを入れて、複数のレベルを持つ構造を設定できます。

最上位セクションの作成

最初に、最上位のセクションを作成します。

最上位セクションを作成するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［提案書テンプレート］の順に選択します。
2. ［テンプレートエクスプローラ］リストの左フレームで、この提案書用に作成したテンプレートの横にある［+］アイコンをクリックします。

   リストに［セクション］フォルダが表示されます。
3. ［エクスプローラ］リストで、［セクション］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

   右フレームに［セクション］リストが表示されます。
4. ［セクション］リストで、新規レコードを追加します。
5. ［名前］フィールドに、セクションの名前を入力します。この名前は提案書自体には表示されません。
6. ［順番］フィールドで、このセクションが提案書に表示される順序を指定します。

7 ［セクションタイプ］フィールドに、作成するセクションのタイプを指定します。次の表では、使用可能なセクションタイプについて説明しています。

タイプ	コメント
ファイル	DOC またはTXT 形式の提案書のテキストだけを入れます。
チャート	Siebelチャートを挿入します。チャートは左余白、右余白、または中央に配置することができます。x 軸、y 軸、z 軸を変更することができます。
ロケーター	Siebel Encyclopediaからドキュメントを取り込みます。たとえば、ロケーターセクションを作成すると、商談で関心が示されている製品に関連のある辞典から、Siebel Proposals に動的にドキュメントを取り込むことができます。具体的には、商談で取り上げられている製品に関連のあるテキストを、動的に提案書に挿入するような場合に、ロケーターを使用します。ファイルタイプは、DOC、TXT、またはRTF 形式になっている必要があります。複数のマーケティング文書が、指定したロケーター基準に一致する場合は、Siebel Proposals によって、それぞれの文書が挿入されます。
組織チャート	スライドを作成し、テンプレートに関連付けられている取引先または商談の組織図を取り込みます。チャートは自動的に中央合せされます。
レポート	Siebel レポートを動的に挿入します（Siebel Quote など）。 レポートを挿入するとき、提案書エンジンがActuate レポートをHTML に変換し、そのHTML バージョンをテーブルとして提案書に挿入します。Siebel Proposals に含まれるようにレポートを設計するとき、HTML ではヘッダーとフッターが落とされることがあるので、確認が必要な場合があります。 Actuate レポートだけを挿入できます。Microsoft Access レポートは挿入できません。
テーブル	Siebelアプリケーションデータをテーブルフォーマットで取り込みます。含めるフィールド、フィールドの順番、カラムの長さを選択します。［目次セクション］を選択して、関連テーブルを作成することもできます。316 ページの「関連テーブルサブセクションの追加」を参照してください。

8 セクションタイプに合わせて適切なフィールドに情報を入力します。表24 では、セクションタイプに合わせて情報を入力するフィールドを示します。

9 最上位のセクションをすべて追加するまで、310ページの手順4から手順8を繰り返します。

表24. 提案書テンプレート管理ビューのフィールド

セクションタイプ	フィールド	コメント
すべて	条件	条件はすべてのセクションタイプに適用できます。条件については、319ページの「テンプレートでの条件の使用」を参照してください。
ファイル	なし	［条件］フィールドだけを適用できます。
チャート	ビジネスオブジェクト	チャート情報の取り込み元のSiebelビジネスオブジェクト（Opportunityなど）。使用可能なすべてのSiebelビジネスオブジェクトが入った［ビジネスオブジェクト］リストから選択します。
	チャートまたはテーブル名	このセクションに挿入するチャートアプレット名（「[商談チャート]アプレット - 現在の商談分析」など）。リストに、使用可能なすべてのアプレットが表示されます。
	検索条件	チャートのデータを制限する場合に使用する検索基準です（たとえば、Revenue > 500000）。
	幅	提案書ドキュメントに入れるチャートの幅です。デフォルトの幅は、400ピクセルです。
	高さ	提案書ドキュメントに入れるチャートの高さです。デフォルトの高さは、300ピクセルです。
	カテゴリー	複数のX軸オプションが含まれるチャートでは、このフィールドを使用して、X軸に使用するオプションを設定できます。たとえば、営業員別リード分析チャートの場合は、X軸に営業員または信憑性を対応させることができます。
	機能	複数のY軸オプションが含まれるチャートでは、このフィールドを使用して、Y軸に使用するオプションを設定できます。たとえば、営業員別リード分析チャートの場合は、Y軸に商談の数、商談売上、または平均商談売上を対応させることができます。
	シリーズ	このフィールドを使用して、複数のZ軸オプションが含まれるチャートに使用するZ軸を設定できます。
	チャートの場所	提案書ページ上のチャートの場所です。左、右、中央のいずれかを選択します。チャートセクションに入れるテキストコンポーネントは、チャートのまわりでワードラップします。たとえば、チャートを左に配置した場合は、テキストコンポーネントがチャートの右に挿入されます。

表 24. 提案書テンプレート管理ビューのフィールド

セクションタイプ	フィールド	コメント
ロケーター	情報取得方法	資料の検索に使用する関係を選択します（たとえば、商談に関係付けられた競合会社に関する資料である商談競合会社資料など）。
	取得した資料のカテゴリー	検索する資料のタイプを指定します（たとえば、パンフレット、仕様シートなど）。これにより、提案書に含める辞書からのドキュメントを選別することができます。
組織チャート	ビジネスオブジェクト	情報の取り込み元の Siebel オブジェクト。レポジトリに基づいて使用可能なビジネスオブジェクトを表示するピックリストから選択するか、名前をフィールドに入力します。
	チャートまたはテーブル名	組織図データが含まれるアプレットの名前（[商談組織分析］アプレットなど）。
レポート	ビジネスオブジェクト	レポート情報の取り込み元の Siebel ビジネスオブジェクト（Opportunity など）。使用可能なすべての Siebel ビジネスオブジェクトが入った［ビジネスオブジェクト］リストから選択します。 たとえば、提案書に見積りレポートを含めるには、［Quote］を選択します。
	レポート名	このセクションに挿入するレポートの名前です。使用可能なすべてのレポート名が入ったリストから選択します。 たとえば、［Proposal Quote］を選択します。
	リンク仕様	レポートに挿入するデータを指定します。たとえば、上記の見積りの例では、リンク仕様は Opportunity、Id/Quote、Opportunity Id です。リンク仕様の構文は次のとおりです。 **<親ビジネスコンポーネント名 >< カンマ >< 親コンポーネントの** ID **フィールド名 >< スラッシュ >< 子ビジネスコンポーネント名 >** **<カンマ >< 子コンポーネントの** ID **フィールド名 >** これらのフィールドの説明は『Siebel Tools Online Help』で探すことができます。親ビジネスコンポーネントと子ビジネスコンポーネントの関係が、1 つ対複数または複数対複数のどちらになっているかによって、< 子コンポーネントの ID フィールド名 > が異なる場合があります。ユーザーまたはシステム管理者が、リンク仕様情報を Siebel レポジトリで検索することができます。 Actuate レポートだけを含めることができます。
	検索条件	検索基準です。たとえば、商談の活動見積りだけを挿入したい場合は、Active = 'Y' という検索条件を指定します。

表 24. 提案書テンプレート管理ビューのフィールド

セクションタイプ	フィールド	コメント
テーブル	ビジネス オブジェクト	指定するのは、情報のソースである Siebel オブジェクトです。レポジトリに基づいて使用可能なビジネスオブジェクトを表示するリストから選択するか、名前をフィールドに入力します。 たとえば、商談に提供する製品リストを含める場合は、ビジネスオブジェクトは［Opportunity］です。
	チャートまたは テーブル名	指定するのは、テーブルデータの保存先となるアプレットの名前です。 ビジネスオブジェクトに使用した例では、アプレットは［商談別製品］アプレットです。
	幅	幅は、テンプレートの余白間に使用できるスペースのパーセンテージを表します。100 を選択すると、幅はテンプレートの余白間のスペースの 100% に相当します。125 を入力した場合は、枠間のスペースの 125% を表します。 空白のままにすると、テーブルのカラムの幅は、ピクセルに基づきます。
	テーブル フィールド	［選択］ボタンをクリックして、［テーブルフィールド］ダイアログボックスを表示し、テーブルに必要なフィールドごとに［新規］をクリックして次の情報を入力します。 ■ フィールドのフィールド名。たとえば、製品など。 ■ フィールドをリスト表示する順序。 ■ テーブル内のカラムの幅。カラムの幅はピクセル単位で定義されます。デフォルトの（および最小の）カラム幅は、100 ピクセルです。もう 1 つの方法は、カラムの幅を、テーブルの幅のパーセンテージで定義することです。テーブルの幅の値が入力されると、カラムの幅は、テーブルの幅全体のパーセンテージに相当します。たとえば、フィールドが 3 つあり、テーブルの幅が 100 に設定されている場合は、フィールドの幅 25、65、35 は、テーブルの幅全体の 25%、65%、35% に相当します。この例では、テーブルの幅が設定されていないと、フィールドの幅は、25、65、35 ピクセルに相当します。 ■ フィールド内のデータのアライメント。左、中央、右のいずれかを指定します。

サブセクションの追加

最上位セクションを追加したら、必要に応じて、サブセクションを追加します。

既存のセクションにサブセクションを追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［提案書テンプレート］の順に選択します。
2. ［テンプレートエクスプローラ］リストの左フレームで、サブセクションを追加するテンプレートの横にある［+］アイコンをクリックします。

   リストに［セクション］フォルダが表示されます。
3. テンプレートエクスプローラで、このテンプレートの［セクション］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

   このテンプレートのセクションが表示され、右側に［セクション］リストが表示されます。
4. テンプレートエクスプローラで、サブセクションを追加するセクションの横にある［+］アイコンをクリックします。

   クリックしたセクションの［セクション］フォルダ、［関連テーブル］フォルダ、［コンポーネント］フォルダがリストに表示されます。
5. このセクションの［セクション］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

   このセクションの下にあるすべてのサブセクションを示す［セクション］リストが表示されます。
6. ［セクション］リストを使って、310ページの「最上位セクションを作成するには」で最上位セクションを追加したのと同じ方法で、サブセクションを追加します。

注： 提案書が生成されるときは、セクションがそのサブセクションに先行して生成され、このセクションは作成完了した文書ではサブセクションの前に表示されます。

関連テーブルサブセクションの追加

テーブル名サブセクションを追加した後は、最初のテーブルの詳細情報を示す関連テーブルを追加できます。たとえば、テーブルのサブセクションに見積りレコードが含まれている場合は、関連テーブルに、見積り明細項目を入れることができます。情報間の関係は、基本的には**親**-**子**-**孫**の関係になります。つまり、商談は親レコード、見積りテーブルは、子、見積り明細項目が含まれている関連テーブルは、**孫**です。

関連テーブルを追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［提案書テンプレート］の順に選択します。
2. ［テンプレートエクスプローラ］リストの左フレームで、関連テーブルを追加するテンプレートの横にある［+］アイコンをクリックします。

   リストに［セクション］フォルダが表示されます。
3. ［エクスプローラ］リストで、［セクション］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

   右フレームに［セクション］リストが表示されます。
4. ［セクション］リストに新しいセクションを追加するか、既存のセクションを編集します。
5. ［セクションタイプ］フィールドで、テーブルを選択して、テーブル名を入力します。
6. 必要なすべてのフィールドに入力します。
7. ［エクスプローラ］リストで、［関連テーブル］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

注： テンプレートエクスプローラの［関連テーブル］フォルダは、［テーブル］セクションタイプだけに使用します。このフォルダを編集できるのは、テーブルがすでに追加されている場合だけです。

8 ［関連テーブル］ダイアログボックスで、次の表に示すようにフィールドに情報を入力します。

フィールド	コメント
ビジネス オブジェクト	このテーブルが関連するSiebelオブジェクトを選択します。
テーブル名	関連テーブルアプレットの名前を選択します。
フィールド名	このテーブルに表示するフィールドを選択します。何も選択しない場合は、すべてのフィールドが表示されます。幅は、親テーブルセクションの場合と同じように解釈されます。テーブルセクションの幅が設定されている場合は、フィールドの幅が、ピクセルではなくパーセンテージとして使用されます。

テンプレートのセクションへのコンポーネントの追加

テンプレートの構造が決まったら、通常提案書の大部分を占めるコンポーネント文書の場所を指定する必要があります。

ここまでの手順で、チャートやレポートなどのSiebelデータベースからデータを入れるセクションに、Siebel Proposalsで適切なデータを取り込むための指定はすべて終わっています。しかし、Microsoft Wordを使って先に作成したコンポーネント文書は、テンプレートの適切なセクションに追加しないと、提案書に含まれません。

注： コンポーネントは、ファイルセクションを除くどのタイプのセクションにでも追加できます。セクションには複数のコンポーネントを含めることができます。

提案書テンプレート にコンポーネント を 追加するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［提案書テンプレート］の順に選択します。

2 テンプレートエクスプローラの左フレームで、コンポーネントを追加するテンプレートの横にある［+］アイコンをクリックします。

3 ［セクション］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

4 コンポーネントが含まれる特定のセクションの横にある［+］アイコンをクリックします。

［セクション］フォルダ、［関連テーブル］フォルダ、［コンポーネント］フォルダが表示されます。

5 ［コンポーネント］フォルダの［+］アイコンをクリックします。

右側に［コンポーネント］リストが表示されます。

6 ［コンポーネント］リストで、新規レコードを追加します。

［営業ツール追加］ダイアログボックスが開きます。

7 ［営業ツール追加］ダイアログボックスで、追加するコンポーネントを選択して、［追加］をクリックします。リストにコンポーネントが表示されていない場合は、［新規］をクリックして追加します。新しい入力アプレットで、318 ページの手順 9に示すように情報をフィールドに入力します。

［コンポーネント］リストに新しいレコードが追加されます。

8 ［コンポーネント］リストで、新しいレコードを選択し、［編集］ボタンをクリックします。

9 次の表を参考にして、フィールドに入力します。

フィールド	コメント
名前	コンポーネントの名前を入力します。
ファイル名	［営業ツール追加］ダイアログボックスでファイルを選択すると、このフィールドにファイル名が自動的に入力されます。
順番	このコンポーネントがセクション内で表示される順序を指定します。
条件	条件を入力します。この条件が満たされた（TRUE）場合のみ、提案書にこのコンポーネントが表示されます。

テンプレートでの条件の使用

セクションまたはコンポーネントにクエリー条件を追加して、セクションまたはコンポーネントが提案書で使用されるときの条件を指定できます。たとえば、1,000,000円を超える取引用と小規模の取引用の2つの概要を作成している場合は、それぞれの概要セクションの［条件］フィールドに条件を入力して、どちらの条件がTRUEになったかによって、適切な概要が挿入されるようにします。

条件の入力

セクションやコンポーネントレコードの［条件］フィールドに、[Revenue] > 1000000などの、検索条件を入力することができます。条件がTRUEの場合には、セクションまたはコンポーネントが含まれます。条件がFALSEになった場合は、セクションやコンポーネントは提案書に含まれません。

条件を指定しない場合、そのセクションまたはコンポーネントは常に使用されます。

提案書のビジネスオブジェクトに関係のあるフィールドを検索する条件を作成できます。商談提案書ではOpportunityビジネスオブジェクトのフィールドを、取引先提案書では、Accountビジネスオブジェクトのフィールドを使います。別のビジネスオブジェクトのフィールドを条件に定義しなければならない場合は、これらのフィールドをリンクするか結合して、Opportunityビジネスオブジェクト、またはAccountビジネスオブジェクトに追加する必要があります。

条件の構文は、Siebelのクエリーの構文に似ています。

Siebelのクエリーの構文については、『基本操作』と『Siebel Tools Reference』を参照してください。

条件の例

次に、条件の構文の例を示します。

- Pentiumコンピュータに関する商談で、新しいPentium IIチップの特長を説明したコンポーネントを挿入したい場合は、このコンポーネントの［条件］フィールドに、次のように入力します。

  ```
  EXISTS [Product] LIKE "Pentium*"
  ```

  このように入力すると、商談用の製品一覧が検索されます。Pentiumで始まる製品名が見つかったら、コンポーネントが提案書に挿入されます。見つからなかった場合は、コンポーネントは挿入されません。

注： 条件で製品を使うためには、［商談］画面の［製品］ビューで製品を入力しておかなければなりません。［見積り］ビューの詳細項目に入力した製品は、検索されません。

- 取引先がジョージア州（Georgia）にある場合は、この州で適用されている契約条項の入ったセクションを入力する必要があります。この場合は、セクションの［条件］フィールドに、次のように入力します。

  ```
  EXISTS ([State] = "GA")
  ```

  または

  ```
  [State] = "GA"
  ```

  取引先がジョージア州だけにある場合は最初の行を使用し、取引先がジョージア州とその他の場所にもある場合は、2番目の行を使用します。

  これらの条件を入力すると、取引先の州が検索されます。州がジョージアになっている場合は、セクションが提案書に挿入されます。それ以外の場合は、セクションは挿入されず、次のセクションの処理に進みます。

- 商談の売上が1,000,000円を超え、年内に取引が閉じる予定の場合に、このタイプの顧客を対象とした特別プログラムに関するコンポーネントを挿入します。コンポーネントの［条件］フィールドに、次の条件を入力します。

  ```
  [Revenue] > 1000000 AND [Close Date] <= ("12/31/2003") AND [Close Date]
  >= ("1/1/2003")
  ```

  条件を入力した後は、使用するビューで条件をクエリーとして試します。たとえば、売上とクローズ日が関連する上記の例は、［商談（個人）］ビューで、クエリーとして試すことができます。期待どおりのデータが戻された場合は、通常、このクエリーは、［条件］フィールドで使える正しいフォーマットになっています。

ドキュメントのフィールドマッピングの定義

提案書のコンポーネント文書を作成するときは、通常、提案に応じて変更できるフィールドにブックマークを付けます。このブックマークをSiebelフィールドにマッピングする必要があります。

提案書テンプレート内の特定のブックマークに代入するデータとしてどのSiebelフィールドを使用するかを、このマッピングによって指定します。たとえば、「Company」というブックマークをSiebelの「取引先」フィールドにマッピングした場合は、各「Company」ブックマークがSiebelの「取引先」フィールドの値で置き換えられます。

テンプレートのヘッダーやフッター内にあるブックマークには、同じブックマークがテンプレートのほかの場所にもある場合を除き、フィールドをマッピングすることはできません。

提案書テンプレートを複数作成していると、それぞれのテンプレートに入っているブックマークが異なる場合があります。したがって、提案書テンプレートごとに異なるマッピングを設定できます。また、複数の提案書テンプレートのブックマークを同じようにマッピングすることもできます。どちらの場合も、テンプレートレコード内にマッピング名を指定して、テンプレートを特定のマッピングに関連付ける必要があります。

1つのブックマークを、複数の値が入っているフィールドにマッピングすると、グループのプライマリレコードが取り出されます。複数の値が入っているフィールドから、複数の値を取り出す必要がある場合は、提案書テンプレートに「テーブル」セクションを追加します。このセクションには、複数の値があるフィールドから、表形式で値が取り出されます。

テンプレートのコンポーネントにあるブックマークをフィールドにマッピングするには、次の手順に従います。

- マッピングを作成する。
- 作成したマッピングとテンプレートを関連付ける。

注： 329ページの「サンプルフィールドのマッピング」で説明されているとおりに、Siebel Proposalsに付属しているサンプルマッピングをマッピングの基盤にすることもできます。

マッピングの作成

フィールドのマッピングを作成するには、まず、マッピングのレコードを作成し、次にフィールドをマッピングします。

マッピング用レコードを作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ドキュメント管理] > [提案書フィールドマップ]の順に選択します。

2 [ビジネスコンオブジェクト]リストで、新しいレコードを追加してフィールドに情報を入力します。

次の表にフィールドを示します。

フィールド	コメント
マッピング名	マッピングの名前を入力します。
ビジネス オブジェクト	提案書で使われているフィールドのあるビジネスオブジェクトを選択します。たとえば、商談提案書を作成する場合は、[ビジネスオブジェクト]フィールドで[Opportunity]を選択します。
説明	マッピングのわかりやすい説明を入力します。

3 ビジネスオブジェクトエクスプローラで、前述の手順でマッピングレコードを作成したビジネスオブジェクトの横にある[+]アイコンをクリックします。

このビジネスオブジェクトのビジネスコンポーネントフォルダが表示されます。

4 使用するビジネスコンポーネントフォルダの横にある[+]アイコンをクリックします。

このビジネスオブジェクトの[ビジネスコンポーネント]リストが表示されます。

5 [ビジネスコンポーネント]リストで、新しいレコードを追加してフィールドに情報を入力します。

注: 複数のビジネスコンポーネントマッピングをオブジェクトに関連付けることができます。たとえば、商談提案書を作成する場合は、[商談ビジネスコンポーネント]を選択します。[TAS取引先ビジネスコンポーネント]を選択して、[商談TAS]ビューでビュー用のマッピングを作成することもできます。

フィールドをマッピングするには

1 マッピングするフィールドのあるビジネスコンポーネントに移動します。

2 ビジネスコンポーネント名の横にある［+］アイコンをクリックします。

［ビジネスコンポーネントフィールド］フォルダが表示されます。

3 ［ビジネスコンポーネントフィールド］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

［ビジネスコンポーネントフィールド］リストが表示されます。

4 ［ビジネスコンポーネントフィールド］リストで、新しいレコードを追加してフィールドに情報を入力します。

5 マッピングするフィールドごとに手順4を繰り返します。

サンプルについては、329ページの「サンプルフィールドのマッピング」を参照してください。

マッピングとテンプレートの関連付け

マッピングを作成したら、マッピングをテンプレートに関連付けて、テンプレートにあるすべてのコンポーネントにマッピングが適用されるようにします。1つのマッピングを1つまたは複数のテンプレートに関連付けることができます。

マッピングをテンプレートに関連付けるには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［提案書テンプレート］の順に選択します。

2 ［テンプレート］リストで、マッピングを関連付けるテンプレートレコードを選択します。

3 ［マッピング名］フィールドで、前述の手順で作成したマッピングを選択します。

提案書ライブラリの作成

提案書管理者は、営業員が提案書に追加できるテキストが入った提案書ライブラリを作成して管理します。Siebelシステムでは、これらのテキストは「ファイル」セクションのコンポーネントになります。

提案書ライブラリに入れる文書は、前述の手順で作成したコンポーネントとは異なります。コンポーネントは、提案書テンプレートの一部で、そのテンプレートから作成した提案書に自動的に挿入されます。一方、提案書ライブラリの文書は、営業員が必要な場合だけ使います。管理者として、テンプレートに含める文書を推奨することもできます。

営業員は、デフォルトの提案書を自動的に作成した後で、さらに文書をライブラリから追加したり、［レイアウトの修正］コマンドを使用して提案書をカスタマイズしたりできます。提案書ライブラリを使うと、同じテンプレートから作成した複数の提案書に、それぞれ異なる内容を入れることができます。また、営業員が特定のRequest for Proposal（RFP）の答を見つけるのにも便利です。

管理者が、ライブラリにさまざまなコンポーネントを入れて、情報を管理します。営業員が提案書にテキストを追加する必要がある場合は、ライブラリにある文書を確認し、挿入したいコンポーネントを選択して提案書に自動挿入するだけで済みます。

営業員が、ライブラリ内の情報を更新することはできません。営業員は管理者が用意したセクションとコンポーネントだけを利用できます。

提案書ライブラリを準備するには、次の手順に従います。

- ライブラリに入れる文書ファイルを作成する。
- 提案書ライブラリのセクションを追加する。
- コンポーネントをセクションに追加する。
- テンプレートに含める文書を推奨する。

文書ファイルの作成

提案書テンプレートの文書と同じ方法で、ライブラリ用の文書ファイルを作成します。Microsoft Word を使ってテキストとブックマークを入力し、次に、ブックマークを Siebel データベースのフィールドにマッピングします。

注: 提案書ライブラリに入れることができるコンポーネントは、ファイルセクションに入れられる形式のファイルだけです。チャート、レポートなどのほかのセクションタイプは、310 ページの「テンプレートのセクションの定義」に示すとおりのテンプレートだけに含めることができます。

提案書ライブラリへのセクションの追加

提案書ライブラリにある文書を、セクションに分けて整理します。たとえば、ライブラリに数枚のホワイトペーパーと、さまざまな仕様書が入っている場合は、専用のセクションを作成して、これらの文書を分けます。ユーザーは、必要に応じてホワイトペーパーセクションまたは仕様書セクションに移動して、各セクション内の文書を参照することができます。提案書ライブラリには、セクションを少なくとも 1 つ作成する必要があります。セクションの追加については、310 ページの「テンプレートのセクションの定義」を参照してください。

提案書ライブラリにセクションを追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ドキュメント管理] > [提案書ライブラリ] の順に選択します。
2. ライブラリエクスプローラの左フレームで、[ライブラリ] フォルダの横にある [+] アイコンをクリックしてフォルダを開きます。
3. [提案書ライブラリ] フォルダの横にある [+] アイコンをクリックします。

   [提案書ライブラリ] フォルダの下に、[セクション] フォルダが表示されます。
4. 提案書にセクションを追加したのと同様に、このフォルダにセクションを追加します。

提案書ライブラリ へのコンポーネント の追加

提案書ライブラリにセクションを追加したら、次にコンポーネントを追加します。

提案書ライブラリにコンポーネント を追加するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ドキュメント管理] > [提案書ライブラリ] の順に選択します。

2 ライブラリエクスプローラで、コンポーネントを追加するセクションに移動します。

3 提案書にセクションを追加したのと同じ方法で、ライブラリにコンポーネントを追加します。

提案書のコンテンツの推奨

管理者として、推奨コンテンツを提案書テンプレートに関連付けて、クイック提案書の作成プロセスを簡略化できます。

推奨コンテンツを提案書に関連付けるには

1 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ドキュメント管理] > [提案書ライブラリ] の順に選択します。

2 ライブラリエクスプローラで、推奨コンテンツを追加するセクションに移動します。

3 選択された [セクション] フォルダを開きます。

4 [コンポーネント] フォルダの [+] アイコンをクリックします。

5 コンポーネントを選択します。

6 [コンポーネント] レコードで、[推奨テンプレート] フィールドをクリックします。

7 推奨テンプレートを [コンポーネント] レコードに追加します。1つのテンプレートまたは多くのテンプレートに含めるコンポーネントを推奨できます。たとえば、法的条項などはすべてのテンプレートで必要になる場合があります。

8 推奨コンテンツが必要なコンポーネントごとに、手順5、手順6、手順7を繰り返します。

注: 推奨コンテンツは、[レイアウトの修正] コマンドを使用して提案書が編集され、[推奨のみを表示] チェックボックスがオンになったときに表示されます。327ページの「提案書のカスタマイズ機能」を参照してください。

提案書のカスタマイズ機能

エンドユーザーは、状況に即した販売ニーズが提案書に反映されるように、提案書のコンテンツとセクションシーケンスを選択して変更できます。提案書は、ユーザーがカスタマイズしたり作成したりした後で、新たな状況に合わせてすぐに再構成したり、再作成したりできます。

カスタマイズされた提案書を作成するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［商談］の順に選択します。
2. 既存の商談を選択するか、または新しい商談を作成します。
3. ［提案書］タブをクリックします。
4. ［自動プロポーザル］ボタンをクリックします。

   決定基準に関連付けられたテンプレートが表示されます。
5. ［テンプレートレイアウト］ボタンをクリックします。

   ダイアログボックスに次の2つのカラムが表示されます。

   - ［コンテンツライブラリ］には、提案書に入れることができる提案書ライブラリ内のコンポーネントが表示されます。
   - ［目次］カラムには、提案書用に選択されたコンポーネントと、それらのコンポーネントの表示順序が表示されます。
6. ［索引］カラムで方向ボタンを使用して、選択されたセクションを［索引］カラムから［セクション］カラムに移動します。操作を誤った場合は、［レイアウトをリセット］をクリックして、［目次］カラムに行ったすべての変更を元に戻し、最初から開始します。

注: ［推奨のみを表示］チェックボックスがオンになっている場合は、管理者が推奨しているコンポーネントテンプレートだけが表示されます。このチェックボックスがオフになっている場合は、使用可能なすべてのコンポーネントが表示されます。詳しくは、328ページの「HTML形式の提案書の表示」を参照してください。

---

7 ［セクション］カラムで方向ボタンを使用して、選択されたセクションを目的の順番に移動します。セクションを提案書から削除するには、［X］ボタンを使用します。

注: ［セクション］カラムには、最上位セクションだけが表示されます。サブセクションを変更するには、［提案書の目次］を使用します。

HTML 形式の提案書の表示

デフォルトでは、提案書は文書形式だけで保存され、HTML 形式では保存されません。ユーザーの［HTML を表示］ボタンは使用できず、提案書を HTML 形式で表示することはできません。

ユーザーが提案書を HTML 形式で表示できるようにするには、DocumentServerViewHTML パラメータの値を False から True に変更する必要があります。

注: リモートクライアントのユーザーは、提案書を HTML 形式で表示することはできません。

ユーザーが HTML 形式の提案書を表示できるようにするには

1 Server Manager を起動します。

2 次のコマンドを入力します。

```
Srvrmgr> change param DocumentServerViewHTML=True for comp DocServer
```

注: この手順では Server Manager を使用しますが、［サーバー管理］インターフェイスを使用してパラメータを変更することもできます。詳しくは、『Siebel Server 管理ガイド』を参照してください。

サンプルデータ： フィールド マッピングとテンプレート

初めて提案書を作成するときは、Siebelアプリケーションに付属しているサンプルデータを使うと便利です。

サンプルフィールド のマッピング

［ドキュメントフィールドマッピング管理］ビューでは、次の2つのマッピングを行います。［商談］と［取引先］。これらのマッピングリストには、提案書を作成するときに使える共通フィールドが表示されます。表25と表26では、これらのマッピングを示します。

表25. ビジネスオブジェクト：Opportunity、ビジネスコンポーネント：Opportunity

ブックマーク	ビジネスコンポーネントフィールド
Company	Account
Address	Street Address
City	City
State	State
ZipCode	Postal Code
Country	Country
Industry	Industry

表26. ビジネスオブジェクト：Account、ビジネスコンポーネント：Account

ブックマーク	ビジネスコンポーネントフィールド
Company	Account
Address	Street Address
City	City
State	State
ZipCode	Postal Code
Country	Country

表 26. ビジネスオブジェクト : Account、ビジネスコンポーネント : Account

ブックマーク	ビジネスコンポーネントフィールド
Industry	Industry
Account Type	Type

ブックマークを作成するときは、Wordドキュメントでのブックマーク名（たとえば、REF Company）を使用し、このマッピングを作成する提案書テンプレート用に選択します。マッピングが割り当てられた状態の、提案書ドラフトでのSiebelビジネスコンポーネントフィールド（たとえば、Account）に一致します。

サンプルテンプレート

Siebel eBusiness Applicationsには、サンプルデータベースが付属しています。[ドキュメントテンプレート管理]ビューには、複数のMicrosoft Word用サンプル提案書テンプレートが含まれています。

サンプル提案書は、提案書テンプレートを定義するときに参考にすることができます。このサンプルデータベース内に、Siebel Proposalsの次のサンプル提案書があります。

- 標準
- 標準取引先
- 戦略的商談
- 品質戦略的取引先

サンプルテンプレートは、次のように分類されています。

- 標準：Oppty Ppsl
- 標準取引先：Acct Ppsl
- 戦略的商談：Oppty Ppsl
- 商談の取引先のプラン：Oppty Ppsl
- 品質戦略的取引先：Acct Ppsl

シード テンプレート

Target Account Selling Module（TAS）を使用している顧客は、TAS 商談プランテンプレートを使用して、Microsoft Word で商談プランレポートを実行できます。シードデータベースで、この提案書テンプレートを使用できます。TAS 商談プランテンプレートのセットアップについては、使用しているオペレーティングシステムごとに『アップグレードガイド』を参照してください。

プレゼンテーション 17

Siebel Presentations を使用すると、Microsoft PowerPoint で作成されたテンプレートに基づいて、営業員がプレゼンテーションやほかの文書を作成することができます。

営業員はこれまで、過去に作成されたプレゼンテーションをもとに、現在の見込み顧客に合うように変更を加えて、プレゼンテーションを作成していました。この方法では、顧客名などの基本的な情報を変更する必要があるだけでなく、新しい見込み顧客特有のニーズに合わせて、プレゼンテーションを構成し直さなければならない場合もあります。たとえば、前のプレゼンテーションは価格に重点が置かれているのに対し、新しい見込み顧客はスピードや付加機能などの別の決定基準を重視している場合があります。

しかし、Siebel Presentations を使うと、プレゼンテーション管理者が一度正しいテンプレートを作成したら、営業員はボタンを 1 つクリックするだけで、特定の取引先や商談に合わせて、適切なプレゼンテーションを作成することができます。Siebel Presentations では、商談の初期段階で営業員が入力した情報を使って、プレゼンテーションを作成します。

営業員は、取引特有の情報をプレゼンテーションに追加するときに、書式や表示形式に気を配る必要はありません。プレゼンテーションライブラリを使用すると、営業員は簡単に追加情報を検索して、プレゼンテーションに自動的に挿入できます。

Siebel Web クライアントに必要なシステム

Siebel Presentations を使用するには、次のことが必要です。

- Siebel 7.5 ソフトウェアを使用するのに必要なすべてのコンポーネント（Siebel Server と Web Server を含む）をインストールしていること。
- Windows マシンに Document Server をインストールしていること。
- Microsoft Office

注： UNIX 環境に Siebel Server を導入している場合に Siebel Presentations を使用するには、Document Server 用に別の Windows マシンが必要です。

Siebel Presentations は、Document Server を使用します。これは、Siebel Server の新しいコンポーネントで、このコンポーネントによって、Web 上のユーザーが、サーバーにある Word、および PowerPoint 形式の文書を使えるようになります。

Siebel 7.5 ソフトウェアを使用するために必要なコンポーネントのインストールについては、使用しているオペレーティングシステム用の『Siebel Server インストールガイド』を参照してください。

Siebel Presentations を使用する従業員やパートナーは、次のものが必要です。

- Web ブラウザ。製品を使うために必要です。
- Microsoft Office。オプションで文書を編集するために必要です。

Siebel アプリケーションでサポートされている Web ブラウザについては、『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 リモート Web クライアント に必要なシステム

Siebel Presentations は、Siebel Web クライアントだけでなく、Siebel リモート Web クライアントからも使用できます。どちらのクライアントでも、Siebel Presentations のユーザーインターフェイスはまったく同じです。

ただし、Siebel リモート Web クライアントでは、文書を作成するリクエストがローカルで処理されます。したがって、外勤の営業員が移動中に、フォローアップ、提案書、およびプレゼンテーションを作成できます。

Siebel リモート Web クライアントを使用しているマシンで Siebel Presentations を実行するには、同じマシンに Microsoft Office をインストールしておく必要があります。

Document Server のセット アップ

Siebel Correspondence、Siebel Presentations、および Siebel Proposals は、いずれも Siebel Document Server を使って、Microsoft Word と Microsoft PowerPoint の文書を Web に表示します。

Siebel アプリケーションをインストールしたら、Document Server を有効にする必要があります。

詳しくは、269 ページの「Document Server のインストール」を参照してください。

プレゼンテーションテンプレートの作成

テンプレートを作成するには、図 18 に示す手順に従ってください。

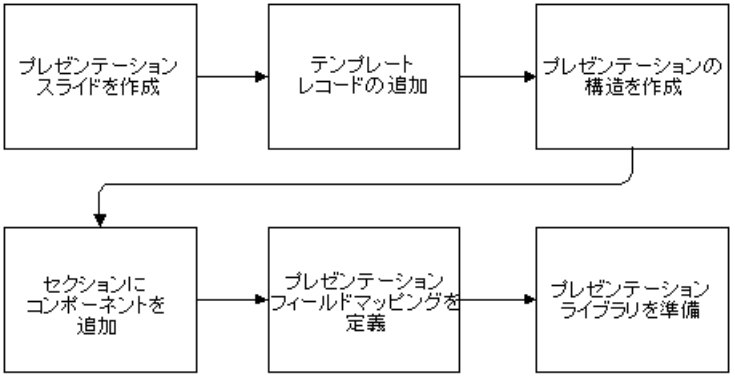


図 18. Siebel Presentations プロセスフロー

- **Microsoft PowerPoint でスライドを作成する**：テンプレートで必要なスライドを作成するには、スライドの内容を入力し、社名、住所、担当者名などを変数として挿入する必要があります。
- **テンプレートレコードを追加する**：Siebel アプリケーションを使用して、このテンプレートの単一レコードを作成します。
- **プレゼンテーション構成を作成する**：プレゼンテーションに入れるセクションを指定します。
- **セクションにコンポーネントを追加する**：各セクションに入れるコンポーネントを指定します。
- **セクションやコンポーネントで条件を使用する**：セクションやコンポーネントが特定の条件を満たした場合だけプレゼンテーションに入れられるように、条件を指定します（オプション）。
- **プレゼンテーションフィールドマッピングを定義する**：どの Siebel オブジェクトが、コンポーネントの入った PowerPoint スライドのどのブックマークに対応するかを指定します。このマッピングの名前も、テンプレートレコード内に指定します。
- **プレゼンテーションライブラリを作成する**：営業員がプレゼンテーションをカスタマイズするときに基本にするスライドが入った、別のライブラリを作成します（オプション）。ライブラリは、いつでも作成できます。

Microsoft PowerPoint のテンプレートスライドの作成

まず、Microsoft PowerPoint でスライドを作成します。通常、図 19 に示すように、1 枚のスタイル（背景）スライドと複数のコンポーネントスライドを作成します。

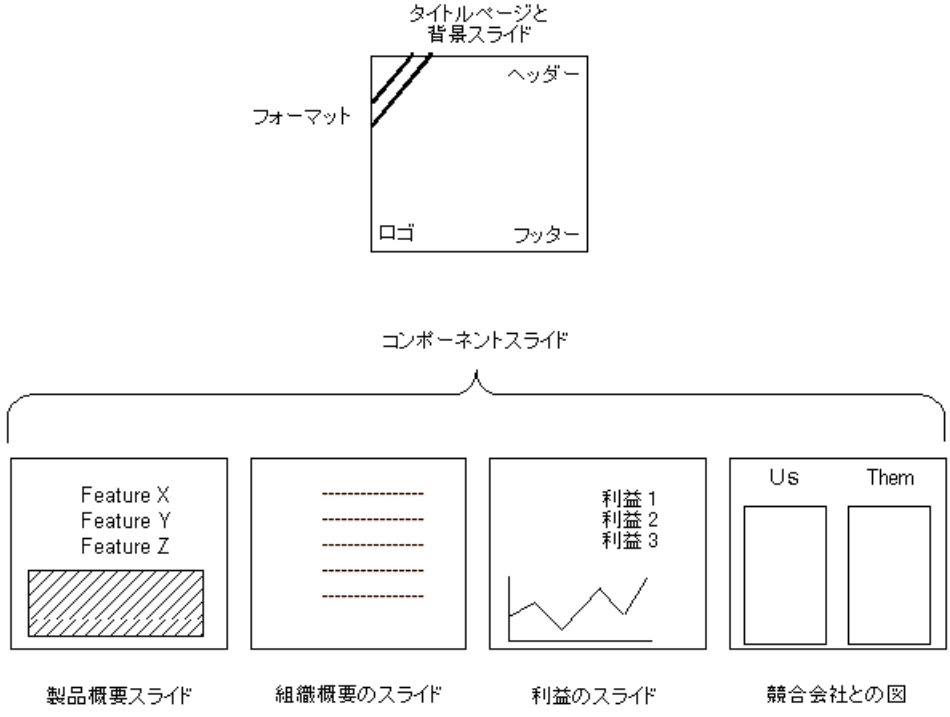


図 19. プレゼンテーションテンプレートを構成する **PowerPoint** スライド

337 ページの図 19 に示すコンポーネントは単なる例です。目次や付属品などのほかのコンポーネントを含めたり、見積りや製品案内を省くこともできます。ただし、テンプレートには、1 枚の背景スライドと、1 枚または複数枚のコンポーネントスライドが必要です。

注： サポートされている Microsoft PowerPoint のバージョンについては、『リリースノート』を参照してください。

注： プレゼンテーションでは、1 つのビジネスオブジェクトだけのフィールドを使えます。別のビジネスオブジェクトのフィールドも入れたい場合は、Siebel Tools を使って、これらのフィールドのあるビジネスコンポーネントを、プレゼンテーションの基となるビジネスオブジェクトに追加する必要があります。

テンプレートスライドを作成するには、次の手順に従ってください。

- **テンプレートの構成を決める**：テンプレートに入れるコンポーネントを決定します。
- **背景スライドを作成する**：テンプレート内のすべてのコンポーネントの標準スタイルを設定するスライドを作成します。
- **コンポーネントスライドを作成する**：テンプレートに入れる各コンポーネントのスライドを作成します。

テンプレート の構成の決定

Microsoft PowerPoint でスライドを作成する前に、プレゼンテーションの外観と、どのような情報をプレゼンテーションに入れるかを決定する必要があります。まず、前に使ったプレゼンテーションに、どのようなセクションが入っているかを確認します。たとえば、どのプレゼンテーションにも議題、概要、製品情報のスライドが入っているかどうかを確認します。また、現在どのようなスライドが手元にあるか、このスライドで顧客のどのような質問に対応しているかなども確認します。これらの確認が終わったら、情報の構成を決定します。すべてのプレゼンテーションで、どのようなトピックが標準となるか、どのようなトピックが特定のプレゼンテーションだけに必要か、さらに、各情報をどのような順番で示せばよいかなども検討します。最後に、担当者名、取引先名、業種などの、プレゼンテーションに挿入するカスタマイズ用フィールドを決定します。この情報を使用して、PowerPoint スライドでブックマークを作成します。

プレゼンテーション背景スライドの作成

テンプレートの構成が終わったら、テンプレートのタイトルスライドとして使用する背景スライドを作成します。また、このスライドで、背景のレイアウト、プレゼンテーション全体の書式を決めます。背景スライドには、会社ロゴ、特別色、背景デザイン、ヘッダーおよびフッターを含めます。

テンプレートのスタイルをセットアップするには

1. Microsoft PowerPoint で新しいスライドを作成します。
2. このスライドはタイトルスライドとしても使用できるので、タイトルスライドレイアウトテンプレートを選択して、プレゼンテーションのタイトルを入力してもかまいません。
3. 背景の色とフォントサイズを選択します。
4. ［表示］>［ヘッダーとフッター］を選択し、テンプレートのヘッダーとフッターを作成して適用します。
5. ［スライドマスタ］表示に切り替えて、プレゼンテーション全体に適用する書式を設定します。
6. ［スライドマスタ］ビューを閉じ、［表示］>［スライド］を選択して［スライド］ビューに戻ります。
7. ファイルを保存します。
   - ファイル名には、必ず英数字だけを使います。
   - PowerPoint の .ppt 拡張子を使用します。
8. ファイルを閉じます。

コンポーネント の作成

テンプレートの構成とスタイルが決まったら、プレゼンテーションの本文を構成するコンポーネントを作成します。

Siebel Presentations における**コンポーネント** とは、標準のテキストと状況に応じて変更できるデータを含むMicrosoft PowerPoint のスライドのことです。

コンポーネントを作成するには、まず標準テキストを入力し、次にブックマークを作成します。ブックマークは、Microsoft PowerPoint 独自のデータ用プレースホルダです。営業員がプレゼンテーションを作成するときに、これらのブックマークが、Siebel アプリケーションからのデータで置き換えられます。

ブックマークの入ったコンポーネント を作成するには

注: この手順は、Microsoft Word のバージョンによって若干異なる場合があります。

1. Microsoft PowerPoint で新しいスライドを作成します。
2. コンポーネントに属する標準のテキスト、絵図、ビュレット情報などを入力します。
3. ブックマークを作成する場所にカーソルを合わせます。
4. 次のテキストを入力します。

   ```
   [["name of bookmark"]]
   ```

   たとえば、会社名のブックマークを作成するには、次のように入力します。

   ```
   [[Company]]
   ```

5. 入力したブックマーク名を書き留めます。この名前は、後でブックマークを Siebel フィールド名にマッピングするときに必要になります。
6. 挿入するブックマークごとに、手順 3 から手順 5 を繰り返します。

   注: 同じフィールドを複数の場所に挿入する場合は、ブックマークをコピーして貼り付けることができます。

7. コンポーネントスライドを .ppt ファイルとして保存します。

テンプレートレコードの作成

Microsoft PowerPoint でテンプレートスライドを作成したら、Siebel Presentations を使って、これらのスライドでテンプレートをどのように構成するかを指定します。

テンプレート 用レコード を 作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［プレゼンテーションテンプレート］の順に選択します。

2 ［テンプレート］リストで、新しいレコードを追加してフィールドに情報を入力します。

次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
名前	テンプレートの名前を入力します。
初期値	このテンプレートをデフォルトのプレゼンテーションテンプレートにする場合は、このフィールドにチェックマークを付けます。ユーザーが［自動生成］をクリックすると、プレゼンテーションのテーマに一致する決定基準がない場合は、Siebel Presentations によってデフォルトのテンプレートが使われます。商談プレゼンテーションのデフォルトと取引先プレゼンテーションのデフォルトはそれぞれ 1 つだけ選択できます。
カテゴリー	次のテンプレートの種類から 1 つ選択します。 ■ 商談プレゼンテーションテンプレート。商談を扱うときにのみ使用できます。 ■ 取引先プレゼンテーションテンプレート。取引先を扱うときにのみ使用できます。
マッピング名	このテンプレートで使用するブックマークフィールドのグループを指定するのに使用します。マッピングするときまで、このフィールドは空白のままにしておきます。
テンプレートファイル名	テンプレートファイルを添付します。

フィールド	コメント
テーマ	テンプレートを特定の決定基準と関連付ける場合、[テーマ] フィールドの下向き矢印ボタンをクリックし、[決定基準] ダイアログボックスからテーマを選択します。プレゼンテーションテンプレートにテーマを割り当てて、商談にとって重要な特定の決定基準と関連付けます。プレゼンテーションのテーマが現在の商談の第一決定基準に一致する場合は、ユーザーが [自動生成] ボタンをクリックすると、Siebel Presentations によって適切なテンプレートが自動的に選択されます。ユーザーは必要に応じて、テーマテンプレートを選択することもできます。 取引先は決定基準と関係がないので、取引先プレゼンテーションテンプレートでは、このフィールドは使用できません。商談プレゼンテーションテンプレートだけで使用します。
説明	テンプレートの説明を入力します。

テンプレートの構造の決定について

Microsoft PowerPoint のスライドと、テンプレートレコードを作成したら、プレゼンテーションテンプレートの構造を決めます。

プレゼンテーションは、その内容を区分するいくつかの**セクション**で構成します。必要に応じて、1 つのセクションに複数のコンポーネントを入れる場合と、1 つだけのコンポーネントを入れる場合があります。

セクションの種類は、そのセクションに入れるデータによって異なります。たとえば、ファイルセクションにはスライドを、チャートセクションには Siebel のチャートなどを入れます。

テンプレートのセクションの定義

作成したテンプレートレコードと関連付けられているセクションを［ドキュメントテンプレート管理］ビューで作成して、プレゼンテーションテンプレートの構造を定義します。最上位のセクションは、必ず作成しなければなりません。必要に応じて、最上位のセクションの下にサブセクションを追加します。サブセクションの下に別のサブセクションを入れて、複数のレベルを持つ構造を設定できます。

最上位セクションの作成

最初に、最上位のセクションを作成します。

最上位セクションを作成するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［プレゼンテーションテンプレート］の順に選択します。
2. テンプレートエクスプローラの左フレームで、セクションを追加するテンプレートの横にある［+］アイコンをクリックします。

   リストに［セクション］フォルダが表示されます。
3. ［エクスプローラ］リストで、［セクション］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

   右フレームに［セクション］リストが表示されます。
4. ［セクション］リストで、新規レコードを追加します。
5. ［名前］フィールドに、このセクションの名前を入力します。

   「箇条書き」などのスライドの種類を示す名前を使用することができます。
6. ［順番］フィールドで、プレゼンテーションの中でこのセクションが表示される順序を指定します。
7. ［セクションタイプ］フィールドに、作成するセクションのタイプを指定します。次の表では、使用可能なさまざまなセクションタイプについて説明しています。

タイプ	コメント
ファイル	プレゼンテーションスライドかテキストだけを入れます。PowerPointを使っている場合は、.ppt、.doc、または.txt形式のファイルです。テキストの場合は、スライドを作成して、テキストを挿入します。

タイプ	コメント
チャート	スライドを作成して、Siebelチャートを挿入します。チャートは自動的に中央合せされます。x軸、y軸、z軸を変更できます。
ビュレットスライド	スライドを作成し、Siebelデータを箇条書きにします。たとえば、商談の対象となる製品の一覧などを作成します。 このセクション名はスライドタイトルとして使用されます。
ロケーター	スライドまたはテキスト（PPTスライドまたはTXTファイル）を、Siebel Encyclopediaから取り込みます。たとえば、位置セクションを作成すると、商談の対象となる製品に関連するマーケティング事典からスライドが動的に取り込まれます。たとえば、プレゼンテーションに商談の製品に関係するスライドを動的に挿入する場合は、この［位置］を使用します。 ファイルタイプは、PPT、TXT、またはRTF形式になっている必要があります。複数のマーケティングスライドが、指定したロケーター基準に一致する場合は、Siebel Presentationsによって、それぞれのスライドが挿入されます。
組織チャート	スライドを作成し、テンプレートに関連付けられている取引先または商談の組織図を取り込みます。チャートは自動的に中央合せされます。
テーブル	スライドを作成し、Siebelデータをテーブルフォーマットに取り込みます。含めるフィールド、フィールドの順番、カラムの長さを選択します。テーブルは自動的に中央合せされます。［目次セクション］を選択して、関連テーブルを作成することもできます。349ページの「関連テーブルサブセクションの追加」を参照してください。
2-カラムスライド	2つのセクションを横並びに配置するスライドを作成します。たとえば、製品の写真（ファイルセクション）の隣に製品の主特長リスト（ビュレットスライドセクション）を表示できます。その他のどのセクションタイプとしても使用できる2つのサブセクションを指定します。

8 セクションタイプに合わせて適切なフィールドに情報を入力します。345ページの表27では、セクションタイプに合わせて情報を入力するフィールドを示します。

9 最上位のセクションをすべて追加するまで、343ページの手順4から手順8を繰り返します。

表 27. プレゼンテーションテンプレート管理ビューのフィールド

セクションタイプ	フィールド	コメント
ビュレット スライド	ビジネス オブジェクト	情報の取り込み元の Siebel ビジネスオブジェクト。レポジトリに基づいて使用可能なビジネスオブジェクトを表示するリストから選択するか、名前をフィールドに入力します。たとえば、商談でオファーしている製品の数量および出荷日のビュレットリストを入れるには、「Opportunity」というビジネスオブジェクトを選択します。
ファイル	なし	このセクションタイプのフィールドに値を指定する必要はありません。
チャート	ビジネス オブジェクト	チャート情報の取り込み元の Siebel ビジネスオブジェクト（Opportunity など）。レポジトリにある使用可能なビジネスオブジェクトが表示される［ビジネスオブジェクト］リストからビジネスオブジェクトを選択するか、フィールドに名前を入力します。
	チャートまたは テーブル名	このセクションに挿入するチャートアプレット名（「[商談チャート] アプレット - 現在の商談分析」など）。リストには、レポジトリに基づいて使用可能なすべてのアプレットも表示されます。
	検索条件	チャートのデータを制限する場合に使用する検索基準です（たとえば、Revenue > 500000）。
	カテゴリー	複数の X 軸オプションが含まれるチャートでは、このフィールドを使用して、どのオプションを X 軸に使用するかを設定できます。たとえば、営業員別リード分析チャートの場合は、X 軸に営業員または信憑性を対応させることができます。
	関数	複数の Y 軸オプションが含まれるチャートでは、このフィールドを使用して、どのオプションを Y 軸に使用するかを設定できます。たとえば、営業員別リード分析チャートの場合は、Y 軸に商談の数、商談売上、または平均商談売上を対応させることができます。
	シリーズ	このフィールドを使用して、複数の Z 軸オプションが含まれるチャートに使用する Z 軸を設定できます。

表 27. プレゼンテーションテンプレート管理ビューのフィールド

セクションタイプ	フィールド	コメント
ロケーター	情報取得方法	資料の検索に使用する関係を選択します（たとえば、Oppty Competitor。これは商談に関連する競合会社に関するスライドです）。 資料を製品、競合会社、またはパートナーに関連付けるには、［資料管理］ビュー、［決定基準管理］ビュー、［競合会社比較］ビュー、または［製品管理］ビューを使用します。詳しくは、第 18 章「資料」を参照してください。
	取得した資料のカテゴリー	どのタイプの資料を検索するかを指定します（たとえば、パンフレット、仕様シートなど）。 これにより、マーケティング事典のほかのドキュメントからスライドを抽出して、プレゼンテーションに含められます。
組織チャート	ビジネスオブジェクト	情報の取り込み元の Siebel オブジェクト。レポジトリに基づいて使用可能なビジネスオブジェクトを表示するピックリストから選択するか、名前をフィールドに入力します。
	チャートまたはテーブル名	組織図データが含まれるアプレットの名前（［商談組織分析］アプレットなど）。

表 27. プレゼンテーションテンプレート管理ビューのフィールド

セクションタイプ	フィールド	コメント
テーブル	ビジネス オブジェクト	情報の取り込み元の Siebel ビジネスオブジェクト。レポジトリに基づいて使用可能なビジネスオブジェクトを表示するリストから選択するか、名前をフィールドに入力します。 たとえば、商談でオファーしている製品の数量および出荷日の表を入れる場合は、「Opportunity」というビジネスオブジェクトを選択します。
	チャートまたは テーブル名	テーブルデータの保存先となるアプレットの名前です。 ビジネスオブジェクトに使用した例では、アプレットは［商談別製品］アプレットです。
	幅	幅は、テンプレートの余白間に使用できるスペースのパーセンテージを表します。100 を選択すると、幅はテンプレートの余白間のスペースの 100% に相当します。125 を入力した場合は、枠間のスペースの 125% を表します。 空白のままにすると、テーブルのカラムの幅は、ピクセルに基づきます。
	テーブル フィールド	[...] ボタンをクリックして、［テーブルフィールド］ダイアログボックスを表示し、テーブルに必要なフィールドごとに［新規］をクリックして次の情報を入力します。 ■ フィールドのフィールド名。たとえば、製品など。 ■ フィールドをリスト表示する順序。 ■ カラムの幅。デフォルトは最小幅の 100 ピクセル。もう 1 つの方法は、カラムの幅を、テーブルの幅のパーセンテージで定義することです。テーブルの幅の値が入力されると、カラムの幅は、テーブルの幅全体のパーセンテージに相当します。たとえば、フィールドが 3 つあり、テーブルの幅が 100 に設定されている場合は、フィールドの幅 25、65、35 は、テーブルの幅全体の 25%、65%、35% に相当します。この例では、テーブルの幅が設定されていないと、フィールドの幅は、25、65、35 ピクセルに相当します。 ■ フィールド内のデータのアライメント。左、中央、右のいずれかを指定します。

表 27. プレゼンテーションテンプレート管理ビューのフィールド

セクションタイプ	フィールド	コメント
2-カラムスライド	なし	2段組みに指定したセクションの下に、2つのサブセクションを作成します。それぞれのサブセクションに対し、セクションタイプに適したフィールドに値を入力します。たとえば、テーブルセクションの隣にチャートセクションを表示する場合は、チャートセクションタイプのサブセクションを作成し（このテーブルに表示されたチャート関連のフィールドに値を入力し）、テーブルタイプのサブセクションを作成します（このテーブルに表示されたテーブル関連のフィールドに値を入力します）。

サブセクションの追加

最上位セクションを追加したら、必要に応じて、サブセクションを追加します。

既存のセクションにサブセクションを追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［プレゼンテーションテンプレート］の順に選択します。
2. テンプレートエクスプローラの左フレームで、サブセクションを追加するテンプレートの横にある［+］アイコンをクリックします。

   テンプレートの［セクション］フォルダが表示されます。
3. テンプレートエクスプローラで、このテンプレートの［セクション］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

   このテンプレートのセクションが表示され、右側に［セクション］リストが表示されます。
4. テンプレートエクスプローラで、サブセクションを追加するセクションの横にある［+］アイコンをクリックします。

   このテンプレートの［セクション］フォルダと［コンポーネント］フォルダが表示されます。
5. このセクションの［セクション］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

   このセクションの下にあるすべてのサブセクションを示す［セクション］リストが表示されます。

6 ［セクション］リストを使って、343 ページの「最上位セクションの作成」で最上位セクションを追加したのと同じ方法で、サブセクションを追加します。

注： プレゼンテーションが生成されるときは、セクションがそのサブセクションに先行して生成され、このセクションは作成完了したプレゼンテーションではサブセクションの前に表示されます。

関連テーブルサブセクションの追加

テーブル名のサブセクションを追加した後は、最初のテーブルの詳細情報を示す関連テーブルを追加できます。たとえば、テーブルのサブセクションに見積りレコードが含まれている場合は、関連テーブルに、見積り明細項目を入れることができます。情報間の関係は、基本的には**親**-**子**-**孫**の関係になります。つまり、商談は**親**レコード、見積りテーブルは、**子**、見積り明細項目が含まれている関連テーブルは、**孫**です。

関連テーブルを追加するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［プレゼンテーションテンプレート］の順に選択します。

2 ［テンプレートエクスプローラ］リストの左フレームで、関連テーブルを追加するテンプレートの横にある［+］アイコンをクリックします。

リストに［セクション］フォルダが表示されます。

3 ［エクスプローラ］リストで、［セクション］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

右フレームに［セクション］リストが表示されます。

4 ［セクション］リストに新しいセクションを追加するか、既存のセクションを編集します。

5 ［セクションタイプ］フィールドで、テーブルを選択して、テーブル名を入力します。

6 必要なすべてのフィールドに入力します。

7 ［エクスプローラ］リストで、［関連テーブル］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

注： テンプレートエクスプローラの［関連テーブル］フォルダは、［テーブル］セクションタイプだけに使用します。このフォルダを編集できるのは、テーブルがすでに追加されている場合だけです。

8 ［関連テーブル］ダイアログボックスで、次の表に示すようにフィールドに情報を入力します。

フィールド	コメント
ビジネスオブジェクト	このテーブルが関連するSiebelオブジェクトを選択します。
テーブル名	関連テーブルアプレットの名前を選択します。
フィールド名	このテーブルに表示されるフィールドを選択します。何も選択しない場合は、すべてのフィールドが表示されます。

テンプレートのセクションへのコンポーネントの追加

テンプレートの構造が決まったら、通常プレゼンテーションの大部分を占めるコンポーネントスライドの場所を指定する必要があります。

ここまでの手順で、チャートやレポートなどのSiebelデータベースからデータを入れるセクションに、Siebel Presentationsで適切なデータを取り込むための指定はすべて終わっています。しかし、Microsoft PowerPointを使って先に作成したコンポーネントスライドは、テンプレートの適切なセクションに追加しないと、プレゼンテーションに含まれません。

注： コンポーネントは、ファイルセクションを除くどのタイプのセクションにでも追加できます。セクションには複数のコンポーネントを含めることができます。

コンポーネントは、PPT、DOC、TXT、またはRTF形式のファイルです。PPTファイルでない場合は、Siebel Presentationsによって、作成済みの背景スライドを基にスライドが作成され、テキストがインポートされます。.txtファイルと.docファイルのテキストは、元のファイルで設定されている書式に従って、スライドに挿入されます。たとえば、PowerPointではTXTファイルやDOCファイルの段落は、スライドに段落として挿入されます。ただし、TXTファイルやDOCファイルに、インデントされた、または箇条書きの段落が入っている場合は、元のファイルの書式と復帰改行の設定に応じて、段落ごとに別々のスライド、またはすべての箇条書きの入ったスライドが1枚作成されます。

TXTファイルまたはDOCファイルが、PowerPointプレゼンテーションに正しく挿入されたかどうかを確認するには、テキストまたは作成されたPowerPoint文書を、PowerPointで開いて書式をチェックします。PowerPointで開いたファイルの書式は、Siebelアプリケーションのプレゼンテーションで使用される書式と同じです。

プレゼンテーショ ンテンプレート にコンポーネント を追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ドキュメント管理] > [プレゼンテーションテンプレート]の順に選択します。
2. テンプレートエクスプローラの左フレームで、コンポーネントを追加するテンプレートを選択します。

   テンプレートの[セクション]フォルダと[コンポーネント]フォルダが表示されます。
3. [コンポーネント]フォルダの[+]アイコンをクリックします。

   右側に[コンポーネント]リストが表示されます。
4. [コンポーネント]リストで、新規レコードを追加します。

   [営業ツール追加]ダイアログボックスが開きます。
5. [営業ツール追加]ダイアログボックスで、次のいずれかを実行します。
   - 追加するコンポーネントを選択し、[追加]をクリックします。
   - コンポーネントがダイアログボックスに表示されない場合は、[新規]をクリックします。

     次に示すように、コンポーネントフィールドに情報を入力します。
6. コンポーネントが[コンポーネント]リストに表示されたら、[編集]ボタンをクリックします。

7 次の表に記載されているコンポーネントフィールドに適切なデータを設定し、［保存］をクリックします。

フィールド	コメント
名前	コンポーネントの名前を入力します。
順番	このコンポーネントがセクション内で表示される順序を指定します。
添付ファイル名	［営業ツール追加］ダイアログボックスでファイルを選択すると、このフィールドにファイル名が自動的に入力されます。
条件	条件を入力します。この条件が満たされた（TRUE）場合のみ、提案書にこのコンポーネントが表示されます。

テンプレートでの条件の使用

セクションまたはコンポーネントにクエリー条件を追加して、そのセクションまたはコンポーネントがプレゼンテーションで使用される際の条件を指定できます。たとえば、1,000,000円を超える取引用と小規模の取引用の2つの概要を作成している場合は、それぞれの概要セクションの条件フィールドに条件を入力して、どちらの条件がTRUEになったかによって、適切な概要が挿入されるようにします。

条件の入力

セクションやコンポーネントレコードの［条件］フィールドに、[Revenue] > 1000000などの、検索条件を入力することができます。条件がTRUEの場合には、セクションまたはコンポーネントが含まれます。条件がFALSEになった場合は、セクションまたはコンポーネントはプレゼンテーションに含まれません。

条件を指定しない場合、そのセクションまたはコンポーネントは常に使用されます。

プレゼンテーションのビジネスオブジェクトに関係のあるフィールドを検索する条件を作成できます。商談プレゼンテーションではOpportunityビジネスオブジェクトのフィールドを、取引先プレゼンテーションでは、Accountビジネスオブジェクトのフィールドを使います。別のビジネスオブジェクトのフィールドを条件に定義しなければならない場合は、これらのフィールドをリンクするか結合して、Opportunityビジネスオブジェクト、またはAccountビジネスオブジェクトに追加する必要があります。条件の構文は、Siebelのクエリーの構文に似ています。Siebelのクエリーの構文については、『基本操作』と『Siebel Tools Reference』を参照してください。

条件の例

次に、条件の構文の例を示します。

- Pentiumコンピュータに関する商談で、Pentiumチップの特長を説明したコンポーネントを挿入したい場合は、このコンポーネントの［条件］フィールドに、次のように入力します。

  ```
  EXISTS [Product] LIKE "Pentium*"
  ```

  このように入力すると、商談用の製品一覧が検索されます。Pentiumで始まる製品名が見つかったら、コンポーネントがプレゼンテーションに挿入されます。見つからなかった場合は、コンポーネントは挿入されません。

  注: 条件で製品を使うためには、［商談］画面の［製品］ビューで製品を入力しておかなければなりません。［見積り］ビューの詳細項目に入力した製品は、検索されません。

- 取引先がジョージア州（Georgia）にある場合は、この州で適用されている契約条項の入ったセクションが必要になります。この場合は、セクションの［条件］フィールドに、次のように入力します。

  ```
  EXISTS ([State] = "GA")
  ```

  または

  ```
  [State] = "GA"
  ```

  取引先がジョージア州だけにある場合は最初の行を使用し、取引先がジョージア州とその他の場所にもある場合は、2番目の行を使用します。

  取引先の州がGAになっている場合は、セクションがプレゼンテーションに挿入されます。それ以外の場合は、このセクションは挿入されず、次のセクションの処理に進みます。

- 商談の売上が1,000,000円を超え、年内に取引が閉じる予定の場合に、このタイプの顧客を対象とした特別プログラムに関するコンポーネントを挿入します。コンポーネントの［条件］フィールドに、次の条件を入力します。

  ```
  [Revenue] > 1000000 AND [Close Date] <= ("12/31/02") AND [Close Date] >=
  ("1/1/02")
  ```

条件を入力したら、使用するビューで条件をクエリーとしてテストします。たとえば、売上とクローズ日に関連する前の例を、［商談（個人）］ビューでクエリーとしてテストします。期待どおりのデータが戻された場合は、通常、このクエリーは、［条件］フィールドで使える正しいフォーマットになっています。

プレゼンテーションフィールドマッピングの定義

プレゼンテーションのコンポーネントスライドを作成するときに、通常、状況に応じて変更できるフィールドにブックマークを付けます。このブックマークをSiebelフィールドにマッピングする必要があります。

このマッピングによって、プレゼンテーションテンプレート内の特定のブックマークのデータを代替する際にどのSiebelフィールドを使用するかをSiebel Presentationsに指定します。たとえば、「Company」というブックマークをSiebelの「取引先」フィールドにマッピングすると、プレゼンテーション内の各「Company」ブックマークがSiebelの「取引先」フィールドの値で置き換えられます。

テンプレートのヘッダーやフッター内にあるブックマークには、同じブックマークがテンプレートのほかの場所にもある場合を除き、フィールドをマッピングすることはできません。

プレゼンテーションテンプレートを複数作成していると、それぞれのテンプレートに入っているブックマークが異なる場合があります。プレゼンテーションテンプレートごとに異なるマッピングを設定するか、複数のプレゼンテーションテンプレートのブックマークを同じようにマッピングすることができます。どちらの場合も、テンプレートレコード内にマッピング名を指定して、テンプレートを特定のマッピングに関連付ける必要があります。

1つのブックマークを、複数の値が入っているフィールドにマッピングすると、グループのプライマリレコードが取り出されます。複数の値が入っているフィールドから、複数の値を取り出す必要がある場合は、提案書テンプレートに「テーブル」セクションを追加します。このセクションには、複数の値があるフィールドから、表形式で値が取り出されます。

テンプレートのコンポーネントにあるブックマークをフィールドにマッピングするには、次の手順に従ってください。

- マッピングを作成する。
- 作成したマッピングとテンプレートを関連付ける。

マッピングの作成

フィールドのマッピングを作成するには、まず、マッピングのレコードを作成し、次にフィールドをマッピングします。

マッピング用レコードを作成するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ドキュメント管理] > [プレゼンテーションフィールドマッピング] の順に選択します。

[ビジネスオブジェクト] ビューが表示されます。

2 [ビジネスオブジェクト] リストに新しいレコードを追加します。

3 次の表を参考にして、フィールドに入力します。

フィールド	コメント
マッピング名	マッピングの名前を入力します。
ビジネスオブジェクト	[ビジネスオブジェクト] フィールドの選択ボタンをクリックします。表示されたダイアログボックスで、プレゼンテーションで使用するフィールドのあるビジネスオブジェクトを選択して [OK] をクリックします。たとえば、商談プレゼンテーションを作成する場合は [ビジネスオブジェクト] フィールドの [Opportunity] を選択します。
説明	マッピングのわかりやすい説明を入力します。

4 ビジネスオブジェクトエクスプローラの左フレームで、マッピングレコードを作成したビジネスオブジェクトの横にある [+] アイコンをクリックします。

5 [ビジネスコンポーネント] フォルダを選択します。

6 [ビジネスコンポーネント] リストで、新しいレコードを追加してフィールドに情報を入力します。

注: 複数のビジネスコンポーネントマッピングをオブジェクトに関連付けることができます。たとえば、商談プレゼンテーションを作成する場合は、[商談ビジネスコンポーネント] を選択します。[TAS 取引先ビジネスコンポーネント] を選択して、[商談 TAS] ビューでビュー用のマッピングを作成することもできます。

フィールドをマッピングするには

1 マッピングするフィールドのあるビジネスコンポーネントに移動します。

2 ビジネスコンポーネント名の横にある［+］アイコンをクリックします。

［ビジネスコンポーネントフィールド］フォルダが表示されます。

3 ［ビジネスコンポーネントフィールド］フォルダの横にある［+］アイコンをクリックします。

［ビジネスコンポーネントフィールド］リストが表示されます。

4 ［ビジネスコンポーネントフィールド］リストで、新しいレコードを追加してフィールドに情報を入力します。

5 フィールドに値を入力して、［保存］をクリックします。

6 マッピングするフィールドごとに、手順4から手順5を繰り返します。

マッピングとテンプレートの関連付け

マッピングを作成したら、マッピングをテンプレートに関連付けて、テンプレートにあるすべてのコンポーネントにマッピングが適用されるようにします。1つのマッピングを1つまたは複数のテンプレートに関連付けることができます。

マッピングをテンプレートに関連付けるには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［プレゼンテーションテンプレート］の順に選択します。

2 ［テンプレート］リストで、マッピングを関連付けるテンプレートレコードを選択します。

3 ［マッピング名］フィールドで、前述の手順で作成したマッピングを選択します。

プレゼンテーションライブラリの作成

プレゼンテーション管理者は、スライドが入ったプレゼンテーションライブラリを作成して管理します。営業員は、このライブラリのスライドを自分のプレゼンテーションに追加できます。

プレゼンテーションライブラリに入れるスライドは、前述の手順で作成したコンポーネントとは異なります。コンポーネントは、プレゼンテーションテンプレートの一部で、そのテンプレートから作成したプレゼンテーションに自動的に挿入されます。一方、プレゼンテーションライブラリにあるスライドは、営業員が必要な場合だけ使います。管理者として、テンプレートに含める文書を推奨することもできます。

営業員は、デフォルトのプレゼンテーションを自動的に作成した後で、さらにスライドをライブラリから追加したり、［レイアウトの修正］コマンドを使用してプレゼンテーションをカスタマイズしたりできます。プレゼンテーションライブラリを使うと、同じテンプレートから作成した複数のプレゼンテーションに、それぞれ異なる内容を入れることができます。

管理者が、ライブラリにさまざまなコンポーネントを入れて、情報を管理します。営業員がプレゼンテーションにスライドを追加する必要がある場合は、ライブラリにあるスライドを確認し、挿入したいコンポーネントを選択してプレゼンテーションに自動挿入するだけで済みます。

営業員が、ライブラリ内の情報を更新することはできません。営業員は管理者が用意したセクションとコンポーネントだけを利用できます。

プレゼンテーションライブラリを準備するには、次の手順に従ってください。

- ライブラリに入れる Microsoft PowerPoint ファイルを作成する。
- プレゼンテーションライブラリのセクションを追加する。
- コンポーネントをセクションに追加する。
- テンプレートに含める文書を推奨する。

ライブラリ用プレゼンテーションファイルの作成

プレゼンテーションテンプレートと同じ方法で、ライブラリ用のプレゼンテーションファイルを作成します。Microsoft PowerPointを使ってテキスト、図、およびブックマークを入力し、次に、ブックマークをSiebelデータベースのフィールドにマッピングします。

注: プレゼンテーションライブラリに入れることができるコンポーネントは、ファイルセクションに入れられる形式のファイルだけです。チャート、レポートなどのほかのセクションタイプは、初期テンプレートにのみ含めることができます。

プレゼンテーションライブラリへのセクションの追加

プレゼンテーションライブラリにあるスライドを、セクションに分けて整理します。たとえば、ライブラリにマーケティング用のスライドと技術情報のスライドが入っている場合は、専用のセクションを作成して、これらのスライドを分けます。ユーザーは、必要に応じてマーケティングセクションまたは技術情報セクションに移動して、各セクション内のスライドを確認することができます。プレゼンテーションライブラリに、少なくともセクションを1つ作成する必要があります。プレゼンテーションセクションの作成については、343ページの「テンプレートのセクションの定義」を参照してください。

プレゼンテーションライブラリにセクションを追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、[表示] > [サイトマップ] > [ドキュメント管理] > [プレゼンテーションライブラリ] の順に選択します。
2. ライブラリエクスプローラの左フレームで、[プレゼンテーションライブラリ] フォルダの [+] アイコンをクリックします。

   [ライブラリ] の下に、[セクション] フォルダが表示されます。
3. プレゼンテーションにセクションを追加したのと同じ方法で、このフォルダにセクションを追加します。

プレゼンテーション ライブラリ へのコンポーネント の追加

プレゼンテーションライブラリにセクションを追加したら、次に、コンポーネントを追加します。

プレゼンテーションコンポーネントの追加については、350ページの「テンプレートのセクションへのコンポーネントの追加」を参照してください。

プレゼンテーション ライブラリにコンポーネント を追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［ドキュメント管理］ > ［プレゼンテーションライブラリ］の順に選択します。
2. ライブラリエクスプローラで、コンポーネントを追加するセクションに移動します。
3. プレゼンテーションにセクションを追加したのと同じ方法で、ライブラリにコンポーネントを追加します。

プレゼンテーション のコンテンツの推奨

管理者として、推奨コンテンツをプレゼンテーションテンプレートに関連付けて、クイックプレゼンテーションの作成プロセスを簡略化できます。

推奨コンテンツをプレゼンテーション に関連付けるには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［ドキュメント管理］ > ［プレゼンテーションライブラリ］の順に選択します。
2. ライブラリエクスプローラで、推奨コンテンツを追加するセクションに移動します。
3. 選択された［セクション］フォルダを開きます。
4. ［コンポーネント］フォルダの［+］アイコンをクリックします。
5. コンポーネントを選択します。
6. ［コンポーネント］レコードで、［推奨テンプレート］フィールドをクリックします。
7. 推奨テンプレートを［コンポーネント］レコードに追加します。1つのテンプレートまたは多くのテンプレートに含めるコンポーネントを推奨できます。たとえば、法的条項などはすべてのテンプレートで必要になる場合があります。

8 推奨コンテンツが必要なコンポーネントごとに、手順5、手順6、手順7を繰り返します。

注: 推奨テンプレートは、［レイアウトの修正］コマンドを使用してプレゼンテーションが編集され、［推奨のみを表示］チェックボックスがオンになったときに表示されます。「プレゼンテーションのクイックカスタマイズ機能の提供」を参照してください。

プレゼンテーションのクイックカスタマイズ機能の提供

エンドユーザーは、状況に即した販売ニーズがプレゼンテーションに反映されるように、プレゼンテーションのコンテンツとセクションの順番をすばやく選択して変更できます。プレゼンテーションは、ユーザーがカスタマイズしたり作成したりした後で、新たな状況に合わせてすぐに再構成したり、再作成したりできます。

プレゼンテーションをカスタマイズするには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［商談］の順に選択します。

2 既存の商談を選択するか、または新しい商談を作成します。

3 ［プレゼンテーション］タブをクリックします。

4 ［自動作成］ボタンをクリックします。

決定基準に関連付けられたテンプレートが表示されます。

5 ［テンプレートレイアウト］ボタンをクリックします。

ダイアログボックスに次の2つのカラムが表示されます。

- ［コンテンツライブラリ］には、プレゼンテーションに入れることができるプレゼンテーションライブラリ内のコンポーネントが表示されます。
- ［目次］カラムには、プレゼンテーション用に選択されるプレゼンテーションライブラリ内のコンポーネントと、それらが表示される順序がリストされます。

6 ［索引］カラムで方向ボタンを使用して、選択されたセクションを［索引］カラムから［セクション］カラムに移動します。操作を誤った場合は、［レイアウトをリセット］をクリックすると、［目次］カラムに行ったすべての変更が元に戻されます。

注：［推奨のみを表示］チェックボックスがオンになっている場合は、管理者が推奨しているコンポーネントだけが表示されます。このチェックボックスがオフになっている場合は、使用可能なすべてのコンポーネントが表示されます。詳しくは、361 ページの「HTML 形式のプレゼンテーションの表示」を参照してください。

7 ［セクション］カラムで方向ボタンを使用して、選択されたセクションを目的の順番に移動します。セクションをプレゼンテーションから削除するには、［X］ボタンを使用します。

注：［セクション］カラムには、最上位セクションだけが表示されます。サブセクションを変更するには、［プレゼンテーション目次］を使用します。

HTML 形式のプレゼンテーションの表示

デフォルトでは、プレゼンテーションは文書形式だけで保存され、HTML 形式では保存されません。ユーザーの［HTML を表示］ボタンは使用できず、プレゼンテーションを HTML 形式で表示することはできません。

ユーザーがプレゼンテーションを HTML 形式で表示できるようにするには、DocumentServerViewHTML パラメータの値を False から True に変更する必要があります。

注： リモートクライアントのユーザーは、プレゼンテーションを HTML 形式で表示することはできません。

ユーザーがHTML形式のプレゼンテーションを表示できるようにするには

1 Server Managerを起動します。

2 次のコマンドを入力します。

```
Srvrmgr> change param DocumentServerViewHTML=True for comp DocServer
```

注: この手順ではServer Managerを使用しますが、［サーバー管理］インターフェイスを使用してパラメータを変更することもできます。詳しくは、『Siebel Server管理ガイド』を参照してください。

サンプルテンプレート

Siebel eBusiness Applicationsには、サンプルデータベースが付属しています。［ドキュメントテンプレート管理］ビューには、複数のサンプルドキュメントテンプレートが含まれています。

サンプルプレゼンテーションは、プレゼンテーションテンプレートを定義するときに参考にすることができます。このサンプルデータベースには、次のSiebel Presentationsサンプルプレゼンテーションがあります。

- Corporate Presentation（商談カテゴリー）
- Corporate Presentation - Account（取引先カテゴリー）

18 資料

Siebel Literature を使うと、ユーザーが、製品カタログ、ホワイトペーパー、データシートなどの営業用資料やマーケティング資料にアクセスできるようになります。ユーザーは、Microsoft Word、Lotus Word Pro、Adobe Acrobat などの、文書の作成元のアプリケーションで資料を表示します。

資料アイテムは、資料アイテムキットに分類することもできます。資料アイテムキットには、通常資料としては取り扱わないプロモーション用の帽子、コーヒーカップ、T シャツなども含めることができます。これらの資料アイテムキットは、配送センターを通じて配布できます。資料アイテムキットについては、この章の後半で説明します。配送センターについては、第 15 章「フォローアップ」を参照してください。

資料レコードを作成して、関連する文書を関連付けたら、従業員は次のようないくつかの方法で資料を使うことができます。

- 従業員が［資料］や［情報センター］の画面で、使用可能なすべての資料を検索する。
- プロジェクト、決定基準などのビジネスオブジェクトと資料を関連付けると、ユーザーが、関連付けられたビジネスオブジェクトのレコードを見るときに資料を表示できる。たとえば、ユーザーが［製品］画面で製品を 1 つ選択して［製品資料］タブをクリックすると、その製品に関連付けられているすべての資料を表示できます。
- 従業員が［フォローアップ］画面でフォローアップを作成するときに、資料を同封できる。ユーザーまたは配送センターは、この資料を自分で印刷するか、パンフレットなどの印刷済みの資料を使用できます。資料アイテムキットに入っているプロモーション用の品目を同封することもできます。
- 従業員は、製品、業種、取引先、および競合会社に関連する資料を追跡して、それらが［ブリーフィング］のページに表示されるようにできます。

資料ファイルのセットアップ

資料ファイルをセットアップするには、次の手順に従ってください。

- 別のアプリケーションで文書を作成する。
- Siebelアプリケーションに含める文書の資料レコードを追加する。

注: 資料と文書を関連付けずに、資料レコードを作成することもできます。たとえば、資料アイテムキットに含まれている帽子やコーヒーカップなどの資料レコードを作成する場合は、文書を関連付ける必要はありません。

資料ファイルの作成と変更

資料ファイルは、さまざまなアプリケーションで作成して保存することができます。次に、よく使われるファイル形式を示します。

- Adobe Acrobat（.pdf）
- Excel（.xls）
- Word（.doc）
- PowerPoint（.ppt）
- ビットマップ（.bmp）
- JPEG（.jpg）

新しい資料ファイルを作成するには

1. 適切なアプリケーションで、資料ファイルを作成します。
2. ハードディスクにそのファイルを保存します。

既存の資料ファイルを変更するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［資料］の順に選択します。

2 変更する資料ファイルをクリックします。

そのファイルの説明が、［追加情報］フォームに表示されます。このフォームを使用して既存のコメントや特性を変更できます。たとえば、配布方法です。

実際の資料ファイルは、ユーザーがそれを作成したツールのタイプ（たとえば、Word）で開きます。

3 ファイルを変更して、ローカルディスクに保存します。

4 修正済みファイルを、既存の資料レコードにアップロードします。

資料レコードの追加

資料ファイルを作成したら、Siebelデータベース内に資料レコードを作成して、Siebelアプリケーションのユーザーが資料ファイルを使えるようにします。

資料レコードを追加するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［資料］の順に選択します。

2 ［資料］リストにレコードを追加し、資料ファイルを添付します。

利用可能な資料に新規のファイルが追加されます。［資料］リストと［追加情報］フォームに、適切な情報が表示されます。

3 ［資料］リストの空白の行と新規レコードの［追加情報］フォームに、必要な情報を入力します。次の表に、そのビューの各フィールドの簡単な説明を示します。

フィールド	コメント
名前	資料レコードの名前を入力します。
説明	文書の説明を入力します。資料アイテムは任意の言語で作成できるため、このフィールド（または［名前］フィールド）でアイテムの言語を示します。
資料タイプ	資料の種類を選択します。資料タイプは、［変数リスト管理］ビューで新しく作成することができます。 （Siebel Tools でアプレットの Search Specification プロパティを設定することによって、）［資料タイプ］フィールドはさまざまなアプレットで資料アイテムのフィルターとして使用されるため、［資料タイプ］フィールドの編集は慎重に行う必要があります。
サイズ	資料ファイルのサイズ。選択したファイルのサイズに応じて、情報が自動的に入力されます。
ファイルの種類	資料ファイルのファイルの種類で、DOC や PDF などです。選択したファイルの種類に応じて、情報が自動的に入力されます。
変更日	資料ファイルが最後に修正された日付です。ファイルを修正するたびに、その日時が自動的に入力されます。
ファイルのアップデート	このフィールドにチェックマークを付けると、元の資料ファイルを更新するたびに、ユーザーが持っている資料のコピーも自動的に更新されます。
ファイル名	［参照］をクリックして、［ファイルを選択］ダイアログボックスで文書ファイルを選択します。手動でファイル名を入力することもできます。
概要	オプション。文書の内容の簡単な説明を入力します。
リリース日	資料を［ブリーフィング（個人）］ビューに初めて表示する日。eBriefings については、『Siebel eBriefings Administration Guide』を参照してください。
失効日	資料を［ブリーフィング（個人）］ビューに表示するのを中止する日。eBriefings については、『Siebel eBriefings Administration Guide』を参照してください。

フィールド	コメント
執筆者	オプション。選択ボタンをクリックして、文書の作成者を選択します。
取引先	資料を関連付ける取引先を選択します。この取引先がユーザーによって追跡されている場合、資料は［取引先ブリーフィング］に表示されます。詳しくは、『Siebel eBriefings Administration Guide』を参照してください。
競合会社	資料を関連付ける競合会社を選択します。ユーザーが、［競合会社］画面を使って資料を表示できるようにします。 ［内部］フィールドも選択した場合は、この資料が［競合会社］画面の［比較資料］ビューに表示されます。［内部］フィールドを選択しないと、この資料は［競合会社］画面の［競合会社資料］ビューに表示されます。 この競合会社がユーザーによって追跡されている場合、資料は［競合会社ブリーフィング］に表示されます。詳しくは、『Siebel eBriefings Administration Guide』を参照してください。
内部	この資料を社内だけで使用し、外部に配布しない場合は、このフィールドを選択します。 ［内部］を選択すると、［フォローアップ］画面でこの資料を同封することはできなくなり、［競合会社］画面の［比較資料］リストに表示されます。 ［内部］を選択しないと、［フォローアップ］画面でこの資料を同封でき、［競合会社］画面の［競合会社資料］リストに表示されます。
ローカル	リモートクライアントユーザーのローカルファイルシステムで、この資料が使えるかどうかを指定します。資料がローカルで使用できない場合は、ユーザーが［リクエスト］フィールドを選択して資料をリクエストできます。
リクエスト	このチェックボックスをオンにすると、リモートクライアントユーザーが同期化するたびに資料がダウンロードされます。

フィールド	コメント
配布方法	このドロップダウンリストで、リモートクライアントユーザーにファイルが自動的にダウンロードされるかどうかを指定します。 発行：各同期化セッション中にユーザーが何もしないと、ファイルが自動的にダウンロードされます。ユーザーが、明示的にファイルをスキップすることを指定した場合は、その同期セッションでファイルはダウンロードされません。 依頼別：同期化セッション中に、ユーザーはレコードを受信することはできますが、実際のファイルはダウンロードされません。ファイルをダウンロードするには、ユーザーが［リクエスト］フィールドを選択する必要があります。
業種	資料に関連付ける業種を選択します。ユーザーがその業種を追跡している場合は、資料は［ブリーフィング（個人）］に表示されます。
製品	資料に関連付ける製品を選択します。ユーザーが、［製品］画面を使って資料を表示できるようにします。ユーザーがその製品を追跡している場合は、資料は［ブリーフィング（個人）］に表示されます。
組織	このデータを見ることができる組織を選択します。

翻訳レコードの追加

翻訳された資料ファイルは、先に示したソフトウェアツールのいずれかを使用することで作成できます（「資料ファイルの作成と変更」を参照）。Siebelアプリケーション内で、自分の文書に関連付けられた任意の翻訳ファイルに対するレコードを作成できます。

資料レコードを翻訳文書に関連付けるには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［資料］の順に選択します。
2. ［資料］リストで、既存のレコードを選択します。
3. ［翻訳］タブをクリックします。

4 ［翻訳］リストにレコードを追加し、翻訳済みの文書を添付します。

それが翻訳ファイルであることを、ファイル名に明示してください。

資料アイテムキットの追加

複数の資料ファイルを作成した場合は、個々のファイルをほかの品目と組み合わせて、資料アイテムキットを作成することができます。この機能を利用すると、さまざまな資料アイテムをグループにまとめることができるので、資料を個別のファイルとしてではなく、グループとして取り扱うことができます。資料アイテムキットは、フォローアップの同封物としてのみ使用します。

たとえば、見込み顧客用に、最も人気の高い製品のプロモーション用パンフレットを入れた資料アイテムキットを作成できます。また、文書以外の品目を資料アイテムキットに入れることもできます。たとえば、ある製品のプロモーション用キットに、パンフレット、仕様書、コーヒーカップ、Tシャツなどを入れることができます。

資料アイテムキットを作成すると、情報を送付するのが簡単になります。ユーザーがフォローアップに何かを添付するときは、添付するアイテムを1つずつ選択しなくても、1つの資料アイテムキットを選択するだけで済みます。配送センターは、フォローアップに付いているすべてのアイテムを郵送します。

資料アイテムキットを作成するには、まずキット全体を示す資料レコードを作成し、次にキットに入れる資料の各アイテムレコードを関連付けます。配送センターでは、資料レコードだけを表示できます。資料アイテムレコードは表示できません。配送センターで、どのアイテムがキットに入っているかをわかるようにするには、次の方法があります。

- **配送センターで、キットを1まとめにして梱包する**：たとえば、「販売促進」というキットにパンフレットと帽子を入れる場合は、配送センターでパンフレットと帽子を一緒にプラスティックフィルムで梱包しておくか、1つのコンテナにパンフレットと帽子の両方を入れておき、1つのコンテナから各アイテムを1つずつ取り出せるようにします。次に、配送センターが「販売促進」という資料レコードの発送リクエストを見て、プラスティックフィルムで梱包されたものか、1つのコンテナから取り出した2種類のアイテムをまとめて発送します。

- **資料レコードにアイテムの明細を付ける**：キットに含めるすべての資料アイテムを説明した文書を資料レコードに付けるか、資料レコードの［説明］フィールドか［概要］フィールドに、キットに含めるすべての資料アイテムの一覧を入力しておきます。たとえば、キットにパンフレットと帽子が入っている場合は、キット全体を示す資料レコードを作成し、それぞれパンフレットと帽子を示す2つの資料アイテムレコードを、この資料レコードに付けます。また、資料レコードの［説明］フィールドにも、このキットにはパンフレットと帽子が入っていることを書いておきます。配送センターは、このフィールドの説明を見て、適切なアイテムを発送します。

資料アイテムキットを追加するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［資料］の順に選択します。
2. ［資料］リストに新しいレコードを追加するか、既存のレコードを選択します。このレコードは資料アイテムキット用です。キットの内容を示す名前を付けてください。
3. ［資料アイテム］タブをクリックします。

   先に［追加情報］に表示されたフィールドが、［資料］リストの最初に表示されます。［資料アイテム］リストのフィールドは中ほどにあり、特定のアイテムの情報が表示されます。［パーツ項目］リストが、一番下に表示されます。
4. ［資料アイテム］リストにレコードを追加し、必要なフィールドに情報を入力します。

   次の表は、一部のフィールドを示しています。

フィールド	コメント
プライマリ	キットのプライマリアイテムであるかどうかを示します。
媒体	アイテムの物理的な形態を説明します。このフィールドには値を複数入力でき、複数の媒体の値を指定できます。文書の場合は、［レターサイズ］または［マイクロフィッシュ］を選択できます。
ページ数	適用される場合、文書のページ数です。
在庫	必要に応じて、チェックボックスをオンにし、アイテムが在庫にあるかどうかを指定します。
パーツ番号	適用される場合、アイテムのパーツ番号です。

5 ［パーツ項目］リストに新しいレコードを追加します。

6 追加するレコードを選択し、［追加］をクリックします。

7 ［パーツ項目］リストで、キットを作成するために必要なその他の新規レコードを追加します。

ユーザーに資料を表示する方法の説明

ユーザーが次の画面で資料を表示できるように設定できます。

- **［製品］画面**：資料を製品と関連付けると、ユーザーは［製品］画面で資料を表示できるようになります。
- **［競合会社］画面**：資料を競合会社と関連付けると、ユーザーは［競合会社］画面で資料を表示できるようになります。
- **［決定基準］画面**：資料を決定基準と関連付けると、ユーザーは［決定基準］画面で資料を表示できるようになります。
- **［フォローアップ］画面**：資料レコードの［内部］フィールドの選択を解除すると、ユーザーは［フォローアップ］画面で資料を同封物として選択できるようになります。
- **eBriefings**：資料を取引先競合会社、製品、または業種と関連付けられます。資料は、ハイパーリンクとして［取引先ブリーフィング］、［競合会社ブリーフィング］、または［ブリーフィング（個人）］のページに表示されます。
- **［資料］画面または［情報センター］**：適切なアクセスグループとカテゴリーを指定すると、ユーザーの［資料］または［情報センター］画面のリストに資料が表示されるようになります。

製品画面での資料の共有

営業員などのエンドユーザーが、製品の各種情報と資料を一緒に見ることができると便利です。資料を製品に関連付けると、エンドユーザーは、［製品］画面で製品レコードを表示するときに、この資料も見ることができます。

製品画面で資料を共有するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［資料］の順に選択します。
2. ［資料］リストの既存のレコードを選択するか、新しいレコードを追加します。
3. ［追加情報］フォームで、［製品］フィールドの選択ボタンをクリックします。
4. ダイアログボックスで、資料レコードと関連付ける［製品］および［パーツ番号］を選択し［OK］をクリックします。

   それまでにその資料レコードに対して関連付けられた［製品］がない場合、［関連製品］ダイアログボックスを使用して新しい関連付けをセットアップできます。

競合会社画面での資料の共有

競合会社の資料や、会社で用意した自社製品と競合会社の製品との比較資料を、営業員が見られると便利です。資料を競合会社に関連付けると、エンドユーザーは、［競合会社］画面で競合会社レコードを表示するときに、この資料も見ることができます。

［競合会社］画面で資料を共有できるようにするには、資料を競合会社に関連付ける必要があります。また、［内部］フィールドを選択または選択解除して、［競合会社］画面の［比較資料］リストと［競合会社資料］リストのどちらに資料が表示されるかを指定する必要があります。

- ［内部］フィールドを選択すると、資料は［比較資料］リストに表示され、［フォローアップ］画面でこの資料を同封することはできなくなります。
- ［内部］フィールドを選択しないと、資料は［競合会社資料］リストに表示され、［フォローアップ］画面で資料を同封することができます。

「内部」フィールドを選択するかどうかは、どのような資料を取り扱っているかによって決まります。

- **競合会社の資料**：営業員が、パンフレットなどの競合会社が作成した資料を参考にして、自社の製品と競合会社の製品を比較したい場合があります。ただし、このような資料を、社外に配布することはありません。この場合は［内部］フィールドを選択して、資料が［競合会社］画面の［比較資料］リストに表示され、［フォローアップ］画面の［同封］リストには表示されないようにします。
- **社内用の比較資料**：競争力比較など、営業員が社内だけで使用し、社外には配布しない比較資料を作成する場合があります。この場合は［内部］フィールドを選択して、資料が［競合会社］画面の［比較資料］リストに表示され、［フォローアップ］画面の［同封］リストには表示されないようにします。
- **社外用の比較資料**：顧客向けの比較資料を社内で作成した場合や、第三者が作成した比較報告書を顧客に配布したい場合があります。この場合は、［内部］フィールドの選択を解除して、資料が［フォローアップ］画面の［同封］リストと、［競合会社］画面の［競合会社資料］リストに表示されるようにします。

競合会社画面で資料を共有するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［資料］の順に選択します。
2. ［資料］リストの既存のレコードを選択するか、新しいレコードを追加します。
3. ［追加情報］フォームで、［競合会社］フィールドの選択ボタンをクリックします。
4. リストに含める競合会社がダイアログボックスに表示されたら、その競合会社を選択して［閉じる］をクリックします。
5. 特定の競合会社がダイアログボックスに表示されない場合、［新規］をクリックします。

   ［競合会社］ダイアログボックスが変更され、すべての潜在的な競合会社が表示されます。［検索］ボタンを使用して、特定の会社を検索できます。
6. ［競合会社］ダイアログボックスで、競合会社を選択して［OK］をクリックします。

   ユーザーが［競合会社］画面でこの競合会社のレコードを表示すると、［内部］フィールドを選択している場合は資料が［比較資料］リストに、［内部］フィールドを選択していない場合は［競合会社資料］リストに表示されます。

決定基準画面での資料の共有

営業員などのエンドユーザーが、決定基準に関連する情報と資料を一緒に見ることができると便利です。資料を決定基準に関連付けると、エンドユーザーは、決定基準を表示するときにこの資料も見ることができます。

決定基準画面で資料を共有するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［データ管理］>［決定基準］の順に選択します。
2. ［決定基準］リストで、資料を関連付ける決定基準を選択します。

   ［追加情報］リストに、その基準についての情報が表示されます。既存の資料レコードが、［資料］タブの下に表示されます。
3. ［資料］リストで、新規レコードを追加します。
4. 決定基準に関連付ける資料アイテムを選択して、［OK］をクリックします。

   ［資料］リストに、選択した資料アイテムが表示されます。

フォローアップ画面での資料の共有

エンドユーザーが、資料をフォローアップに同封したい場合や、資料アイテムキットの資料レコードをフォローアップの同封物として使いたい場合があります。

資料レコードの［内部］フィールドを選択していない場合は、ユーザーが［フォローアップ］画面で資料を使用することができます。

フォローアップ画面で資料を共有するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［資料］の順に選択します。
2. ［資料］リストの既存のレコードを選択するか、新しいレコードを追加します。

   この資料レコードの［内部］フィールドを選択していないことを確認します。

   ユーザーがフォローアップを作成するときに、この資料を同封できるようになります。

eBriefings での資料の共有

Siebel eBriefings の画面は、ユーザーの新しい商談や新しいサービスリクエストとのリンクなどの Siebel データベースからの情報と、ユーザーが携わっているビジネスの基本情報を組み合わせてカスタマイズできるページです。ユーザーは、どの顧客取引先および競合会社の情報を追跡するかを選択し、ユーザーの eBriefings 画面の［取引先ブリーフィング］ビューと［競合会社ブリーフィング］ビューに、どのような情報が表示されるかを選択します。取引先や競合会社の資料とのリンクを、eBriefings 画面に入れることができます。

eBriefings で資料を共有するには、資料と取引先、競合会社、業種、または製品を関連付けます。

ブリーフィングについては、『Siebel eBriefings Administration Guide』を参照してください。

eBriefings で資料を 共有するには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［資料］の順に選択します。
2. ［資料］リストの既存のレコードを選択するか、新しいレコードを追加します。
3. 資料を［取引先ブリーフィング］ビューに表示するには、［追加情報］フォームの［取引先］フィールドで、資料を関連付ける取引先を選択します。その取引先を追跡しているエンドユーザーには、［取引先ブリーフィング］にその資料アイテムが表示されます。
4. 資料を［競合会社ブリーフィング］ビューに表示するには、［追加情報］フォームの［取引先］フィールドで、資料を関連付ける競合会社を選択します。［競合会社ブリーフィング］に表示するには、エンドユーザーはその競合会社を追跡する必要があります。
5. ［リリース日］フィールドに、資料を初めてブリーフィングに表示する日を入力します。製品または業種に関連付けられた資料は、その製品や業種を追跡しているエンドユーザーの場合には［ブリーフィング（個人）］に表示されます。
6. ［終了日］フィールドに資料がブリーフィングに表示される最終日を入力します。

資料画面または情報センターでの資料の共有

エンドユーザーが、［資料］画面や［情報センター］画面に資料を表示して使ったり、その画面の［資料］リストで必要な資料を検索する場合があります。

通常、ユーザーと資料を共有するには、ユーザーのアクセスグループと、資料のカテゴリーを指定します。これらを指定する前に、資料を入れるカテゴリーと、ユーザーを入れるアクセスグループを作成し、カテゴリーにアクセスグループを割り当てておく必要があります。詳しくは、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』を参照してください。

この準備作業を完了したら、次の手順に従って、資料をエンドユーザーに割り当てます。

- 新しい資料を作成した場合は、資料の適切なカテゴリーを指定します。カテゴリーに割り当てられているアクセスグループ内のすべてのエンドユーザーがその資料を表示できるようになります。
- 新しい従業員を採用した場合は、その従業員を適切なアクセスグループに入れます。従業員が、そのアクセスグループに割り当てられているすべてのカテゴリーの資料を表示できるようになります。

資料を管理するビジネスマネージャは、［資料管理］画面か［カタログ管理］画面で資料を適切なカテゴリーに入れて、ユーザーが資料を表示できるようにします。どちらかの画面で資料のカテゴリーを指定すると、そのカテゴリーに割り当てられているアクセスグループ内のユーザーが［資料］画面で資料を表示できるようになります。

資料管理画面を使用して資料をカテゴリーに関連付けるには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［ドキュメント管理］>［資料］の順に選択します。
2. ［資料］リストで、カテゴリーに入れる資料のレコードを選択します。
3. ［カテゴリー］フォームで、新規レコードを追加します。
4. ダイアログボックスで、カテゴリーに関連付けるアイテムを選択して［OK］をクリックします。

   資料がカテゴリーに関連付けられます。

カタログ管理画面を使用して資料をカテゴリーに関連付けるには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［カタログ管理］>［カタログ管理］の順に選択します。
2. ［カタログ］リストで、資料に関連付けるカタログの［名前］をドリルダウンします。

   ［カテゴリー］リストが表示されます。
3. ［資料］タブをクリックします。
4. ［資料］リストで、新規レコードを追加します。
5. ダイアログボックスで、資料の識別情報（文書名など）を入力して［ジャンプ］をクリックします。
6. ダイアログボックスに必要な資料が再表示されたら、資料アイテムを選択して［OK］をクリックします。

   資料がカテゴリーに関連付けられます。

資料画面または情報センターでの資料の共有

D&B Integration 19

この章では、D&Bデータと使用しているSiebelアプリケーションの統合について説明します。次のようなトピックがあります。

- D&Bマーケティングデータを Siebelアプリケーション内で使用するためのビジネスシナリオ。
- Siebelデータベースに対する D&Bデータのロード方法に関する概要説明。
- リアルタイム検索およびオンラインレポートアクセスを可能にするためのシンボリック URLのセットアップ処理。
- D&Bデータから Siebelデータフィールドに対するマップ。

D&Bデータの説明

D&Bは、ビジネス情報を提供する先進のシステムです。D&Bの情報およびテクノロジのソリューションは、有益な顧客の検出、クレジットリスクの削減、売り掛けの管理、およびベンダーの管理を通して、ビジネスを支援します。D&Bの商業情報データベースには、全世界の7500万件を超えるレコードがあります。

接続ユーザーに対して、Siebelアプリケーションを使用してD&Bデータとレポートを統合できます。D&Bマーケティングデータからプロモートされた取引先や担当者に関するD&Bデータに、モバイルクライアントとしてアクセスできます。

それによって次のことが可能になります。

- D&Bマーケティングデータを Siebelアプリケーション内で使用する。
- SiebelアプリケーションからD&Bのビジネスレポートおよびクレジットレポートにアクセスする。

D&Bデータを使用すると次の場合に役立ちます。

- **新規ビジネスまたは顧客の獲得**：D&Bによって提供される会社規模の、ビジネスごとの、またはその他の基準のクエリーを実行することにより、営業パイプラインに追加する見込み顧客のリストを作成したり、発信マーケティングプログラムをサポートしたりできます。D&Bの企業ファミリーリンケージ情報を使用すると、企業の拡張ファミリー内の新規の見込み顧客や商談を見つけることができます。
- **顧客の区分と浸透**：特定の市場セグメント、たとえば地理、産業、規模、その他の基準のプロファイルを作成して、未開拓の商談を見つけたり、営業テリトリーを調整したりできます。
- **顧客条件**：D&Bのビジネスレポートとクレジットレポートにアクセスして、企業に関する詳細なバックグラウンド情報とリスク情報を取得することによって、より有望な取引先への営業努力に照準を合わせると共に、営業フェーズを短縮できます。

注： この章では、管理者がD&Bデータをロードして更新する方法を説明します。Siebelアプリケーション内でD&Bデータを表示および使用する方法については、『Siebel Salesユーザーガイド』を参照してください。

ビジネスシナリオ

次のシナリオでは、社内でD&Bデータを使用する方法について説明します。

現在の顧客関係の構築と拡大

D&Bデータを使用すると、企業ファミリー構成全体にすでに含まれている関係の数がわかります。D&BのD-U-N-S番号を使用してクライアントの組織階層を表示し、さらに、クライアント内の全レベルにおける取引先属性を集計します。

たとえば、20か所のIBMに対して営業活動を行い、接触していない場所があることがわかりました。

販売契約が成立したら、D&B人口統計データを使用して、既存の顧客ベースに対して、同じ業種に対する別の顧客集団でほとんど同規模のものをクエリーします。これによって、成功事例を再現して売り上げを達成するためのターゲット人口がわかります。

新規ビジネスまたは顧客の獲得

組織のマーケティング部門の努力にかかわらず、販売組織は常により多くの情報を要求します。この問題への取り組みの1つとして、会社は、営業員が各自のテリトリー内の見込み顧客を獲得できるようするため、すべての営業員がD&Bデータベース内の企業にアクセスできるようにします。

個々の営業員は、「理想的なターゲット」に合致する条件を入力して、D&Bデータベースにクエリーし、新しい情報を検索できます。情報のリストを生成した後、営業員は各自の取引先に会社と担当者を自動的に追加できます。

さらに、D&B人口統計データを使用して、顧客の購入行動を分析し、それをビジネス全体に適用して特定のキャンペーンや配布のためのターゲットマーケティングリストを営業員に提供できます。

顧客満足度と取引先プラン

D&B D-U-N-S番号で標準化された顧客情報によって、顧客データを保持し、重複した顧客レコードを削減することができます。これによって、ある顧客とのすべての商談が同じ顧客レコードにリンクされるため、既存の顧客関係の管理機能が増大します。

D&Bの企業ファミリーリンケージを追加すると、ローカルレベルおよびグローバルレベルで顧客を管理して計画を立てられるようになります。たとえば、全世界のCoca-Colaに関連するすべて企業と場所に対するすべての商談のロールアップおよび売上予測を参照したい場合があります。

D&B D-U-N-S 番号について

D-U-N-S（Data Universal Numbering System）番号は、D&Bデータの重要なコンポーネントです。D&B D-U-N-S 番号は非直接的な 9 桁の番号で、D&B データベース内の各ビジネスロケーションに割り当てられます。各 D-U-N-S 番号には固有の独立したオペレーションがあり、D&B だけが維持します。世界中の企業や組織が、ビジネスの識別および追跡を行うためのグローバルスタンダードとして D&B D-U-N-S 番号を使用しています。

それぞれの企業は割り当てられたユニークな D&B D-U-N-S 番号を持っています。この番号は、D&B データベース内の企業のユニークな識別子の役割を果たします。

D&B データベース内の異なる企業間の関連付けを一意に識別するために、それぞれの企業はさらに関連付け D&B D-U-N-S 番号を持っています。

D&B D-U-N-S 番号には、いくつかのカテゴリーがあります。

- D&B D-U-N-S 番号：D&B データベース内にリストされている固有なビジネスロケーションには、それぞれ D&B D-U-N-S 番号が割り当てられます。Siebel アプリケーションでは、このカラムは単純に DUNS 番号と呼ばれます。
- 国際最上位 D-U-N-S: 世界規模のビジネスにおける最高位の親会社が持つ D&B D-U-N-S 番号。
- 国内最上位 D-U-N-S：特定の国における最高位のファミリーメンバーが持つ D&B D-U-N-S 番号。
- 親会社／本社 D-U-N-S：ビジネスの直属の本社または親会社が持つ D&B D-U-N-S 番号。

これらの番号によって、D&B は異なる企業間の関係を構築できます。

D&B データ統合のプロセス

Siebel データベースの D&B Account テーブルおよび Siebel Account テーブルに D&B データを統合するプロセスには、次のような手順が含まれます。

- D&B データの取得
- Siebel データベースのステージングテーブルに対する D&B データのロード
- Siebel Update Server コンポーネントの実行

D&Bデータの取得

D&Bから次の3つのデータを取得する必要があります。

- マーケティングデータファイル
- MRCファイル
- SICファイル

これらのファイルを「Siebelフォーマット」で要求します。このフォーマットは2202またはGDMDIデータファイルフォーマットとも呼ばれます。D&Bでは、ファイルをこのフォーマットで簡単に提供できる必要があります。

MRCファイルおよびSICファイルを取得するには、次のアドレスに電子メールを送信します。

dnb4siebel@dnb.com

これらのファイルの他に、D&Bに対してD&Bデータレイアウトマニュアルを要求できます。

マーケティングデータファイル：このファイルには企業の法律上の名称、所在地、連絡先などの詳細情報が含まれます。

MRCおよびSICファイル：これらはSiebel D&Bモジュールで必要とされる参照ファイルです。D&Bから提供される人口統計企業データはこれらのファイルに含まれる情報を参照します。

MRCはManagement Responsibility Codeを意味します。MRCファイルには担当者とその役職（CEO、マーケティング部門の副社長など）に関するルックアップ値のリストが含まれます。これらの各担当者には関連数値コードがついていて、企業の担当者の役職または役割を特定するためにD&Bマーケティングデータによって参照されます。

SICはStandard Industrial Classificationの略で、このロケーションにおいて企業が実施する活動のタイプを示すために連邦政府によって開発されたコードです。SICファイルには、D&Bによって割り当てられ管理されているSICコードのリストが、定義と共に含まれます。D&BのPrimary SICコードは企業の売上に最も貢献するビジネスラインを示します。D&Bでは企業のビジネス活動における追加のラインを詳細に示すために、6つのレベルの従属的なSICコードを管理し、割り当てます。デフォルトでは、SICファイルとマーケティングデータファイルで提供されるSICコードは、4桁のSICコードです。

D&Bデータのロード

3つのD&Bデータファイルを取得すると、データのSiebelデータベースへのロードを開始できます。ファイルは任意の順序でロードできますが、Siebel Update Serverコンポーネントを実行する前に3つのファイルすべてをロードする必要があります。

データロードスクリプトを作成するときは、D&Bが提供するマニュアルと、『Siebel Data Model Reference』を参照してください。

スクリプトとプロセスは、使用しているデータベースのプラットフォームによって異なります。

注： 初めてD&Bデータを統合する場合は、Siebel Professional Servicesに連絡してサンプルのロードスクリプトを入手して、テンプレートとして使用してください。385ページの「サンプルスクリプトを使用するD&Bデータのロード」を参照してください。

スクリプトは、Siebelデータベース内のステージングテーブルにD&Bデータをロードします。表28を参照してください。

表28. D&Bデータをアップロードするためのステージングテーブル

ファイル	アップロードロケーション
マーケティングデータファイル	S_DNB_UPDATEテーブル コンポーネントのテーブルは非正規化D&Bマーケティングデータ用のステージング領域として使用されます。
SICファイル	S_DNB_SICテーブル
MRCファイル	S_DNB_MRCテーブル

注： これらのテーブルの定義については、『Siebel Data Model Reference』を参照してください。

SICおよびMRCはめったに変更されないため、D&Bデータを更新する場合は、通常S_DNB_UPDATEテーブルのみに存在するD&Bマーケティングデータを削除および再ロードすることが必要になります。

新規のバージョンのSICファイルとMRCファイルをロードする場合は、それまで使用していたステージングテーブルを削除する必要があります。

表29に、削除するD&Bデータとロードする D&Bデータを示します。

表29. D&Bデータのロードおよび再ロード

状況	必要な作業
初めてD&Bデータをロードする場合	■ 次の3つのD&Bデータファイルをロードします。マーケティングデータファイル、SICファイル、およびMRCファイル。
新しいマーケティングデータファイルでD&Bデータを更新するが、SICおよびMRCファイルは変更しない場合	■ S_DNB_UPDATEテーブルからデータを削除します。 ■ マーケティングファイルをロードします。
新規のマーケティングデータファイル、SICおよびMRCファイルでD&Bデータを更新する場合	■ S_DNB_UPDATE、S_DNB_SICおよびS_DNB_MRCテーブルからデータを削除します。 ■ 次の3つのD&Bデータファイルをロードします。マーケティングデータファイル、SICファイル、およびMRCファイル。

ファイルをロードしたら、389ページの「Siebel Update Serverコンポーネントの説明」で説明されているD&B Update Manager（D&B）とD&B Update Manager（Siebel）を実行する必要があります。

サンプルスクリプトを使用するD&Bデータのロード

この項では、Oracle、DB2、およびMicrosoft SQL Serverの各プラットフォームで、サンプルスクリプトを使用してD&Bデータをロードする方法を説明します。これらのスクリプトは、Siebel製品の一部として提供されるものではありませんが、Siebel Professional Servicesから入手できます。

注意：スクリプトを実行する前に、D&Bデータレイアウトマニュアルと『Siebel Data Model Reference』に記載されているS_DNB_UPDATEテーブルのカラムで、そのスクリプトをチェックする必要があります。必要に応じて、スクリプトを修正します。

Oracle での D&B データのロード

Oracleをインストールするには、SQLLOADERコントロールファイルを実行する必要があります。以下のコントロールファイルが必要になります。

- s_dnb_update.ctl（マーケティングデータファイルをS_DNB_UPDATEテーブルにロードする場合）
- s_dnb_sic.ctl（SICファイルをロードする場合のみ必要）
- s_dnb_mrc.ctl（MRCファイルをロードする場合のみ必要）

注： この手順は、SQLLOADERの実行方法を理解していることを前提としています。SQLLOADERはOracleのマニュアルに記載されています。

D&Bデータをロードするには（Oracleを使用している場合）

1. ロードスクリプトを実行する前に、D&Bファイルのカラム順序が.ctlファイルのカラム要件と一致することを確認します。
2. 適切なステージングテーブルを切り捨てます（385ページの表29を参照）。

   ロードのパフォーマンスを最適化するには、S_DNB_UPDATEテーブルのすべてのインデックスを削除し、スクリプトの実行が完了してからインデックスを再作成します。これには、Siebelユーティリティのddlexp（インデックスを削除する前にバックアップする）およびddlimp（インデックスを再作成する）を使用します。
3. 次の項目に合うように.sqlファイルを修正します。
   - データベースの名前
   - D&Bファイル名とディレクトリのロケーション
   - データベーステーブルの所有者
   - データのロードに使用しているユーザーIDおよびパスワード（ロード優先順位つき）
4. SQLLOADERを実行します。

DB2 での D&B データのロード

DB2をインストールする場合、DB2 IMPORTを実行する必要があります。次の.sqlファイルが必要になります。

- imp_update_new.sql（マーケティングデータファイルをS_DNB_UPDATEテーブルにロードする場合）
- imp_sic_new.sql（SICファイルをロードする場合のみ必要）
- imp_mrc_new.sql（MRCファイルをロードする場合のみ必要）

注： この手順は、DB2 IMPORTの実行方法を理解していることを前提としています。DB2 IMPORTはDB2のマニュアルに記載されています。

D&Bデータをロードするには（DB2を使用している場合）

1. ロードスクリプトを実行する前に、D&Bファイルのカラム順序が.sqlファイルのカラム要件と一致することを確認します。
2. 適切なステージングテーブルを切り捨てます（385ページの表29を参照）。

   ロードのパフォーマンスを最適化するには、S_DNB_UPDATEテーブルのすべてのインデックスを削除し、スクリプトの実行が完了してからインデックスを再作成します。これには、Siebelユーティリティのddlexp（インデックスを削除する前にバックアップする）およびddlimp（インデックスを再作成する）を使用します。
3. 次の項目に合うように.sqlファイルを修正します。
   - データベースの名前
   - D&Bファイル名とディレクトリのロケーション
   - データベーステーブルの所有者
   - データのロードに使用しているユーザーIDおよびパスワード（ロード優先順位つき）
4. DB2 IMPORTを実行します。
5. オプションです。インポートスクリプトの実行後、D&Bデータ（S_DNB_MRC, S_DNB_SIC, S_DNB_UPDATE）を受け取った3つのテーブル上のRUNSTATSを実行することによりDB2カタログ統計を更新します。

Microsoft SQL Serverでの D&B データのロード

Microsoft SQL Serverをインストールする場合、SQLスクリプトを実行する必要があります。以下のフォーマットファイルとSQLスクリプトが必要になります。

- マーケティングデータファイルをロードする場合
  - S_DNB_UPDATE.fmt：データをtempS_DNB_UPDATEテーブルにロードするフォーマットファイル
  - S_DNB_UPDATE.sql：データをS_DNB_UPDATEテーブルにロードするSQLスクリプト
- SICをロードする場合
  - S_DNB_SIC.fmt：データをtempS_DNB_SICテーブルにロードするフォーマットファイル
  - S_DNB_SIC.sql：データをS_DNB_SICテーブルにロードするSQLスクリプト
- MRCファイルをロードする場合
  - S_DNB_MRC.fmt：データをtempS_DNB_MRCテーブルにロードするフォーマットファイル
  - S_DNB_MRC.sql：データをS_DNB_MRCテーブルにロードするSQLスクリプト

注： この手順は、bcp（バルクコピー処理）または類似のデータローディングユーティリティの実行方法を理解していることを前提としています。bcpユーティリティについては、Microsoft SQL Serverのマニュアルで説明されています。

D&Bデータをロードするには（Microsoft SQL Serverを使用している場合）

1. ロードスクリプトを実行する前に、D&Bファイルのカラム順序が.sqlファイルのカラム要件と一致することを確認します。
2. 適切なステージングテーブルを切り捨てます（385ページの表29を参照）。

   ロードのパフォーマンスを最適化するには、S_DNB_UPDATEテーブルのすべてのインデックスを削除し、スクリプトの実行が完了してからインデックスを再作成します。これには、Siebelユーティリティのddlexp（インデックスを削除する前にバックアップする）およびddlimp（インデックスを再作成する）を使用します。

3 次の項目に合うように.sqlファイルを修正します。

- データベースの名前
- D&Bファイル名とディレクトリのロケーション
- データベーステーブルの所有者
- データのロードに使用しているユーザーIDおよびパスワード（ロード優先順位つき）

4 bcpまたは別のデータローディングユーティリティを実行します。

Siebel Update Serverコンポーネントの説明

D&Bデータをロードまたは再ロードするときは、必ずSiebelデータベース内のD&B取引先テーブルおよびSiebel取引先テーブルを更新する必要があります。次のサーバーコンポーネントを実行することで、これらのテーブルを更新できます。

- D&B Update Manager（D&B）D&Bマーケティングデータを、ステージングテーブル（S_DNB_UPDATE）から正規化D&B取引先テーブルに移動します。正規化D&B取引先テーブルは［D&B All Accounts］ビューの基になります（391ページの図20）。
- D&B Update Manager（Siebel）Siebel取引先テーブルのレコードを、D-U-N-S番号と取引先を照合しながら更新します（392ページの図21）。
- 第3のコンポーネントである、D&B Update Manager MultiTaskもあります。このコンポーネントをD&B Update Manager（D&B）またはD&B Update Manager（Siebel）の代わりに使用すると、複数のパラレルプロセスを使用して更新を実行できます（392ページの「マルチタスクのSiebel Update Serverコンポーネントの説明」）。

更新プロセスの概要

この項では、ステージングテーブルから D&B 取引先テーブルへの D&B データのロードから、Siebel 取引先テーブルの更新までのプロセスの概要を説明します。

このプロセスでは、D&B Update Manager MultiTask サーバーコンポーネントを使用して、サーバーコンポーネントタスクをパラレルで実行することをお勧めします。ただし、この章にはシングルタスクの D&B Update Manager（D&B）および D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントについても、記載されています。

1. 384 ページの「D&B データのロード」および 385 ページの「サンプルスクリプトを使用する D&B データのロード」で説明されているとおり、D&B データをステージングテーブルにロードしたことを確認してください。

2. ステージングテーブルから取得したデータで、D&B 取引先テーブルを次のように更新します。

   - パフォーマンスを最適化するために、次のいずれかを行います。

     - 初めてデータをロードする場合、すなわち、データベースに D&B レコードが 1 つも含まれていないときは、次の D&B 取引先テーブルのインデックスを削除します。S_DNB_ORG、S_DNB_ORG_SIC、S_DNB_CON_MRC、および S_PRSP_CONTACT。

     - 更新を続ける場合は、インデックス S_DNB_ORG_U1（DUNS_NUM）、S_DNB_ORG_P1（ROW_ID）、および S_DNB_ORG_M01（クラスタ化インデックス）を除くすべてのインデックスを、S_DNB_ORG テーブルについてだけ削除します。

   - D-U-N-S 番号の検索条件を作成して望ましいバッチサイズをセットアップし、ステージングテーブルから D&B 取引先テーブルにデータをロードするバッチごとに、対応する D-U-N-S 番号の範囲を決定します。

   - D&B Update Manager MultiTask サーバーコンポーネントを実行して、同時に複数の D&B Update Manager（D&B）サーバータスクを実行します。392 ページの「マルチタスクの Siebel Update Server コンポーネントの説明」および 395 ページの「Siebel Update Server コンポーネントの実行」を参照してください。

   - すべてのデータが D&B 取引先テーブルにロードされるまで、同時に複数の D&B Update Manager（D&B）サーバータスクの実行を続けます。

- D&B 取引先のインデックスを削除した場合は、インデックスを再作成します。これには、Siebel ユーティリティの ddlexp（インデックスを削除する前にバックアップする）および ddlimp（インデックスを再作成する）を使用します。

3 D-U-N-S 番号と取引先を照合しながら、Siebel 取引先テーブルを D&B 取引先テーブルのデータで更新します。そのために、D&B Update Manager MultiTask サーバーコンポーネントを使用して、同時に複数の D&B Update Manager（D&B）サーバータスクを実行します。394 ページの「複数の D&B Update Manager（Siebel）プロセス」および 395 ページの「Siebel Update Server コンポーネントの実行」を参照してください。

シングルタスクの Siebel Update Server コンポーネントの説明

Update Server コンポーネントは、Dun and Bradstreet Enterprise Component Group の一部です。このグループとそのそれぞれの D&B Batch Components は、有効になっている必要があります。一度有効にすると、各コンポーネントはバッチタスクとして実行できます。図 20 で、ステージングテーブルと D&B 取引先テーブルのマップ方法を説明します。

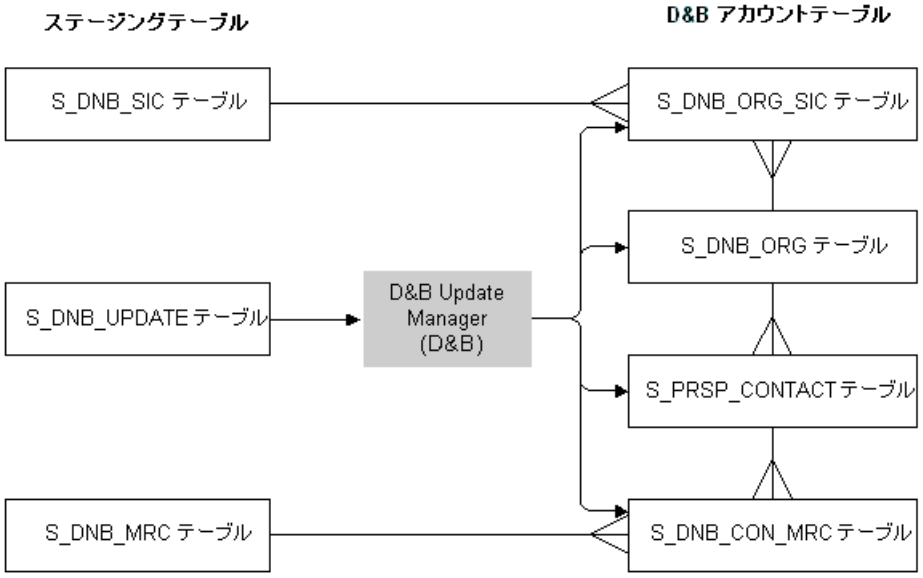


図 20. D&B Update Manager（D&B）テーブル名

図 21 に、D&B 取引先テーブルと Siebel 取引先テーブルのマップ方法を示します。

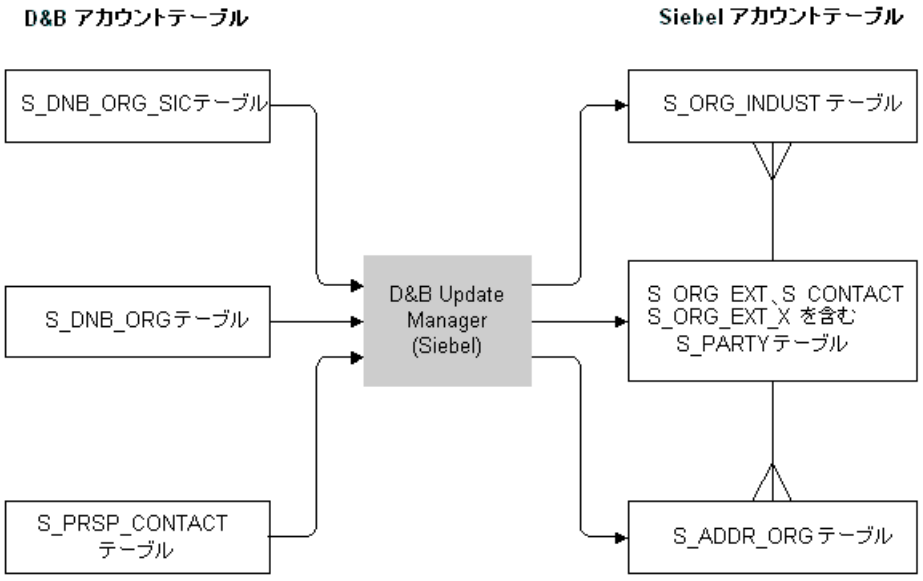


図 21. D&B Update Manager（Siebel）テーブル名

405 ページの「D&B Update Managerプロセスのフィールドマッピング」で、D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントが使用する、D&B 取引先テーブルから Siebel 取引先テーブルへのデフォルトのテーブルマップを説明します。

マルチタスクの Siebel Update Server コンポーネント の説明

サーバーコンポーネント DNBUpMgrMultiTask を使用して、複数の Update Managerプロセスを起動できます。複数のパラレルプロセスを実行すると、大きなデータのロードでパフォーマンスが最大化され、より柔軟なスケジュールが可能になります。dnbtask.cfg ファイルを編集して、作成されるプロセスの数を制御できます。dnbtask.cfgファイルには 2 つのセクションがあります。1 つは D&B Update Manager（D&B）プロセスに対してタスクを設定し、もう 1 つは D&B Update Manager（Siebel）プロセスに対してタスクを設定します。

dnbtask.cfg ファイルは、サーバーのインストールディレクトリの sqltempl サブディレクトリにあります。

複数の D&B Update Manager（D&B）プロセス

デフォルトでは、dnbtask.cfg ファイルは D-U-N-S 番号に基づいて、3 つの同時実行タスクをセットアップします。このファイルの DNBUpMgrDNB 部分は、次のようになります。

```
[DNB]

Task1 = ,100000000

Task2 = 100000000,200000000

Task3 = 200000000,
```

これらの 4 つの範囲は 4 つの DNBUpMgrDNB タスクに変換され、それぞれが特定の D-U-N-S 番号の範囲のレコードをロードする場合に関与します。

,100000000：D-U-N-S 番号 < 100000000 を意味します。

100000000,200000000：D-U-N-S 番号 > = 100000000 かつ < 200000000 を意味します。

200000000,：D-U-N-S 番号 > = 200000000 を意味します。

このファイルを編集して、作成されるパラレルプロセスの数か、更新される D-U-N-S 番号の範囲を変更します。

注意： DNBUpMgrMultiTask を使用して複数の UpdateMgr プロセスを実行する場合、同時に実行するプロセスの範囲は「相互に排他的」であることを確認してください。複数のプロセスが衝突すると、予測できない結果が生じます。

最初にデータをロード するときの複数の D&B Update Manager（D&B）プロセス

初めて D&B データをロードするとき、すなわちデータベースに D&B レコードが存在しない場合は、挿入だけを実行するように最適化された .sql ファイル（dnbinitial.sql）を使用します。これにより、dnbmaps.tsq ファイルを使用した場合よりも高速に実行できます。

dnbinitial.sql ファイルを使用するには、サーバーコンポーネントパラメータ DNBConfigFile に dnbinitial.sql を設定します（たとえば、397 ページの「使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（マルチタスクプロセス）」の手順 4 および 398 ページの「コマンドラインから D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクまたはマルチタスクのプロセス）」の手順 2 を参照）。これは、サーバーマネージャまたは使用している Siebel アプリケーションから実行できます。

更新する場合は、DNBConfigFile に dnbmaps.tsq を設定する必要があります。

注： dnbinitial.sql ファイルは、D&B 取引先テーブルのインデックスが削除されていると想定します（390 ページの「更新プロセスの概要」の手順 2）。

複数の D&B Update Manager（Siebel）プロセス

デフォルトでは、dnbtask.cfg ファイルは更新されるテーブルに基づいて、5 つの同時実行タスクをセットアップします。このファイルの DNBUpMgrSieb 部分は、次のようになります。

```
[Siebel]

Task1 = UPDATE_SIEBEL_ACCOUNT

Task2 = UPDATE_INDUST, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_INDUST, COMMIT,
UPDATE_SIEBEL_SYNONYM

Task3 = UPDATE_SIEBEL_ADDR_PHY, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_ADDR_MAIL

Task4 = UPDATE_SIEBEL_CONTACT

Task5 = UPDATE_SIEBEL_LOC1, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_LOC2, COMMIT,
UPDATE_SIEBEL_LOC3
```

このファイルを編集して、作成されるパラレルプロセスの数を変更します。ただし、個々のタスク内の更新順序は重要です。たとえば、UPDATE_INDUST は UPDATE_SIEBEL_INDUST の前に実行する必要があります。dnbtask.cfg ファイルの DNBUpMgrSieb 部分の変更には注意してください。

注意： Siebel 取引先テーブルに新しい取引先を挿入するために RTI 設定ファイルを変更している場合は、複数タスクプロセスを実行しないでください。代わりに、シングルタスクの D&B Update Mgr（Siebel）サーバーコンポーネントを実行する必要があります。シングルタスクサーバーコンポーネントが使用する dnbmaps.sql ファイルが、修正済みであることを確認してください。新規取引先が追加されている場合、データを整合性を保持するために更新の順序が非常に重要になります。

Siebel Update Server コンポーネントの実行

Siebel Update Server コンポーネントには、次の 2 つの実行方法があります。

- Siebel アプリケーション内から実行
- コマンドラインインターフェイスから Server Manager を使用して実行

Siebel アプリケーション内とコマンドラインの両方から更新処理を実行する手順には、次のようなものがあります。(どの処理を選択する場合でも D&B Update Manager（Siebel）プロセスを開始する前に D&B Update Manager（D&B）プロセスが完了していることを確認してください)。

- 396 ページの「使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクプロセス)」
- 397 ページの「使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（マルチタスクプロセス)」
- 397 ページの「使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクプロセス)」
- 397 ページの「使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントを実行するには（マルチタスクプロセス)」
- 398 ページの「コマンドラインから D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクまたはマルチタスクのプロセス)」
- 399 ページの「コマンドラインから D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクまたはマルチタスクのプロセス)」

注： Siebel Server をインストールした場合、または Siebel Name Server を変更した場合は、Siebel Update Server コンポーネントを実行する前に同期をとる必要があります。サーバーコンポーネントの同期をとる方法については、『Siebel Server 管理ガイド』を参照してください。

ヒント： D&B Update Mgr（Multi-task）コンポーネントを実行する予定の場合、タスクの最大数（MaxTasks パラメータ）が dnbtask.cfg ファイルで指定したタスクの数に対応して正しく設定されていることを確認してください。MaxTasks については、『Siebel Server 管理ガイド』を参照してください。

使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクプロセス）

1. Update Mgr コンポーネントのステータスとモードを確認します。
   a. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［サーバー管理］>［エンタープライズ設定］の順に選択します。
   b. ［エンタープライズコンポーネントグループ］タブをクリックします。
   c. ［エンタープライズコンポーネントグループ］リストで［Dun and Bradstreet］コンポーネントグループを選択します。
   d. Dun and Bradstreet のレコードのステータスが［有効化］であることを確認します。

      有効でない場合、［コンポーネントグループ］リストのメニューボタンをクリックし［コンポーネントグループの有効化］をクリックして有効化します。次に同期をとります。コンポーネントグループの有効化およびサーバーコンポーネントの同期については、『Siebel Server 管理ガイド』を参照してください。
2. ［表示］ドロップダウンリストから［エンタープライズオペレーション］を選択します。
3. ［コンポーネントリクエスト］タブをクリックします。
4. ［コンポーネントリクエスト］リストで［新規］をクリックします。
5. ［コンポーネントリクエスト］フォームの［コンポーネント / ジョブ］フィールドで、D&B Update Mgr（D&B）を選択します。［モード］が［非同期］に設定されていることを確認してください。
6. ［コンポーネントリクエスト］フォームでメニューボタンをクリックし、［提出リクエスト］をクリックします。
7. D&B Update Mgr（D&B）を終了したら、ログディレクトリを開きます。プロセスに問題があった場合、ログファイルが作成されているので、それを確認してください。ログファイルの名前は、DNBUpMgrDNB_*TaskNumber*.log です。

使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（マルチタスクプロセス）

1 396 ページの「使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクプロセス）」の手順 1 ～手順 4 に従ってください。

2 ［コンポーネントリクエスト］フォームの［コンポーネント / ジョブ］フィールドで、D&B Update Mgr（Multi-task）を選択します。［モード］が［非同期］に設定されていることを確認してください。

3 ［コンポーネントリクエストパラメータ］リストで、新規のレコードを追加し、［名前］フィールドに DNBTaskCode を設定し、［値］フィールドに「DNB」と入力します。

4 データが初めてロードされる場合は、2 つ目の新しいリクエストパラメータレコードを追加して、［名前］フィールドに DNBConfigFile を設定して［値］フィールドに「dnbinitial.sql」と入力します。

5 ［コンポーネントリクエスト］フォームでメニューボタンをクリックした後［リクエストの提出］をクリックします。

6 このプロセスを終了したら、ログディレクトリを開きます。プロセスに問題があった場合、ログファイルが作成されているので、それを確認してください。

使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクプロセス）

- 手順 5 を除く 396 ページの「使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクプロセス）」の手順に従い、［コンポーネント / ジョブ］フィールドに D&B Update Mgr（D&B）を設定します。

使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントを実行するには（マルチタスクプロセス）

1 396 ページの「使用している Siebel アプリケーション内から D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクプロセス）」の手順 1 から手順 4 に従ってください。

2 ［コンポーネントリクエスト］フォームの［コンポーネント / ジョブ］フィールドで、D&B Update Mgr（Multi-task）を選択します。［モード］が［非同期］に設定されていることを確認してください。

3 ［コンポーネントリクエストパラメータ］リストで、新規のレコードを追加し、［名前］フィールドにDNBTaskCodeを設定し、［値］フィールドに「Siebel」と入力します。

4 ［コンポーネントリクエスト］フォームでメニューボタンをクリックした後［リクエストの提出］をクリックします。

5 このプロセスを終了したら、ログディレクトリを開きます。プロセスに問題があった場合、ログファイルが作成されているので、それを確認してください。

コマンド ラインから D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネント を実行するには（シングルタスクまたはマルチタスクのプロセス）

1 Server Managerを使用してサーバーにログインします。以下のフォーマットでコマンドを入力します。

```
SIEBEL_ROOT¥siebsrvr¥bin¥>srvrmgr /g gateway /e enterprise_name /u
db_username /p password /s siebserver
```

例：

```
>srvrmgr /g evlab6 /e siebel /u sadmin /p sadmin /s evlab6

>srvrmgr /g smte420s053:2321 /e siebel /u sadmin /p sadmin /s smte420s053
```

2 srvrmgrプロンプトで、次のいずれかのコマンドを入力します。

- `start task for comp DNBUpMgrDNB`（シングルタスクプロセスの場合）
- `start task for comp DNBUpMgrMultiTask with DNBTaskCode=DNB`（マルチタスクプロセスの場合）
- `start task for comp DNBUpMgrMultiTask with DNBTaskCode=DNB DNBConfigFile=dnbinitial.sql`（初めてデータをロードする場合、393ページの「最初にデータをロードするときの複数のD&B Update Manager（D&B）プロセス」を参照）

3 DNBUpMgrDNBまたはDNBUpMgrMultiTaskのサーバープロセスの実行中、次のlist taskコマンドを入力してステータスを監視します。

```
list task for comp DNB%
```

4 D&B Update Mgr（D&B）またはD&B Update Mgr（Multi-task）サーバープロセスが終了したら、ログディレクトリを開きます。プロセスに問題があった場合、ログファイルが作成されているので、それを確認してください。ログファイルの名前は、DNBUpMgrDNB_*TaskNumber*.log、またはDNBUpMgrMultiTask_*TaskNumber*.logです。

コマンドラインから D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクまたはマルチタスクのプロセス）

- 「コマンドラインから D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクまたはマルチタスクのプロセス）」の手順に従い、srvrmgr プロンプトで（398 ページの「コマンドラインから D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントを実行するには（シングルタスクまたはマルチタスクのプロセス）」の手順 2）、次のいずれかのコマンドを入力します。
  - `start task for comp DNBUpMgrSIEB`（シングルタスクプロセスの場合）
  - `start task for comp DNBUpMgrMultiTask with DNBTaskCode=Siebel`（マルチタスクプロセスの場合）

D&Bデータベースにアクセスするためのシンボリック URL のセットアップ

インターネット接続と D&B 取引先を（ユーザー ID およびパスワードと共に）セットアップ済みであれば、次の操作が可能になります。

- D&B データベースのリアルタイム検索とオンライン購入を起動して最新の取引先情報を取得する。
- D&B ビジネスレポートおよびクレジットレポートにアクセスしオーダーする。

D&B レポートおよび D&B の新規取引先検索については、『Siebel Call Center ユーザーガイド』を参照してください。

Siebel アプリケーションから D&B Web サイトを通じて D&B のライブデータにアクセスするには、まず D&B に連絡してユーザー ID、パスワード、支払オプションを確認する必要があります。それによって、D&B データベースにアクセスするように Siebel アプリケーションを設定できます。

D&B リアルタイム検索および更新のためにシンボリック URL をセットアップするには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］>［サイトマップ］>［インテグレーション管理］>［シンボリック URL 管理］の順に選択します。
2. ［シンボリック URL］リストで［DNBGlobalAccess］を選択します。

3 その URL が https://globalaccess.dnb.com/access/scripts/broker.asp であることを確認します。

4 ［シンボリック URL 引数］リストで以下を行います。

a USERID レコードを選択し、D&B から提供されたユーザー ID を［引数の値］フィールドに入力します。

注 : このフィールドは大文字小文字の区別がありません。

b USERPASS レコードを選択して、［引数の値］フィールドに D&B から提供されたパスワードを入力します。

D&Bレポート のオーダーに対してシンボリック URL をセット アップするには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［インテグレーション管理］ > ［シンボリック URL 管理］の順に選択します。

2 ［シンボリック URL］リストで［DNBReport］を選択します。

3 その URL が https://*reportserver*/scripts/ProductRetriever and that the Host Name is www.dnb.com であることを確認します。

4 ［シンボリック URL 引数］リストで以下を行います。

a USERID レコードを選択し、D&B から提供されたユーザー ID を［引数の値］フィールドに入力します。

注 : このフィールドは大文字小文字の区別がありません。

b USERPSWD レコードを選択して、［引数の値］フィールドに D&B から提供されたパスワードを入力します。

5 ［表示］ドロップダウンリストから［ホスト管理］を選択します。

6 ［HTTP ホスト］リストに、［名前］が「www.dnb.com」で［仮想名］が「reportserver」のレコードがあることを確認します。

注： Siebel eBriefings を使用していて、ブリーフィングドキュメントから D&B レポートのオーダーサイトへのリンクを有効化する場合は、『Siebel eBriefings Administration Guide』を参照してください。

D&B Integration の設定責任者のための追加情報

設定に関する全般的なガイダンスについては、表 30 を参照してください。

表 30. 設定の対象

必要なカスタマイズ	操作
D&B Update Manager（D&B）または D&B Update Manager（Siebel）のシングルタスクサーバープロセス	■ ¥siebelserver¥SQLTEMPL ディレクトリ内の dnbmaps.sql ファイルを編集します。 ■ 必要に応じて、対応する取引先プロモーションを変更します。
D&B Update Manager（D&B）または D&B Update Manager（Siebel）のマルチタスクサーバープロセス	■ ¥siebelserver¥SQLTEMPL ディレクトリ内の dnbmaps.tsq ファイルを編集します。 ■ 必要に応じて、対応する取引先プロモーションを変更します。
取引先プロモーション	■ 表 36 に示したマップを設定します。 ■ 必要に応じて、対応するサーバー更新プロセスを変更します。

このセクションでは、次のように多数の特殊な設定について説明します。

- 「Update Server プロセスの設定」
- 403 ページの「取引先プロモーションおよび見込み顧客リスト作成の設定」
- 404 ページの「取引先名または取引先の場所を更新しない D&B Update Manager（Siebel）プロセスの実行」

Update Serverプロセスの設定

D&B Update Serverプロセスは、バッチリアルタイム統合（RTI）テクノロジとRTI設定ファイル（シングルタスク用のdnbmaps.sqlとマルチタスク用のdnbmaps.tsq）を使用します。ビジネス要件にあわせて、これらのRTI設定ファイルを編集できます。

設定ファイルで指定されるRTIマップの一般的な構文は、次のとおりです。

```
UPDATE_SOME_TABLE.MOD1TABLE = [Target Table to update]

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1WHERE = [A WHERE clause]

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1INSERT = [TRUE/FALSE]

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1UPDATE = [TRUE/FALSE]

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1DELETE = [TRUE/FALSE]

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1SQL = [A Valid SQL Query]
```

RTI設定ファイルは、…¥siebelserver¥SQLTEMPLディレクトリにあります。

405ページの「D&B Update Managerプロセスのフィールドマッピング」に、D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントのデフォルトのマッピングを示します。

これらのRTI設定ファイルの変更は、慎重に行ってください。このカスタマイズ処理は、有資格の担当者に依頼することをお勧めします。

注意：既存のUPDATE* セクションの、デフォルトのDELETE設定は変更しないでください。DELETE に TRUE を設定しないでください。ビジネス要件により D&B Update Manager プロセスの一部としてターゲットテーブルの行を削除する場合は、Siebel Professional Services に連絡してカスタマイズ処理のサポートを受けてください。

取引先プロモーションおよび見込み顧客リスト 作成の設定

D&Bプロモーションまたは D&B リスト作成プロセスによって、Siebel 取引先に自動入力される特定のフィールドを選択できます。これらは、DNB Account および DNB Contact ビジネスコンポーネント内のビジネスコンポーネントユーザープロパティのマップよって制御されます。これらのマップを 411 ページの表 36 に示します。

Siebel Tools を使用すると、マップのソースおよび宛先フィールドを変更、追加、または削除できます。411 ページの表 36 のマップの説明を参照して、ソースフィールドと宛先フィールドの任意のセットに対して使用するマップを判断します。

これらのマップの変更は、慎重に行ってください。このカスタマイズ処理は、有資格の担当者に依頼することをお勧めします。

注意：削除機能を利用できますが、不要なマップエントリは削除するのではなく無効にすることをお勧めします。無効にするほうが安全で、不要なエントリの［deactivate］カラムをチェックまたはクリックするだけで、操作が完了します。

次の構文を使用して、エントリを追加します。

```
Name Column:[MAP NAME]:[DESTINATION FIELD]

Value Column:[D&B SOURCE FIELD]
```

注：各マップは、専用の移動先ビジネスコンポーネントとソースビジネスコンポーネントに対してだけ動作します。

取引先名または取引先の場所を更新しない D&B Update Manager（Siebel）プロセスの実行

ビジネスのプロセスによっては、既存の取引先名および取引先の場所を更新しないで、D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントを実行することがあります。これは、RTI設定ファイルを編集することで実行できます。

ヒント：テスト環境でデバッグしているときは、イベントログレベルを4に上げてログファイルの詳細情報を表示できるようにします。ただし、運用環境で実行するときにはこのレベルを1（デフォルト）に設定して、膨大なログファイルが作成されないようにすることを強くお勧めします。イベントログについては、『Siebel Server 管理ガイド』を参照してください。

RTI設定ファイルを編集して取引先名が更新されないようにするには

1. RTI設定ファイル（シングルタスク用のdnbmaps.sqlまたはマルチタスク用のdnbmaps.tsq）を、テキストエディタで開きます。
2. Oracle、Microsoft SQL Server、またはDB2 SQLという文の下の`UPDATE_SIEBEL_ACCOUNT.MOD1SQL`を検索します。
3. `UPDATE_SIEBEL_ACCOUNT.MOD1SQL SELECT`文の中の`dnb.BUSINESS_NAME`を検索します。
4. dnb.BUSINESS_NAME... で始まる行を、次のようにコメントにします。

```
UPDATE_SIEBEL_ACCOUNT.MOD1SQL =

 SELECT acct.ROW_ID              ROW_ID,

;dnb.BUSINESS_NAME             NAME,
```

5. ファイルを保存して閉じます。

RTI設定ファイルを編集して取引先の場所が更新されないようにするには（シングルタスク）

1. テキストエディタでdnbmaps.sqlファイルを開きます。
2. `UPDATE_SIEBEL = UPDATE_SIEBEL_ADDR_PHY...`文を検索します。この文は、D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントが実行されたときに、Siebel Table Groupsを更新対象に指定しています。

3 この文の中から、COMMIT, UPDATE_SIEBEL_LOC1, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_LOC2, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_LOC3 を削除します。

4 ファイルを保存して閉じます。

RTI 設定ファイルを編集して取引先の場所が更新されないようにするには（マルチタスク）

1 テキストエディタで dnbtask.cfg ファイルを開きます。

2 [Siebel] セクションで、次のように Task5... で始まる行をコメントにします。

```
;;Task5 = UPDATE_SIEBEL_LOC1, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_LOC2, COMMIT,
UPDATE_SIEBEL_LOC3
```

3 ファイルを保存して閉じます。

D&B Integration の設定のフィールドマッピング

この項では、次の 3 種類の D&B Integration プロセスに対するフィールドマッピング情報について説明します。

- D&B Update Manager プロセスのフィールドマッピング
- D&B リアルタイム更新のフィールドマッピング
- 取引先プロモーションと見込み顧客リストのためのフィールドマッピング

D&B Update Manager プロセスのフィールドマッピング

D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネント：D&B Update Manager（D&B）コンポーネントに対してテーブルマッピングを行うには、Siebel Tools を使用して適切なテーブル（391 ページの図 20）を確認します。デフォルトのフィールドマッピングは、RTI 設定ファイル（dnbmaps.sql または dnbmaps.tsq）の UPDATE_DNB* セクションを確認することで判断できます。

D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネント：D&B Update Manager（Siebel）サーバーコンポーネントが実行されている場合は（392 ページの図 21）、表 31、407 ページの表 32、および 408 ページの表 33 に示したフィールドがマップされます。このフィールドマッピングも、RTI 設定ファイルの UPDATE_SIEBEL* セクションを確認することで判断できます。

これらのデフォルトのマッピングについては、402ページの「Update Serverプロセスの設定」を参照してください。

表31. D&B Update Manager（Siebel）に対するS_DNB_ORGテーブルのマッピング

マッピング元カラム	マッピング先テーブル	マッピング先カラム
DUNS_NUM	S_ORG_EXT	DUNS_NUMBER
BUSINESS_NAME	S_ORG_EXT	NAME
TRADESTYLE	S_ORG_SYN	NAME
SCND_TRADESTYLE	S_ORG_SYN	NAME
PHYS_STREET_ADDR	S_ADDR_ORG	ADDR
SECOND_STREET_ADDR	S_ADDR_ORG	ADDR
PHYSICAL_CITY	S_ADDR_ORG	CITY
PHYSICAL_STATE	S_ADDR_ORG	PROVINCE またはSTATE
PHYSICAL_ZIP	S_ADDR_ORG	ZIPCODE
COUNTRY_NAME	S_ADDR_ORG	COUNTRY
COUNTY_NAME	S_ADDR_ORG	COUNTY
MAIL_ADDRESS	S_ADDR_ORG	ADDR
MAIL_ADDRESS_2	S_ADDR_ORG	ADDR
MAIL_CITY	S_ADDR_ORG	CITY
MAIL_STATE	S_ADDR_ORG	STATE
MAIL_ZIP	S_ADDR_ORG	ZIPCODE
TELEPHONE	S_ORG_EXT	PH_NUM
FAX_NUMBER	S_ORG_EXT	FAX_PH_NUM
ANNL_SLS_AMT	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_14
CURRENCY_CODE	S_ORG_EXT	BASE_CURCY_CD
EMPLOYEES_TOTAL	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_26
EMPLOYEES_HERE	S_ORG_EXT	EMP_COUNT
YEAR_STARTED	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_27

表 31. D&B Update Manager（Siebel）に対するS_DNB_ORGテーブルのマッピング

マッピング元カラム	マッピング先テーブル	マッピング先カラム
LOC_TYPE_STAT_IND	S_ORG_EXT	LOCに含まれる
PUBLIC_PRIVATE_IND	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_08
GLBLULT_DUNS_NUM	S_ORG_EXT	GLBLULT_DUNS_NUM
DOM_ULT_DUNS_NUM	S_ORG_EXT	DOM_ULT_DUNS_NUM
PAR_DUNS_NUM	S_ORG_EXT	PAR_DUNS_NUM
LINE_OF_BUSINESS	S_ORG_EXT_X	ATTRIB 03
PCT_GROWTH_SLS_3YR	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_15

S_PRSP_CONTACTテーブルには、CEOの名前やさまざまな会社の経営陣などの、D&B担当者の情報があります。D&Bでは、1つのD&B取引先に対して最高4人までの担当者が配属されます。

表 32. D&B Update Managerに対するS_PRSP_CONTACTテーブルのマッピング

マッピング元カラム	マッピング先テーブル	マッピング先カラム
LAST_NAME	S_CONTACT	LAST_NAME
FST_NAME	S_CONTACT	FST_NAME
MID_NAME	S_CONTACT	MID_NAME
PER_TITLE	S_CONTACT	PER_TITLE
PER_TITLE_SUFFIX	S_CONTACT	PER_TITLE_SUFFIX
JOB_TITLE	S_CONTACT	JOB_TITLE
SEX_MF	S_CONTACT	SEX_MF

S_DNB_ORG_SICテーブルには、米国政府によって開発されたStandard Industrial Classification（SIC）コードが含まれます。営利企業やその他の組織がそれぞれの場所で実施する活動が分類され、区分されて、このコードが割り当てられます。D&Bでは、1つのD&B取引先に対して最高6つまでのSICが提供されます。D&B Update Managerプロセスでは、プライマリSICコードがS_INDUSTテーブルにマップされ、すべてのSICコードがS_ORG_INDUSTテーブルにマップされます。

表33. D&B Update Managerに対するS_DNB_ORG_SICテーブルのマッピング

マッピング元カラム	マッピング先テーブル	マッピング先カラム
ROW_ID	S_INDUST	PR_INDUST_ID
	S_ORG_INDUST	INDUST_ID

表34で、D&B Update Manager（Siebel）プロセスによる住所および担当者の情報の更新方法を説明します。

表34. 住所と担当者の更新ルール

変更されたD&B情報	必要な作業
住所 市町村 都道府県	新しいアドレスレコードがAddressテーブルに追加されます。
都道府県、市町村、および街区番地を除いた住所情報	Addressテーブルの住所レコードが更新されます。
電話番号 FAX番号	Addressテーブルの住所レコードが更新されます。
担当者の名前（名）または担当者の名前（姓）	新規の担当者レコードがContactテーブルに追加されます。
姓名を除く担当者情報	Contactテーブルの担当者レコードが更新されます。

D&B リアルタイム更新のフィールド マッピング

Siebel アプリケーションの D&B リアルタイム検索および更新の機能を使用して D&B Web サイトから取引先情報を購入すると、Siebel ビジネスコンポーネントのいくつかのフィールドが自動入力されます。これらのフィールドは、D&B Update Manager（D&B）サーバーコンポーネントによって自動入力されるフィールドのサブセットです。たとえば、D&B のリアルタイム更新では担当者の姓名のフィールドは提供されません。

表 35 に、D&B のリアルタイム検索および更新の機能を使用して取引先情報を購入したときに、自動入力または更新されるフィールドを示します。

表 35. D&B のリアルタイム検索および更新によって自動入力されるフィールド

D&B WorldBase Marketing Plus with Linkage	Siebel のビジネスコンポーネント名.フィールド名
Business Structure Code (Location Type)	DNB Account.Location Type
Domestic Ultimate Name	DNB Account.Domestic Ultimate Business Name
Global Ultimate Name	DNB Account.Global Ultimate Business Name
Parent/HQ Business Name	DNB Account.Parent HQ Name
Physical State	DNB Account.State Name
Business Name	DNB Account.Business Name
Trade Style	DNB Account.Trade Style
Street Address	DNB Account.Physical Address
Mail Address	DNB Account.Mail Address
City Name	DNB Account.Physical City
Mail City Name	DNB Account.Mail City
Physical State/Province Abbreviation	DNB Account.Physical State
Mailing State/Province Abbreviation	DNB Account.Mail State
ZIP/Postal Code	DNB Account.Physical Zip
Mail Postal/ZIP Code	DNB Account.Mail Zip
Country Name	DNB Account.Country Name
D&B D-U-N-S Number	DNB Account.DUNS Number

表 35. D&Bのリアルタイム検索および更新によって自動入力されるフィールド

D&B WorldBase Marketing Plus with Linkage	Siebelのビジネスコンポーネント名.フィールド名
Telephone Number	DNB Account.Main Phone 2
Cable/Telex Code	DNB Account.Cable Telex Number
Facsimile Number	DNB Account.Main Fax 2
National ID	DNB Account.National Identification Number 2
SIC Code	DNB Account.SIC Code
Primary Local Activity Code	DNB Account.Primary Local Activity Code
Year Started	DNB Account.Year Started 1
Employees Here	DNB Account.Employee Here
Employees Total	DNB Account.Employee Total
Annual Sales US Dollars	DNB Account.Sales Volume
Annual Sales Local	DNB Account.Annual Sales Local Currency
Legal Status	DNB Account.Legal Status
Subsidiary Code	DNB Account.Subsidiary Indicator
Import / Export / Agent Ind.	DNB Account.Import Export Code
Global Ultimate D&B D-U-N-S Number	DNB Account.Global Ultimate DUNS
Global Ultimate Indicator	DNB Account.Global Ultimate Indicator
Global Ultimate WorldBase Country Code	DNB Account.Global Ultimate Country Code
Domestic Ultimate D&B D-U-N-S Number	DNB Account.Domestic Ultimate DUNS
Headquarter/Parent D&B D-U-N-S Number	DNB Account.Parent HQ DUNS
HQ/Parent WorldBase Country Code	DNB Account.Parent/HQ Country Code

取引先プロモーションと見込み顧客リストのためのフィールドマッピング

エンドユーザーがD&B取引先にプロモーションを行ったり、D&B画面から見込み客リストを作成したりするとき、DNB Accountビジネスコンポーネントと DNB Contactビジネスコンポーネントのフィールドは他のビジネスコンポーネントのフィールドにマップされます。これらのマップは、表36に示してありますが、Siebel Toolsの［Business Component User Properties］ウィンドウに詳細に表示されます。

取引先のプロモーションと見込み顧客リストの作成については、『Siebel Salesユーザーガイド』を参照してください。

表36. プロモーションおよびリスト作成のための D&B から Siebel フィールドへのマップ

ユーザープロパティプレフィックスとマップ名	D&B のソースビジネスコンポーネント	Siebel の移動先ビジネスコンポーネント	プロセスと説明
Account Map	DNB Account	Account	Promotion Accountビジネスコンポーネントにコピーされる DNB Account のフィールドを指定します。
Contact Map	DNB Contact	Contact	Promotion Contactビジネスコンポーネントにコピーされる DNB Contact のフィールドを指定します。
Mailing Address Map	DNB Account	Business Address	Promotion Business Addressにコピーされる DNB Account のメールアドレスに関するフィールドを指定します。
Physical Address Map	DNB Account	Business Address	Promotion Business Addressにコピーされる DNB Account の実住所に関するフィールドを指定します。

表 36. プロモーションおよびリスト作成のためのD&Bから Siebelフィールドへのマップ

ユーザープロパティプレフィックスとマップ名	D&Bのソースビジネスコンポーネント	Siebelの移動先ビジネスコンポーネント	プロセスと説明
Prospect Info Map	DNB Contact	List Mgmt Prospective Contact	Create Prospect List 個人に関する情報（姓名など）を指定します。
Prospect Contact Info Map	DNB Account	List Mgmt Prospective Contact	Create Prospect List List Mgmt Prospective Contactにコピーされる DNB Accountの担当者情報（会社、住所、電話番号など）フィールドを指定します。

ASI を使用した統合 20

ASI を使用すると、Siebel アプリケーションをその他のアプリケーションとリアルタイムに統合することができます。

［取引先］、［担当者］、または［世帯］画面で、ASI を使用して、バックアップオフィスアプリケーションなどの外部システムとデータを交換することができます。これらについては、表 37 に示します。

ASI を使用するには、Siebel アプリケーションにあらかじめ組み込まれているこれらの ASI をセットアップする必要があります。この章では、これらの ASI をセットアップするために実行する必要がある手順について説明します。ビジネスニーズに応じて、ASI をセットアップして、表 37 に表示されている GUI コマンドの一部またはすべてのワークフローを活動化することができます。

ASI に関する一般情報については、『Application Services Interface Reference』を参照してください。

表 37. 取引先、担当者、および世帯の ASI

画面	GUI コマンド	ワークフロー	発信および着信 ASI のペア	エンドユーザー情報
取引先	Update External System	Synchronize Account ASI	External Account Siebel Account	『Siebel Call Center ユーザーガイド』 『Siebel Sales ユーザーガイド』
取引先（［クレジットプロフィール］ビュー）	Refresh	Get Account ASI		
担当者	Update External System	Synchronize Contact ASI	External Contact Siebel Contact	『Siebel Call Center ユーザーガイド』 『Siebel Sales ユーザーガイド』
世帯	Update External System	Synchronize Household ASI	External Household Siebel Household	『Siebel Call Center ユーザーガイド』

取引先、担当者、および世帯の ASI のセットアップ

この項では、取引先、担当者、および世帯の構築済み ASI のセットアップ方法について説明します。

1. **発着信 Web サービスのセットアップ**：414 ページの「取引先、担当者、および世帯の ASI 用の Web サービスのセットアップ」を参照してください。
2. **ワークフローの活動化**：416 ページの「取引先、担当者、および世帯の ASI のワークフローの活動化」を参照してください。

実行可能なその他のタスクは次のとおりです。

- **ASI の拡張**：『Application Services Interface Reference』を参照してください。
- **ASI のフィールドの無効化**：『Application Services Interface Reference』を参照してください。
- **ASI ワークフローのカスタマイズ**：『Siebel Business Process Designer 管理ガイド』を参照してください。

取引先、担当者、および世帯の ASI 用の Web サービスのセットアップ

Web サービスをセットアップするには、ASI 用の発信着信両方の Web サービスをセットアップする必要があります。次の手順は、各 ASI に対して必要な手順を示しています。

発信 Web サービスをセットアップするには

1. アプリケーションレベルのメニューから、［表示］ > ［サイトマップ］ > ［Web サービス管理］ > ［送信 Web サービス］の順に選択します。
2. ［送信 Web サービス］リストでクエリーを作成して、［名前］フィールドに ［外部取引先］、［外部担当者］、または［外部世帯］を持つレコードを表示します。

3 ［送信 Web サービス］リストのフィールドが次の表のフィールドに一致していることを確認します。

名前空間	名前	状況
http://siebel.com/asi/	**次のいずれかです。**	有効
	外部取引先	
	外部担当者	
	外部世帯	

4 ［サービスポート］リストで、［新規］をクリックして新規レコードのフィールドに次の値を入力します。

フィールド	コメント
名前	ポートの名前を入力します。
ポートタイプ	［外部取引先］、［外部担当者］、または［外部世帯］を入力します。
転送	ドロップダウンリストから選択します。
Address	転送を選択すると、フィールドにテンプレートアドレスが表示されます。データの送信先に基づいてアドレスを編集します。
バインド	SOAP ヘッダーが受信アプリケーションによって予定されている場合は、［SOAP_RPC］を選択します。

着信 Web サービスをセットアップするには

1 ［表示］ドロップダウンリストから、［着信 Web サービス］を選択します。

2 ［着信 Web サービス］リストでクエリーを作成して、［名前］フィールドに［Siebel 取引先］、［Siebel 担当者］、または［Siebel 世帯］を持つレコードを表示します。

3 ［着信 Web サービス］リストのフィールドが次の表のフィールドに一致していることを確認します。

名前空間	名前	状況
http://siebel.com/asi/	**次のいずれかです。**	有効
	Siebel 取引先	
	Siebel 担当者	
	Siebel 世帯	

4 ［サービスポート］リストで、サービスポートのフィールドの情報を確認し、システムに必要な変更を行います。

5 ［オペレーション］リストで、表示される情報を確認し、システムに必要な変更を行います。

取引先、担当者、および世帯の ASI のワークフローの活動化

取引先、担当者および世帯データのリアルタイム統合に使用される次のワークフロープロセスを活動化する必要があります。

- Synchronize Account ASI
- Get Account ASI
- Synchronize Contact ASI
- Synchronize Household ASI

これらのワークフローについては、417 ページの「ASI ワークフローの説明」を参照してください。

取引先、担当者、および世帯の ASI によって使用されるワークフローを活動化するには

1 アプリケーションレベルのメニューから、［表示］> ［サイトマップ］> ［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。

2 ［ワークフロープロセス］リストでクエリーを使用して、［名前］フィールドに「ASI」という単語が含まれているプロセスをすべて検索します。「*AMI*」と指定してクエリーを実行します。

3 前述のワークフローについて、ステータスが［無効化］の各ワークフロープロセスを活動化します。

   a ワークフロープロセスのレコードを選択します。

   b ［レビジョン］をクリックします。

      ワークフロープロセスのレコードのコピーが、［処理中］のステータスで作成されます。コピーは自動的に選択されます。

   c ［活動化］をクリックします。

   d ステータスが［有効］に変わったことを確認します。

4 ワークフロープロセスを活動化したら、サーバーを再起動します。

ワークフロープロセスについては、『Siebel Business Process Designer 管理ガイド』を参照してください。

ASI ワークフローの説明

この項では、ASI を取引先プロセス用に呼び出すために使用されるワークフロープロセスについて説明します。

これらのワークフローを変更する必要はありませんが、ビジネスモデルに合わせて変更することができます。

Synchronize Account ASI

このワークフローは、外部システムに取引先情報を送信して、2 つのシステム間の情報を同期化します。

- Query For Account By Id：オブジェクト ID を使用して、現在のシステム上の取引先を検索します。取引先情報を含む取引先プロパティセットが返されます。
- External Account Proxy：外部システムで Synchronize メソッドを呼び出して、取引先プロパティセットを渡します。この手順により、外部システムが取引先に対して行った変更を含む、取引先プロパティセットが返されます。
- Synchronize Account：前の手順で返された取引先プロパティセットを取得し、それを現在のシステムの取引先と同期化します。

Synchronize Contact ASI

Synchronize Contact ASI プロセスは、担当者が取引先と置き換わっているのを除いて、Synchronize Account ASI プロセスと基本的に同じです。

Synchronize Household ASI

Synchronize Household ASI プロセスは、世帯が取引先と置き換わっているのを除いて、Synchronize Account ASI プロセスと基本的に同じです。

Get Account ASI

このワークフローでは、外部システムにクエリーを実行して、取引先に関する最新情報を取得します。このワークフローは新しい情報を返して、現在のシステムの取引先を同期化します。

- Query Account By Id：オブジェクト ID を使用して、現在のシステム上の取引先を検索します。取引先情報を含む取引先プロパティセットが返されます。
- Isolate Integration Id：次の手順では、ワークフローで Query By Example を使用します。Query by Example は、プロパティセットを取得し、そのプロパティセットのフィールドとまったく同じ値を持つ取引先を検索します。取引先が外部システムで変更されている場合は、これらの値は一致しません。ワークフローでは、変更していない値、つまり統合 ID でクエリーを実行する必要があります。Isolate Integration Id はプロパティセットを取得し、統合 ID を除く、すべてのフィールドを削除します。
- External Account Proxy：現在統合 ID だけを持つプロパティセットを使用して、この手順では外部システムで Query By Example を実行します。統合 ID で取引先を検出したら、取引先情報を含む取引先プロパティセットを返します。
- Synchronize Account：前の手順で返された取引先プロパティセットを取得し、それを現在のシステムの取引先と同期化します。

システム属性 A

表 38 に、Siebelアプリケーション全体で提供されるシステム属性のリストを示します。システム属性を変更する方法については、第 3 章「アプリケーション管理の継続的作業」を参照してください。

表 38. システム属性

Preference	説明
Alarm Manager Load Frequency	アラームを再チェックするまでシステムが待機する時間（分）。 デフォルト： 60
AllocationRule	値によって指定される代替品ルール。代替動作を制御するには、「1」、「2」、または「3」を指定します。 ■ 次の在庫保管場所に進む前に、常に代替品を割り当てる。 ■ 1 つの在庫保管場所から出荷できる場合にだけ、代替品を割り当てる。 ■ 別の在庫保管場所に指定どおりの製品がある場合は、代替品を割り当てない。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
Always Show Message Bar Alerts	このシステム属性は何の影響も与えません。
Auto Mgr Calendar Access	管理者アクセス権を明示的に与えない場合でも、従業員による従業員のカレンダーへの管理アクセスを許可します。 デフォルト：False
BucketAvailCDtobeCounted	バケットの使用可能コードの有効な値。バケットの使用可能コードの LOV から選択した値をカンマで区切って指定します。各値は言語独立値（LIV）になっている必要があります。また、'On Hand' のように、一重引用符で囲む必要があります。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。

表 38. システム属性

Preference	説明
BucketStatusCDtobeCounted	バケットのステータスコードの有効な値。バケットの使用可能コードのLOVから選択した値をカンマで区切って指定します。各値は言語独立値（LIV）になっている必要があります。また、'On Hand' のように、一重引用符で囲む必要があります。 詳しくは、『Siebel Field Serviceガイド』を参照してください。
CSM Logging	マージトランザクションのロギングを有効化します。マージトランザクションは、接続しているユーザーが、取引先や商談などの2つ以上のビジネスコンポーネントを1つに結合またはマージするときに作成されます。 このログ情報は、同期中にマージプロセスの途中で更新プロセスが発生したときに作成される孤立レコードの再結合に使用できます。 これは、インストールでSiebel RemoteまたはReplication Managerを使用する場合だけあてはまります。 デフォルト：False
DB2: Default Opt Level	DB2がSQLの実行に使用する最適化アルゴリズムを定義するデフォルトの最適化レベル。
DBX Vis Rules per Statement 1	ヘッダー情報がある最初のSQL文に対してDatabase Extractコンポーネントによって処理される、SQL文ごとにチェックされる可視性ルールまたはルーティングルールの数。
DBX Vis Rules per Statement N	その他のSQL文に対してDatabase ExtractSQLコンポーネントによって処理される、SQL文ごとにチェックされる可視性ルールまたはルーティングルールの数。
Default Campaign Source Code	Siebel eMarketingで使用されるWebオファーのデフォルトのキャンペーン。デフォルトのキャンペーンに含まれるすべてのオファーが、Siebel eMarketingの［特徴オファー］アプレットに表示されます。
Default Offer Code	eMarketing Webサイト上の特定のオファーを選択しない顧客のクリックパスを追跡するコード。

表 38. システム属性

Preference	説明
Default Time Zone	そのデータベースのすべてのユーザーのデフォルトのタイムゾーン。 ユーザーのログイン時には、Userビジネスコンポーネントの［タイムゾーン］フィールドはオンになっています。空の場合、Default Time Zoneシステム属性がオンになっています。 デフォルト：UTC
DefaultFulfillInvloc	配送エンジンとパーツロケータの移動元在庫保管場所として使用するデフォルトの在庫保管場所を表す値。ユーザーが、実行時に移動元保管場所を指定しなかった場合は、移動元保管場所として使用されます。 この値は、保管場所の行IDでなければなりません。このIDを検索するには、次の手順を実行します。 1. ［保管場所］ビューで、在庫保管場所を選択する。 2. ［ヘルプ］メニューで、［レコード情報］を選択する。 3. ダイアログボックスで、［詳細］をクリックする。 これで、［#］フィールドに行IDが表示されます。 詳しくは、『Siebel Field Serviceガイド』を参照してください。
Docking: Get All PostnCon rows	Transaction RouterとDatabase Extractコンポーネントを有効にして、担当者のS_POSTN_CONテーブルのすべてのレコードを取得します。このパラメータを使用すると、Siebel Remoteのパフォーマンスが向上します。詳しくは、『Siebel Remote/Replication Manager管理ガイド』を参照してください。 デフォルト：False
Docking: Transaction Logging	ドッキングトランザクションのロギングを有効にします。 詳しくは、『Siebel Remote/Replication Manager管理ガイド』を参照してください。 デフォルト：False
eAuc:AllowTimeStampAdvantage	いつ入札が行われたかに基づいて、入札に対して優先権を与えます。 デフォルト：True
eAuc:AsyncNoticeCalls	非同期リクエストマネージャを介して通知ワークフローを起動します。 デフォルト：False

表 38. システム属性

Preference	説明
eAuc:AuctionURLRoot	オークションイベント用に電子メールメッセージに掲載される URL。 デフォルト：http://www. < yourDomain > .com
eAuc:AutoApproveBidder	入札者になることを希望するユーザーのリクエストを自動的に承認します。 デフォルト：True
eAuc:AutoApproveLister	売り手となることを希望するユーザーのリクエストを自動的に承認します。 デフォルト：True
eAuc:AutobidToReservePrice	入札した金額が最低オークション価格に到達していない場合、その入札に自動入札額が設定されていると、入札したその金額は最低オークション価格に近くなるように、または一致するように自動的に調整されます。 デフォルト：False
eAuc:BidIncrementMultiple	入札の最低の通貨単位の増分（または減分）を決定する浮動小数点数。 デフォルト： 0.01
eAuc:BidIncrMultipleTolerance	eAuc:BidIncrementMultiple プロパティの正確な倍数からの許容偏差を指定する 0 以上 0.005 以下の浮動小数点数。これにより、BidIncrementMultiple が特定の問題のある数値（0.17 など）に設定される場合に生じる可能性のある演算丸め誤差が許容されます。デフォルト：0.005
eAuc:BidTimeTieBreakOption	1、2、3 のいずれかで指定される属性。 ■ 1 の場合、以前落札したユーザーは、以前の落札時刻のタイムスタンプが付いたフォローアップ入札を持ちます。 ■ 2 の場合、以前入札したことのあるユーザーは、以前の入札時刻のタイムスタンプが付いたフォローアップ入札を持ちます。 ■ 3 の場合、入札時に新しく交換された入札および自動入札にタイムスタンプが付きます。 デフォルト： 1
eAuc:DynamicCloseEnabled	動的クローズプロパティにより、オークションの公開されている終了時間を延長することができます。

表 38. システム属性

Preference	説明
eAuc:DynamicCloseMaxDelay	動的クローズエクステンションのため、オークションの終了時間を延長することが可能な最大時間（分）（eAuc:DynamicCloseEnabled を True に設定して実行されます）。 デフォルト： 60
eAuc:EnforceExactBidIncrement	オークションの入札増分（または減分）の正確な倍数となるように入札を強制します。 デフォルト：True
eAuc:MaxMoneyValueAccepted	オークションの開始価格、オークションの入札増分（または減分）、入札、または売り手手数料に対して受け入れられる最大の金額。 デフォルト： 1000000000
eAuc:MaxRatingsPerSale	ユーザーがオークションごとに別のユーザーとみなすことができる回数。このプロパティは、入札者と売り手の両方に適用されます。デフォルト：2
eAuc:MaxThirdPartyListingDays	サードパーティオークションの開始時刻と終了時刻の間の最大日数。 デフォルト：14
eAuc:Notice Wf-Auction Alert	オークションのアラートが発生したことをユーザーに通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction Alert Notice
eAuc:Notice Wf-Autobid	オークションへの参加が正しく登録されたことをユーザーに通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction Autobid Notice
eAuc:Notice Wf-Bid	受け入れ可能な入札を申し込んだことを入札者に通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction Bid Notice
eAuc:Notice Wf-ListerBidAccept	項目の 1 つに入札が申し込まれたことを売り手に通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction Bid Accepted Notice

表 38. システム属性

Preference	説明
eAuc:Notice Wf-ListerClose	オークションが終了したことを売り手に通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction Lister Close Notice
eAuc:Notice Wf-ListerInvoiced	オークションの請求書が発行されたことを売り手に通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction Lister Invoiced Notice
eAuc:Notice Wf-Outbid	より高い値がつけられたことを入札者に通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction Outbid Notice
eAuc:Notice Wf-PartialOutbid	一部の項目により高い値がつけられたことを入札者に通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction Partially Outbid Notice
eAuc:Notice Wf-UserStatus	ユーザーにユーザー状況を通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction User Status Notice
eAuc:Notice Wf-UserWelcome	オークションへの参加が許可されたことをユーザーに通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction User Welcome Notice
eAuc:Notice Wf-Winner	落札したことを入札者に通知するために使用されるワークフロープロセスの名前。 デフォルト：eAuction Win Notice

表 38. システム属性

Preference	説明
Entitlement: Verify Consumer	サービスリクエストを出した担当者の認証を確認します。属性が TRUE に設定されている場合、表示されるサービス内容は、次の基準のいずれか 1 つを満たす必要があります。 ■ サービス内容について担当者とサービスリクエスト担当者が一致している。 ■ サービス内容取引先が［全担当者］に設定されていて、サービス内容取引先がサービスリクエスト取引先またはサービスリクエストの担当者の取引先と一致している。 担当者が 1 人も選択されていない場合、Siebel Field Service は、ほかの設定を使ってサービス内容の検証を試みます。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
Entitlement: Verify Dates	サービスリクエストがサービス内容の時間範囲内に発生していることを検証します。属性が TRUE に設定されている場合、表示されるサービス内容は、サービスリクエストのオープン日付をカバーするサービス内容だけです。サービスリクエストがオープンされる日付は、サービス内容の開始日と終了日の間です。 サービス内容に開始日や終了日がない場合、開始日や終了日は表示されません。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
Entitlement: Verify Product	資産や製品にサービスを受ける資格があることを検証します。属性が TRUE に設定されている場合、表示される契約は次の基準のいずれか 1 つを満たす必要があります。 ■ サービス内容資産がサービスリクエストの資産に一致している。 ■ サービス内容製品がサービスリクエストの製品に一致している（資産やシリアル番号は指定されていない）。 ■ サービス内容が［全製品］に設定されていて、サービス内容の製品または資産がサービスリクエストの製品または資産に一致している。 製品が 1 つも選択されていない場合、Siebel Field Service は、ほかの設定を使ってサービス内容の検証を試みます。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。

表 38. システム属性

Preference	説明
ETL Analysis End ETL Analysis Start ETL Date Format	ETL Date format は、日付の解釈方法を示します。その他の 2 つのパラメータは、為替レートを調整する日付範囲を示します。これは、この範囲内に作成されたデータだけが抽出されることを示しているわけではありません。Analysis Start Date、すなわち、トランザクションが開始された日には、最も早い日付を選択します。作成および変更した日付を考慮するほか、オーダー日などの関連する日付も考慮してください。これを 19700101（1970 年 1 月 1 日）などの早い値に設定しても、処理時間には影響しません。同様な論理は、Analysis End Date を選択する場合にもあてはまります。値は ETL Date Format で定義される形式で入力する必要があります。 デフォルトの Analysis End： 20101231 デフォルトの Analysis Start： 19940101 デフォルトの Date Format：YYYYMMDD
ETL Base Exchange Currency	すべての金融データを変換する通貨。OLTP は多くの異なる通貨のトランザクションをサポートしますが、OLAP のデータは分析目的のために 1 つの通貨に変換されます。貨幣レートは、OLTP の為替レートテーブルから取得されます。 デフォルト：USD
ETL Default Continent	Continent が定義されていないアドレスの値。Continent の値が OLTP で定義されていない場合、これを使用されている値に設定します。 デフォルト：北米
ETL Default Country	国が定義されていないアドレスの値。国の値が OLTP で定義されていない場合、これを使用されている値に設定します。 デフォルト：USA
ETL Default Currency	特定の金融取引の通貨コードが設定されていない場合に使用される通貨コードの値。 デフォルト：USA
ETL Default Language	変数リストテーブル検索時に言語の翻訳が発生する場合に使用される言語コード。 デフォルト：ENU

表 38. システム属性

Preference	説明
ETL LOV Maximum Value ETL LOV Minimum Value	一部のフィールドでは、値のグループ化が行われます。取引先の従業員数を「45」、「96」とする代わりに、値を「0-50」、「50-100」などとグループ化できます。変数リストで、最小値および最大値が指定されていない場合は、これらのパラメータの値が使用されます。 デフォルト：9999999999 および 0
ETL Unknown Exchange Rate	Datamart Default Currency に対する通貨の為替レートが OLTP で定義されていない場合に使用される値。 デフォルト： 1
Forecast: Auto-Forecast	部下が独自に売上予想を作成してない場合、部下の売上予想をロールアップ予想で使用できるように作成します。
Forecast: Use Server Task	売上予想の処理リクエストをバッチ処理するため Siebel Server に送信します。値が False の場合、リクエストはローカルで処理されます。
FSDB: Override Service Region	［オークション項目］、［入札］、および［料金通貨］フィールドで受け入れられる最大の金額。
FSPrevMnt: Def Act Owner ID	このシステム属性値は、活動の所有者（従業員）が定義されていないテンプレートから活動を作成する場合に使われます。指定される値は、目的の従業員の ROW_ID です。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
FSPrevMnt: Default Org ID	デフォルトの組織の ROW_ID。このデフォルトの組織は、サービスリクエストを作成する資産の取引先が指定されていない場合に、作成されたサービスリクエストに割り当てられます。資産の出荷企業が指定されている場合は、その企業の BU_ID が使われます。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
InventoryTypeForPT	在庫保管場所タイプ。在庫保管場所タイプの LOV から値を指定します。各値は、言語独立値（LIV）になっている必要があります。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
InvLocTypeForReplenishRelation	デフォルトの補充レベル。在庫保管場所のレベルを補充するオーダーがこの値を宛先として持ちます。在庫保管場所タイプの LIV から値を指定します。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。

表 38. システム属性

Preference	説明
LOGMGR:Vis Rules per Statement	デフォルトで 50 に設定します。Oracle 以外のデータベースで使用する実装では、この値を 20 に変更する必要があります。
MRG:Docking Timestamp Source	タイムスタンプが、クライアントまたはサーバー上で変更された時刻に基づいているかどうかを指定します。詳しくは、『Siebel Remote/Replication Manager 管理ガイド』を参照してください。
MRG:System Conflict Resolution	データベースの更新によるコンフリクトを解決するために使用されるルールを設定します。ルールは、Server Wins（デフォルト）か Client Wins のいずれかです。詳しくは、『Siebel Remote/Replication Manager 管理ガイド』を参照してください。
MRG:Txns per Commit	データベースにコミットする前に Transaction Merger によって処理されるデータベーストランザクションの数。低い値（1）に設定すると、ユーザーがロックされたデータベース行を検出する頻度が減少し、デッドロックのリスクが軽減されます。高い値（10）に設定すると、処理コストを最小限に抑えられます。 詳しくは、『Siebel Remote/Replication Manager 管理ガイド』を参照してください。 （デフォルト）DB2： 10 （デフォルト）Microsoft SQL Server： 1 （デフォルト）Oracle： 1
MRG:User Friendly Notification	Siebel Remote が、モバイル Web クライアントの［Siebel リモート状況］ビューにデータベースの更新についての情報を書き込むかどうかを決定します。値が TRUE の場合、Siebel Remote はデータベースの更新についての情報を書き込みます。値が CONFLICTS の場合、Siebel Remote はコンフリクトが発生したデータベースの更新についての情報を書き込みます。値が FALSE の場合、Siebel Remote はデータベースの更新についての情報を何も書き込みません。 詳しくは、『Siebel Remote/Replication Manager 管理ガイド』を参照してください。
OrderItemStatusForOnOrderQty	既存のオーダー項目状況に有効な値を指定します。オーダー項目状況の LOV から値を指定します。各値は、言語独立値（LIV）になっている必要があります。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。

表 38. システム属性

Preference	説明
OrderItemStatusToBeFulfilled	オーダー項目状況に有効な値を指定します。オーダー項目状況の LOV から値を指定します。各値は言語独立値（LIV）になっている必要があります。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
OrderStatusForOnOrderQty	既存のオーダー状況に有効な値を指定します。オーダー状況の LOV から値を指定します。各値は、言語独立値（LIV）になっている必要があります。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
OrderStatusToBeFulfilled	オーダー状況に有効な値を指定します。オーダー状況の LOV から値を指定します。各値は、言語独立値（LIV）のいずれかにします。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
OrderTypeForOnOrderQty	既存のオーダータイプに有効な値を指定します。オーダータイプの LOV から値を指定します。各値は、言語独立値（LIV）になっている必要があります。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
OrderTypeToBeFulfilled	オーダータイプに有効な値を指定します。オーダータイプの LOV から値を指定します。各値は、言語独立値（LIV）のいずれかにします。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
ReplenishOrderPriority	デフォルトのオーダー優先順位を指定します。オーダー優先順位の LOV から値を指定します。各値は、言語独立値（LIV）になっている必要があります。 詳しくは、『Siebel Field Service ガイド』を参照してください。
Satmetrix Key Value	Satmetrix から Siebel Satmetrix eSurveys の顧客に提供される文字列。調査レポートを表示するための、URL に含まれる暗号化されたトークンの生成に必要です。
Sch:Break Time Id	活動に休止が含まれる場合、スケジュールコストを計算するときに使用される仕事タイプの行 ID を指定します。デフォルト値は -1 です。 行 ID を検索するには、［スケジュール管理］画面 > ［仕事タイプ管理］ビューに移動し、レコードを選択して、［ヘルプ］メニューから［レコード情報］を選択し、行番号の値を書き留めます。

表 38. システム属性

Preference	説明
Sch:Default Constraint Set	制約条件セットがロードされるサービス地域に関連付けられていない場合、使用される制約条件セットの行 ID を指定します。デフォルト値は -1 です。 行 ID を検索するには、［スケジュール管理］画面 > ［制約条件セット］ビューに移動し、レコードを選択して、［ヘルプ］メニューから［レコード情報］を選択し、行番号の値を書き留めます。
Sch:Default Cost Function	ロードされるサービス地域にコストファンクションが関連付けられていない場合、使用されるコストファンクションの行 ID を指定します。デフォルト値は -1 です。 行 ID を検索するには、［スケジュール管理］画面 > ［コスト ファンクション］ビューに移動し、レコードを選択して、［ヘルプ］メニューから［レコード情報］を選択し、行番号の値を書き留めます。
Sch:Default Parameter Set	ロードされるサービス地域にコストファンクションが関連付けられていない場合、使用されるパラメータセットの行 ID を指定します。デフォルト値は -1 です。 行 ID を検索するには、［スケジュール管理］画面 > ［パラメータセット］ビューに移動し、レコードを選択して、［ヘルプ］メニューから［レコード情報］を選択し、行番号の値を書き留めます。
Sch:Default Time Window	コストファンクションがロードされるサービス地域に関連付けられていない場合、使用されるタイムウィンドウの行 ID を指定します。デフォルト値は -1 です。 行 ID を検索するには、［スケジュール管理］画面 > ［タイムウィンドウ］ビューに移動し、レコードを選択して、［ヘルプ］メニューから［レコード情報］を選択し、行番号の値を書き留めます。
SecExternalUserAdministration	「FALSE」と入力すると、Siebel アプリケーションによるディレクトリ管理ができます。詳しくは、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』を参照してください。
SecThickClientExtAuthent	専用クライアントで行われたユーザーデータへの変更を、ディレクトリに反映できるようにします。このパラメータは専用 Web クライアントでだけ TRUE に設定します。 詳しくは、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』を参照してください。

表 38. システム属性

Preference	説明
Security Adapter CRC	セキュリティアダプタ DLL のチェックサム値を計算し、計算した値をここに入力します。 詳しくは、『Siebel eBusiness Applications セキュリティガイド』を参照してください。
SM WebIntelligence Server	Siebel Analytics に対してレポートを提供する Web Intelligence サーバーを指定する URL。
SqlStyle	どの SQL 文がこの実装（Oracle、Microsoft SQL Server、Informix、または Sybase）で使用されるかを示します。大文字と小文字の区別があります。
SubSqlStyle	同様なデータベース製品ファミリの範囲内にある SQLStyle。
Technical Support (Alt. 1)	［Siebel テクニカルサポート］ダイアログボックスで表示する電話番号を指定します。この番号が社内ヘルプデスクの番号と一致するように更新します。代替番号（Alt. 1 および Alt. 2）はボケベル番号および電子メールアドレスを拡張します。 値を None に設定すると、ダイアログボックスは空白のままになります。
Technical Support (Alt. 2)	［Siebel テクニカルサポート］ダイアログボックスで表示する電話番号を指定します。この番号が社内ヘルプデスクの番号と一致するように更新します。代替番号（Alt. 1 および Alt. 2）はボケベル番号および電子メールアドレスを拡張します。 値を None に設定すると、ダイアログボックスは空白のままになります。
Technical Support (FAX)	［Siebel テクニカルサポート］ダイアログボックスで表示する FAX 番号を指定します。この番号が社内ヘルプデスクの FAX 番号と一致するように更新します。 値を None に設定すると、ダイアログボックスは空白のままになります。
Technical Support (URL)	［Siebel テクニカルサポート］ダイアログボックスで表示するサポート URL を指定します。この URL が社内ヘルプデスクの Web アドレスと一致するように更新します。 値を None に設定すると、ダイアログボックスは空白のままになります。

表 38. システム属性

Preference	説明
Technical Support (Voice)	［Siebel テクニカルサポート］ダイアログボックスで表示する音声番号を指定します。この番号が社内ヘルプデスクの番号と一致するように更新します。 値を None に設定すると、ダイアログボックスは空白のままになります。
Universal Time Coordinated	システム全体でグローバルタイムゾーンサポートを有効にします。この属性を TRUE に設定すると、グローバルタイムゾーンサポートが有効になります。デフォルトの設定は TRUE です。 備考：これは 1 回限りの設定です。本番環境でグローバルタイムゾーンサポートを有効にしたら、これを無効にしないでください。 グローバルタイムゾーン機能を有効にしてデプロイメントを操作する場合は、データベースサーバーのオペレーティングシステムを UTC またはそれに等しい時刻に設定する必要があります。UTC パラメータが TRUE に設定されているときに OS を UTC に設定できないと、非同期サーバーリクエストエラーになります。 グローバルタイムゾーンを有効にする方法については、『Global Deployment Guide』を参照してください。この機能は省略可能ですが、グローバルタイムゾーンを有効にして本番環境を操作することを強くお勧めします。

コンテンツセンターの参考資料 B

この付録では、次の2つの主題について詳しく説明します。

- 434ページの「コンテンツセンターの構築済みコンテンツオブジェクト」
- 447ページの「コンテンツプロジェクトビジネスサービス」

コンテンツセンターの構築済みコンテンツオブジェクト

各コンテンツオブジェクトは、不要なフィールドを削除することによって既存のビジネスオブジェクトから取り込まれたビジネスオブジェクトに基づいています。これらのコンテンツオブジェクトは、ビジネスニーズに合わせて変更することができます。

表 39 に、各コンテンツオブジェクト、コンテンツオブジェクトの基になっているプライマリビジネスオブジェクト、およびそのプライマリビジネスコンポーネントを示します。

表 39. 構築済みコンテンツオブジェクト

コンテンツオブジェクト	ビジネスオブジェクト	プライマリビジネスコンポーネント
Catalog	Product Catalog (Content Management)	Product Catalog
Catalog Category	Catalog Category (Content Management)	Catalog Category Admin
ContentBase Content Asset	ContentBase Asset EAI	ContentBase Asset (Content Management)
ContentBase Content Set	ContentBase Content Set EAI	ContentBase Content Set (Content Management)
ContentBase Content Type	ContentBase Content Type EAI	ContentBase Content Type (Content Management)
ERM Group News Item	ERM Group News Item EAI	ERM Group News Item EAI
Literature	Admin Sales Tool (Content Management)	Admin Sales Tool
Microsite Management Page	ePortal MM Page EAI	ePortal MM Page EAI
Microsite Management Page Item	ePortal MM Page Item EAI	ePortal MM Page Item EAI
Price List	Price List (Content Management)	Price List
Product	Product Admin Definition (Content Management)	Internal Product
Product Class	XA Authoring Object	XA Class

表 39. 構築済みコンテンツオブジェクト

コンテンツオブジェクト	ビジネスオブジェクト	プライマリビジネスコンポーネント
Product Feature	Product Feature (Content Management)	Product Feature
Product Line	Admin Product Line (Content Management)	Admin Product Line
Resolution Item	Resolution Item	SR Resolution Item
Solution	Solution	Solution
Volume Discount	Volume Discount (Content Management)	Volume Discount

次の表に、コンテンツオブジェクトに含まれている各ビジネスコンポーネントに送られるデータを示します。

Catalog

Catalogは、Product Catalog（Content Management）というビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表40に、Catalogという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表 40. 構築済みコンテンツオブジェクト：Catalog

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
Product Catalog	カタログ情報	Primary
Product Catalog Translation	カタログ情報の言語の翻訳	Product Catalog/Product Catalog Translation

Catalog Category

Catalog Categoryは、Catalog Categoryというビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表41に、Catalog Categoryという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表41. 構築済みコンテンツオブジェクト：Catalog Category

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
Catalog Category	カタログカテゴリー	Primary
Catalog Subcategory	関連付け	Catalog Category/Catalog Subcategory
Internal Product	関連付け	Catalog Category/Internal Product

ContentBase Content Asset

ContentBase Content Assetは、ContentBase Asset EAIというビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表42に、Content Assetという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表42. 構築済みコンテンツオブジェクト：ContentBase Content Asset

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
ContentBase Asset (Content Management)	ContentBase Assetの識別情報	Primary
ContentBase Asset (Content Management)_Access Group	ContentBase Access Groupの関係	
ContentBase Asset (Content Management)_Current Version	ContentBase Assetの現在のバージョンの識別情報	
ContentBase Version (Content Management)	Assetレビジョン情報	ContentBase Asset (Content Management)/ ContentBase Version (Content Management)
ContentBase Data (Content Management)	データベースレポジトリに格納されたコンテンツ	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Data (Content Management)
ContentBase Namespace Aliases (Content Management)	XML名前空間情報	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Namespace Aliases (Content Management)

表 42. 構築済みコンテンツオブジェクト：ContentBase Content Asset

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
ContentBase Version File Attachment (Content Management)	ファイルシステムに格納されたコンテンツ	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Version File Attachment (Content Management)
ContentBase Version for Version Children	Asset バージョンの相互関係	ContentBase Asset (Content Management)/ ContentBase Version for Version Children
ContentBase Ref (Content Management)	その他の資産へのリンク	ContentBase Version for Version Children/ ContentBase Ref (Content Management)

ContentBase Content Set

ContentBase Content Set は、ContentBase Content Set EAI というビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表 43 に、ContentBase Content Set という構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表 43. 構築済みコンテンツオブジェクト：ContentBase Content Set

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
ContentBase Content Set (Content Management)	Set の識別情報	Primary
ContentBase Content Set (Content Management)_Pr.Asset	ホームページの識別情報	
ContentBase Asset (Content Management)	Asset の識別情報	ContentBase Content Set (Content Management)/ContentBase Asset (Content Management)
ContentBase Asset (Content Management)_Access Group	ContentBase Access Group の関係	
ContentBase Asset (Content Management)_Current Version	ContentBase Asset の現在のバージョンの識別情報	
ContentBase Version (Content Management)	Asset レビジョン情報	ContentBase Asset (Content Management)/ ContentBase Version (Content Management)
ContentBase Data (Content Management)	データベースレポジトリに格納されたコンテンツ	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Data (Content Management)

表 43. 構築済みコンテンツオブジェクト：ContentBase Content Set

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
ContentBase Namespace Aliases (Content Management)	XML名前空間情報	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Namespace Aliases (Content Management)
ContentBase Version File Attachment (Content Management)	ファイルシステムに格納されたコンテンツ	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Version File Attachment (Content Management)
ContentBase Version for Version Children	Assetバージョンの相互関係	ContentBase Content Set (Content Management)/ContentBase Version for Version Children
ContentBase Ref (Content Management)	その他の資産へのリンク	ContentBase Version for Version Children/ ContentBase Ref (Content Management)

ContentBase Content Type

ContentBase Content Typeは、ContentBase Content Type EAIというビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表44に、ContentBase Content Typeという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表 44. 構築済みコンテンツオブジェクト：ContentBase Content Type

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
ContentBase Content Type (Content Management)	ContentBase Assetデータタイプ	Primary
ContentBase DocType (Content Management)	SGML文書型	ContentBase Content Type (Content Management)/ContentBase DocType (Content Management)
ContentBase Namespace (Content Management)	XML名前空間情報	ContentBase Content Type (Content Management)/ContentBase Namespace (Content Management)
ContentBase NS Node Type (Content Management)	名前空間ノード情報	ContentBase Namespace (Content Management)/ContentBase NS Node Type (Content Management)

ERM Group News Item

ERM Group News Itemは、ERM Group News Item EAIというビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表45に、ERM Group News Itemという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表45. 構築済みコンテンツオブジェクト：ERM Group News Item

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
ERM Group News Item EAI	ニュース項目の識別情報、コンテンツ参照	Primary
ERM Group News Content Path EAI	ニュース項目の発行段階	ERM Group News Item EAI/ERM Group News Content Path EAI
ERM Group News Content Path Stages EAI	発行段階の詳細	ERM Group News Content Path EAI/ERM Group News Content Path Stages EAI
ERM Group News Position EAI	ニュース項目の発行承認者	ERM Group News Content Path EAI/ERM Group News Position EAI
Access Group	Contentbase Assetアクセスグループ	ContentBase Asset (Content Management)/Access Group
ERM Group News Access Group Member EAI	Group Newsアクセスグループ情報	Access Group/ERM Group News Access Group Member EAI
ContentBase Content Set (Content Management)	Setの識別情報	ERM Group News Item EAI/ContentBase Content Set (Content Management)
ContentBase Content Set (Content Management)_Pr.Asset	ホームページの識別情報	
ContentBase Asset (Content Management)	Assetの識別情報	ContentBase Content Set (Content Management)/ContentBase Asset (Content Management)
ContentBase Asset (Content Management)_Access Group	ContentBase Access Groupの関係	
ContentBase Asset (Content Management)_Current Version	ContentBase Assetの現在のバージョンの識別情報	
ContentBase Version (Content Management)	Assetレビジョン情報	ContentBase Asset (Content Management)/ContentBase Version (Content Management)

表 45. 構築済みコンテンツオブジェクト：ERM Group News Item

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
ContentBase Data (Content Management)	データベースレポジトリに格納されたコンテンツ	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Data (Content Management)
ContentBase Namespace Aliases (Content Management)	XML名前空間情報	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Namespace Aliases (Content Management)
ContentBase Version File Attachment (Content Management)	ファイルシステムに格納されたコンテンツ	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Version File Attachment (Content Management)
ContentBase Version for Version Children	Assetバージョンの相互関係	ContentBase Content Set (Content Management)/ContentBase Version for Version Children
ContentBase Ref (Content Management)	その他の資産へのリンク	ContentBase Version for Version Children/ ContentBase Ref (Content Management)

Literature

Literatureは、Admin Sales Toolというビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表46に、Literatureという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表 46. 構築済みコンテンツオブジェクト：Literature

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
Admin Sales Tool	資料のレコードおよび関連ファイル	Primary
Literature Item	項目の関係の詳細	Admin Sales Tool/Literature Item
Literature Component Item	関連付け	Literature Item/Literature Component Item - Admin

Microsite Management Page

Microsite Management Pageは、ePortal MM Page EAIというビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表47に、Microsite Management Pageという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

このコンテンツオブジェクトに関連付けられているビューは次のとおりです。

- Add/Edit - ePortal MM Page Administration
- Preview - ePortal MM Page Designer View

表47. 構築済みコンテンツオブジェクト：Microsite Management Page

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
EPortal MM Page EAI	ページの識別情報	Primary
ePortal MM Page Section EAI	ページレイアウト情報	ePortal MM Page EAI/ePortal MM Page Section EAI
ePortal MM Page Item EAI	ページ項目表示情報	ePortal MM Page Section EAI/ePortal MM Page Item EAI
ContentBase Content Set (Content Management)	Setの識別情報	ePortal MM Page EAI/ContentBase Content Set (Content Management)
ContentBase Content Set (Content Management)_Pr.Asset	ホームページの識別情報	
ContentBase Asset (Content Management)	Assetの識別情報	ContentBase Content Set (Content Management)/ContentBase Asset (Content Management)
ContentBase Asset (Content Management)_Access Group	ContentBase Access Groupの関係	
ContentBase Asset (Content Management)_Current Version	ContentBase Assetの現在のバージョンの識別情報	
ContentBase Version (Content Management)	Assetレビジョン情報	ContentBase Asset (Content Management)/ ContentBase Version (Content Management)
ContentBase Data (Content Management)	データベースレポジトリに格納されたコンテンツ	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Data (Content Management)

表 47. 構築済みコンテンツオブジェクト：Microsite Management Page

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
ContentBase Namespace Aliases (Content Management)	XML名前空間情報	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Namespace Aliases (Content Management)
ContentBase Version File Attachment (Content Management)	ファイルシステムに格納されたコンテンツ	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Version File Attachment (Content Management)
ContentBase Version for Version Children	Assetバージョンの相互関係	ContentBase Content Set (Content Management)/ContentBase Version for Version Children
ContentBase Ref (Content Management)	その他の資産へのリンク	ContentBase Version for Version Children/ ContentBase Ref (Content Management)

Microsite Management Page Item

Microsite Management Page Itemは、ePortal MM Page Item EAIというビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表48に、Microsite Management Page Itemという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

このコンテンツオブジェクトに関連付けられているビューは次のとおりです。

- Add/Edit - ePortal MM Page Administration
- Preview - ePortal MM Page Designer View

表 48. 構築済みコンテンツオブジェクト：Microsite Management Page Item

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
ePortal MM Page Item EAI	ページ項目表示情報および資産リンク	Primary
ContentBase Asset (Content Management)	Assetの識別情報	ePortal MM Page Item EAI/ContentBase Asset (Content Management)
ContentBase Asset (Content Management)_Access Group	ContentBase Access Groupの関係	

表 48. 構築済みコンテンツオブジェクト：Microsite Management Page Item

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
ContentBase Asset (Content Management)_Current Version	ContentBase Asset の現在のバージョンの識別情報	
ContentBase Version (Content Management)	Asset レビジョン情報	ContentBase Asset (Content Management)/ ContentBase Version (Content Management)
ContentBase Data (Content Management)	データベースレポジトリに格納されたコンテンツ	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Data (Content Management)
ContentBase Namespace Aliases (Content Management)	XML名前空間情報	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Namespace Aliases (Content Management)
ContentBase Version File Attachment (Content Management)	ファイルシステムに格納されたコンテンツ	ContentBase Version (Content Management)/ ContentBase Version File Attachment (Content Management)
ContentBase Version for Version Children	Asset バージョンの相互関係	ContentBase Asset (Content Management)/ ContentBase Version for Version Children
ContentBase Ref (Content Management)	その他の資産へのリンク	ContentBase Version for Version Children/ ContentBase Ref (Content Management)

Price List

Price List は、Price List というビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表 49 に、Price List という構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表 49. 構築済みコンテンツオブジェクト：Price List

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
Price List	価格リスト 組織との関連付け	Primary

Product

Productは、Product Admin Definitionというビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表50に、Productという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表50. 構築済みコンテンツオブジェクト：Product

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
Internal Product	内部品目	Primary
Admin Product Definition (Content Management)	関連付け テーブルの共通部分、Rankカラムと Valueカラムで定義	Internal Product/Admin Product Comparison - Admin (Content Management)
Component Product	関連付け テーブルの共通部分、Relation Typeで定義	Internal Product/Component Product - Admin
FS Inventory Options	関連付け	Internal Product/FS Inventory Options
FS Product Measurement Characteristics	関連付け	Internal Product/FS Product Measurement Characteristics
Internal Product Sales Tool	関連付け	Internal Product/Internal Product Sales Tool - Admin
Key Feature	関連付け	Internal Product/Key Feature - Admin
Price List	関連付け テーブルの共通部分、カラムのいくつかで定義	Internal Product/Price List - Admin

Product Class

Product Class は、XA Authoring Object というビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表 51 に、Product Class という構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表 51. 構築済みコンテンツオブジェクト：Product Class

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
XA Class	Product クラス	Primary
XA Class Translation	Product クラスの言語の翻訳	XA Class/XA Class Translation
XA Attribute	Product クラスの子レベルの属性	XA Class/XA Attribute
XA Attribute Translation	Product クラスの子レベルの属性の言語の翻訳	XA Attribute/XA Attribute Translation

Product Feature

Product Feature は、Product Feature（Content Management）というビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表 52 に、Product Feature という構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表 52. 構築済みコンテンツオブジェクト：Product Feature

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
Product Feature	製品機能	Primary
Product Feature_Product Line	特長と製品ラインの関連付け	なし

Product Line

Product Lineは、Admin Product Line（Content Management）というビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表53に、Product Lineという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表53. 構築済みコンテンツオブジェクト：Product Line

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
Admin Product Line	製品ライン	Primary
Admin Product Line_Position	役割との関連付け	なし

Resolution Item

Resolution Itemは、Resolution Itemというビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表54に、Resolution Itemという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表54. 構築済みコンテンツオブジェクト：Resolution Item

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
SR Resolution Item	解決策項目	Primary
解決策	関連付け	SR Resolution Item/Solution

Solution

Solutionは、Solutionというビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表55に、Solutionという構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表55. 構築済みコンテンツオブジェクト：Solution

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
Solution	解決策	Primary
Related Solution	関連付け	Solution/Related Solution
SR Resolution Item	関連付け	Solution/SR Resolution Item

Volume Discount

Volume Discount は、Volume Discount というビジネスオブジェクトに基づいた構築済みコンテンツオブジェクトです。表 56 に、Volume Discount という構築済みコンテンツオブジェクトのビジネスコンポーネントを示します。

表 56. 構築済みコンテンツオブジェクト：Volume Discount

ビジネスコンポーネント	送られるデータ	リンク
Volume Discount	販売量割引	Primary
Volume Discount Item	項目の関係の詳細	Volume Discount/Volume Discount Item - Admin （このリンクの挿入や更新に制限はありません）
Price List	関連付け テーブルの共通部分、カラムのいくつかで定義	Internal Product/Price List - Admin

コンテンツプロジェクトビジネスサービス

コンテンツプロジェクトビジネスサービスを使用すると、クライアントは Siebel コンテンツプロジェクト上でさまざまなオペレーションを実行することができます。ビジネスサービススクリプト、ワークフロー駆動のサービス、およびビジネスコンポーネントがコンテンツプロジェクトビジネスサービスメソッドを呼び出して、コンテンツプロジェクトを操作することができます。これを使用してコンテンツプロジェクトを開始および発行して、コンテンツプロジェクトまたはコンテンツ項目を追加、削除、および更新することができます。

AddContentItem メソッド

このメソッドは、コンテンツ項目を指定のプロジェクトに追加します。最初に、このメソッドは、Content Project ビジネスコンポーネントのプロジェクトを検索し、次に、Content Type ビジネスコンポーネントのコンテンツタイプ名、ピックアプレット、ピックリスト名、およびソースフィールド名を検索します。

表 57 に、AddContentItem メソッドの引数を示します。

表 57. AddContentItem メソッドの引数

引数	タイプ	説明	必須
ProjectId	入力	コンテンツ項目を追加するプロジェクト ID	X
ItemName	入力	追加する項目名	X
ItemAction	入力	実行する項目のアクション	X
ItemDescription	入力	項目の説明	
ItemTypeId	入力	項目のタイプ ID	X
ItemReference	入力	項目の参照	
ItemId	出力	追加した項目の項目 ID	

AddProject メソッド

このメソッドは、新しいコンテンツプロジェクトを作成します。

表 58 に、AddProject メソッドの引数を示します。

表 58. AddProject メソッドの引数

引数	タイプ	説明	必須
ProjName	入力	作成するプロジェクト名	X
ProjectDescription	入力	プロジェクトの説明	
ProjectOwnerId	入力	プロジェクトの所有者 ID	
ProjectPlanPublicationDate	入力	プロジェクトの予定発行日	
ProjectPublicationWorkflowId	入力	プロジェクトの公開ワークフロー ID	
ProjectId	出力	作成したプロジェクトのプロジェクト ID	

Export メソッド

接続文字列が空でない場合は、準備環境から本番環境にプロジェクトをエクスポートします。接続文字列が空で、エクスポート先ディレクトリが空でない場合は、メソッドはエクスポートディレクトリにプロジェクトをエクスポートします。接続文字列もエクスポート先ディレクトリも空の場合、メソッドは失敗します。

表 59 に、Export メソッドの引数を示します。

表 59. Export メソッドの引数

引数	タイプ	説明	必須
Content Project Id	入力	エクスポートするプロジェクト ID	X
接続文字列	入力	エクスポートする接続文字列	
エクスポート先ディレクトリ	入力	エクスポートするディレクトリ	

Import メソッド

このメソッドは、Export メソッドを使用してエクスポートされたプロジェクトをインポートします。

表 60 に、Import メソッドの引数を示します。

表 60. Import メソッドの引数

引数	タイプ	説明	必須
Content Project Id	入力	インポートするプロジェクト ID	X
エクスポート先ディレクトリ	入力	エクスポートプロジェクトを含むディレクトリ	

PublishProject メソッド

このメソッドは、Content Project ビジネスコンポーネントのメソッド RequestPublish と Publish を呼び出してプロジェクトを発行します。SynchronousIndicator = “N” の場合、このメソッドは RequestPublish メソッドを呼び出します。それ以外の場合は、Publish メソッドを呼び出します。

表 61 に、PublishProject メソッドの引数を示します。

表 61. PublishProject メソッドの引数

引数	タイプ	説明	必須
ProjectId	入力	発行するプロジェクト ID	X
SynchronousIndicator	入力	同期のインジケータ（Y または N、デフォルトは Y）	

RemoveContentItem メソッド

このメソッドはコンテンツ項目を削除します。ItemId が提供される場合、ProjectId と ItemName は必要ありません。それ以外の場合は、ProjectId と ItemName が必要です。

表 62 に、RemoveContentItem メソッドの引数を示します。

表 62. RemoveContentItem メソッドの引数

引数	タイプ	説明
ProjectId	入力	コンテンツ項目の削除元のプロジェクト ID
ItemName	入力	削除する項目名
ItemId	入力	削除する項目 ID

RemoveProject メソッド

このメソッドはコンテンツプロジェクトを削除します。

表 63 に、RemoveProject メソッドの引数を示します。

表 63. RemoveProject メソッドの引数

引数	タイプ	説明	必須
ProjectId	入力	削除するプロジェクト ID	X

StartProject メソッド

このメソッドは、Content Project ビジネスコンポーネントのメソッド RequestStartProject と StartProject を呼び出してプロジェクトを開始します。SynchronousIndicator = “N” の場合、このメソッドは RequestStartProject メソッドを呼び出します。それ以外の場合は、このメソッドは StartProject メソッドを呼び出します。

表 64 に、StartProject メソッドの引数を示します。

表 64. StartProject メソッドの引数

引数	タイプ	説明	必須
ProjectId	入力	開始するプロジェクト ID	X
SynchronousIndicator	入力	同期のインジケータ（Y または N、デフォルトは Y）	

UpdateContentItem メソッド

このメソッドはコンテンツ項目を更新します。ItemId が提供される場合、ProjectId と ItemName は必要なく、項目名を更新できます。それ以外の場合は、ProjectId と ItemName が必要です。ItemTypeId が提供される場合は、このメソッドは、Content Type ビジネスコンポーネントのコンテンツタイプ名、ピックアプレット、ピックリスト名、およびソースフィールド名を検索します。

表 65 に、UpdateContentItem メソッドの引数を示します。

表 65. UpdateContentItem メソッドの引数

引数	タイプ	説明
ProjectId	入力	コンテンツ項目を更新するプロジェクト ID
ItemName	入力	更新する項目名
ItemId	入力	更新する項目 ID
ItemAction	入力	更新する項目のアクション
ItemDescription	入力	更新方法の説明
ItemTypeId	入力	更新するタイプ ID
ItemReference	入力	更新方法の参照
ItemStatus	入力	更新する項目状況

UpdateProject メソッド

このメソッドはコンテンツプロジェクトを更新します。

表 66 に、UpdateProject メソッドの引数を示します。

表 66. UpdateProject メソッドの引数

引数	タイプ	説明	必須
ProjectId	入力	更新用プロジェクト ID	X
ProjName	入力	更新するプロジェクト名	
ProjectDescription	入力	更新方法の説明	
ProjectOwnerId	入力	更新する所有者 ID	
ProjectPlanPublicationDate	入力	更新の予定発行日	
ProjectPublicationWorkflowId	入力	更新する公開ワークフロー ID	

索引

記号

.sql（dnbinitial.sql）、D&B データのロードに使用　393

A

ActiveX、ブラウザによるサポート　82
Actuate 接続文字列、指定　272
Application Message Bar Flag パラメータ、true 設定の説明　123
ASI を使用した統合
　着信 Web サービス、セットアップ　415
　発信 Web サービス、セットアップ　414
　ワークフロー、活動化　416
　ワークフローの説明　417
ASI。「ASI を使用した統合」を参照

B

bcp ユーティリティ、Microsoft SQL server への D&B データのロードの説明　388
Broadcast Message ビジネスコンポーネントのフィールド、表　128

C

Catalog Category コンテンツオブジェクト、説明とビジネスコンポーネント　436
Catalog コンテンツオブジェクト、説明とビジネスコンポーネント　435
ContentBase Content Asset コンテンツオブジェクト、説明とビジネスコンポーネント　436
ContentBase Content Type、説明とビジネスコンポーネント　438
ContentBase Set コンテンツオブジェクト、説明とビジネスコンポーネント　437
CookiesAllowed、追加ブラウザ機能　82

D

D&B Integration
　D&B Update Manager プロセス、フィールドマッピング　405
　D&B データのロード、ステージングテーブル　384
　D&B に要求するファイル　383
　D&B リアルタイム検索および更新、シンボリック URL のセットアップ　399
　D&B リアルタイム検索、更新フィールドのマッピング　409
　D&B レポートのオーダー、シンボリック URL のセットアップ　400
　DB2、D&B データのロード　387
　D-U-N-S 番号、説明　382
　Microsoft SQL Server、D&B データのロード　388
　Oracle、D&B データのロード　386
　Siebel Update Server コンポーネント、実行の説明　395
　Update Server プロセスの設定　402
　サーバーコンポーネント、更新　389
　設定ガイドライン（表）　401
　データのロードと削除、表　385
　取引先プロモーションおよび見込み顧客リスト作成の設定　403
　取引先プロモーションと見込み顧客リスト、フィールドマッピング　411
　ビジネスシナリオ　381
　「D&B Update Manager」も参照
D&B Update Manager
　D&B サーバーコンポーネント（シングルタスクまたはマルチタスクのプロセス）、コマンドラインからの実行　398
　D&B サーバー（シングルタスクプロセス）、使用している Siebel アプリケーション内で実行　396

D&B サーバー（マルチタスクプロセス）、
Siebel アプリケーションで実行　397
Siebel Server（シングルタスクプロセス）、
Siebel アプリケーションで実行　397
Siebel Server（シングルタスクまたは
マルチタスクのプロセス）、
コマンドラインからの実行　399
Siebel Server（マルチタスクプロセス）、
Siebel アプリケーション内から実行　397
Siebel、取引先の名前と場所を
更新しないで実行　404
D&B データ
Update Manager テーブル名の図解　391
初期ロードスクリプト　393
初期ロードと SQL ファイル　393
D&B、データの統合
ファイルとフォーマット、要件　383
複数プロセスと D-U-N-S 番号処理　393
ロード、説明　384
D&B レポート、アクセス　399
Data Universal Numbering System 番号。
「D-U-N-S 番号」を参照
DB2、D&B データのロード　387
dnbinitial.sql ファイル、
D&B データのロードに使用　393
Document Server
Siebel Presentations、
セットアップの説明　335
リクエスト、
すべてのリクエストの割り振り　273
DocumentServerViewHTML パラメータ、
説明　272
D-U-N-S 番号
説明　382
複数プロセスに関する警告　393

E

EAI オブジェクト。「インテグレーション
オブジェクト」を参照
eBriefing 掲示、メッセージを掲示板に表示する
オプションの説明　125
Enterprise Application Integration（EAI）。
「インテグレーションオブジェクト」を
参照　148
ERM Group News Item、
説明とビジネスコンポーネント　439

F

FrameSupport、追加ブラウザ機能　82

G

Get Account ASI、説明　418

H

High Interactivity モード、
ショートカットキー　73
HighInteract、追加ブラウザ機能　82
HTML
Siebel Presentations、
HTML 形式での表示　362
Siebel Proposals、HTML 形式での表示　328
コンテンツ、編集　172
文書生成の有効化、説明　272
文書、有効化（処理）　273
ページ、直接的な追加　198
［H］高メッセージ、重大度　127

I

InsensitivityFactor パラメータ、変更　80

L

Literature という構築済みコンテンツ
オブジェクト、説明とビジネス
コンポーネント　440
Literature。「Siebel Literature」を参照
LIV
言語独立コードフィールド、説明　93
変数リスト、変更について　94
LOV「変数リスト（LOV）」、「変数リスト、
制約」を参照

M

Management Responsibility Code、説明　383
Microsite Management
HTML、ページへの直接的な追加　198
Microsite Management Page Item コンテンツ
オブジェクト、説明とビジネス
コンポーネント　442
Microsite Management Page コンテンツ
オブジェクト、説明とビジネス
コンポーネント　441
Microsite ページの例　178

Page Administration Explorer ツリー、例　183
新しいページ、ページデザイナービューによる作成　187
外部ページへのリンク、作成　195
機能　177
検索インデックス、作成の説明　208
構造化コンテンツ、説明　177
コンテンツ資産、ページへの追加　199
コンテンツセンター、使用法の説明　181
設定者のための情報　209
非構造化コンテンツ、説明　177
ビジネスシナリオ　180
ファイル、グラフィックの追加　200
プロセスフローの例　182
ページデザイナービュー、説明　186
リンク、Microsite Management ページ間での作成　191
リンク、Siebel アプリケーションでのページからビューへの作成　193
ルートレベルページ、作成　185
Microsoft Office、インストール　270
Microsoft PowerPoint
Web 文書の生成に使用する Siebel ソフトウェア　301
プレゼンテーションテンプレート、作成の説明　337
Microsoft SQL Server、D&B データのロード　388
Microsoft Word
Web 文書の生成に使用する Siebel ソフトウェア　301
差し込みフィールド、テンプレートへの追加　279
提案書テンプレートコンポーネント、ブックマーク付きの作成　306
提案書テンプレート、作成　303
フォローアップ、使用方法　268
フォローアップテンプレート、使用方法、差し込みフィールドの変更　279
フォローアップテンプレートテキスト、変更　277
MRC ファイル、説明　383
MSWordLiveCount、アプリケーションの再起動間隔の設定に使用　273

N

［N］標準メッセージ、重大度　127

O

Office XP、フォローアップテンプレートに差し込みフィールドを追加　280
Oracle、D&B データのロード　386

P

Page Administration Explorer ツリー、例　183
「Microsite Management」も参照
PowerPoint「Microsoft PowerPoint」を参照
Product Feature、説明とビジネスコンポーネント　445
Products
Product Class コンテンツオブジェクト、説明とビジネスコンポーネント　445
Product Line コンテンツオブジェクト、説明とビジネスコンポーネント　446
Product コンテンツオブジェクト、説明とビジネスコンポーネント　444

R

Resolution Item コンテンツオブジェクト、説明とビジネスコンポーネント　446

S

S_audit_item テーブル、削除　116
「SADMIN」ID、権限変更の説明　24
Satmetrix 調査レポート、セットアップ
Satmetrix レポートへのアクセス、シンボリック URL のセットアップ　47
WI_ARG-TYPE、変数リストの拡張　46
説明　46
ShowMessageBar パラメータ、true 設定の説明　124
SIC（Standard Industrial Classification コード）ファイル、説明と D&B データ　383
Siebel Correspondence。「フォローアップ」を参照
Siebel Document Server
HTML 文書の生成、有効化（処理）　273
HTML 文書の生成、有効化の説明　272
Siebel Server、専用ホストマシンへのインストールの説明　270
UNIX 要件　300
Web 文書の生成に使用する Siebel ソフトウェア　301

アプリケーションの再起動間隔、設定　273
インストールの手順　269
インストールプロセスの概要　269
コンポーネントグループ、
有効化の説明　271
コンポーネント、同期化の手順の説明　271
接続先サーバー、指定　273
設定プロセスの概要　271
提案書の設定要件　271
ハードウェア要件　269
ログされるイベントの追加、有効化　274
Siebel eBriefings
D&B レポートのオーダー　401
eBriefing 掲示、メッセージを掲示板に
表示するオプションの説明　125
資料、共有　375
Siebel License Tracking
「Siebel License Tracking、セットアップ」も
参照
同時使用クライアント、表示　264
追跡されるライセンス、種類　259
ビジネスシナリオ　260
ユーザー、指名ユーザーの表示　263
ライセンス追跡のプロセスフロー、例　261
Siebel License Tracking、セットアップ
「Siebel License Tracking」も参照
クライアント管理、再開始時に有効または
無効にする設定　262
クライアント管理、有効化と無効化　262
使用例外ワークフロー、設定　262
Siebel Literature
eBriefings での資料の共有　375
アイテムキット、説明と配送センター　369
カテゴリー、カタログ管理画面を使用して
資料をカテゴリーに関連付け　377
カテゴリー、資料管理画面を使用して資料を
カテゴリーに関連付け　376
既存の資料ファイル、修正　365
競合会社画面での共有　372
決定基準画面での資料の共有　374
資料アイテムキット、説明　363
資料アイテムキット、追加　370
資料ファイル、新規作成　364
資料レコード、追加　365
製品画面での共有　372
フォローアップ画面での資料の共有　374
翻訳資料、資料レコードへの関連付け　368
Siebel OLE Automation、説明　128
「メッセージ一括送信」も参照
Siebel Presentations
Document Server、セットアップの説明　335
HTML 形式、表示　362
Siebel Web クライアントの
システム要件　334
Siebel リモート Web クライアントの
システム要件　335
カスタマイズされたプレゼンテーション、
作成　360
「プレゼンテーションライブラリ」、「プレゼ
ンテーションテンプレート」も参照
Siebel Proposals
Document Server、UNIX での Siebel Server の
使用について　300
HTML 形式、表示　328
Siebel Web クライアントの
システム要件　300
Siebel リモート Web クライアントの
システム要件　301
TAS 商談プランテンプレート、
使用の説明　331
「提案書ライブラリ」、「提案書テンプレート」
も参照
テンプレート、サンプル　330
テンプレート、プロセスの概要　302
フィールドマッピング、
サンプルデータ　329
Siebel Remote
Siebel Correspondence、システム要件　268
Siebel Presentations、システム要件　335
監査証跡、使用について　104
Siebel Replication、
監査証跡の使用について　104
Siebel Sales Assistant
新しいセールス方法、定義　237
セールスステージ、定義　237
セールス方法、説明　233
Siebel Tools
監査証跡エンジンビジネスサービス、
有効化　108
監査証跡、
顧客アプリケーションの設定　108
ライセンスキー、
Tools を使用した追加のキーの入力　29

ライセンスキー、非表示にする　31
Siebel Web クライアント
Siebel Presentations、システム要件　334
アプリケーション全体の大文字小文字同一視、有効化　78
アプリケーションの起動、最初　25
Siebel アプリケーション、ライセンスキーを非表示にする　31
Siebel オブジェクト、活動オブジェクトとの関連付け（表）　231
Siebel 専用 Web クライアント「専用 Web クライアント」を参照
Siebel データベースへの監査証跡項目のインポート　116
Siebel の XML に基づいた発行サービス、コンテンツセンター発行ワークフローのセットアップ　153
Solution、構築済みコンテンツオブジェクト（表）　446
Standard Industrial Classification コード、説明と D&B データ　383
Synchronization Account ASI、説明　417

T

TAS Customer Milestone 活動テンプレート、ローカライズされたアプリケーションでの作成　247
TAS 商談プランテンプレート、使用の説明　331
Telocator Alphanumeric Protocol（TAP）、ポケベルのサポート　67

U

Usage Exception ワークフロー、設定　262
［U］緊急メッセージ、重大度　127

V

Volume Discount コンテンツオブジェクト、説明とビジネスコンポーネント　447

W

Web ブラウザ
親 Web ブラウザ、追加　85
機能、追加（手順）　83
機能、追加の説明　81
強化機能、リスト　82
子 Web ブラウザ、追加　85
追加の、Web ブラウザの追加　83
必須ブラウザ機能　83
Web ページ、管理。「Microsite Management」を参照
Web リンクツール、外部ページへのリンクの作成　195
Word。「Microsoft Word」を参照

あ

アセスメントテンプレート
作成　243
説明　233
評価スコア、計算　245
「活動」も参照
アプリケーションリンクツール、Siebel アプリケーションでのページからビューへのリンク作成に使用　193
アラート
作成と送信　131
説明と例　120
ビジネスシナリオ、アラートの使用　121
プロセスフローの例　122
「メッセージ一括送信」も参照

い

印刷
DocServer マシン、プリンタ接続の追加　295
Internet Explorer、クライアントバッチ印刷を許可するように設定　296
印刷接続、デスクトップに追加　297
クライアントベースの印刷、文書の印刷（処理）　297
クライアントベースのバッチ印刷、デフォルトプリンタの変更　297
サーバー印刷メニュー項目、フォローアップ画面と配送画面に追加　293
サーバーベースの印刷、印刷（処理）　298

サーバーベースのバッチ印刷、
プリンタの変更　298
サーバーベースのバッチプリンタ、
デフォルトプリンタの変更　295
バッチ印刷、設定の説明　292
フォローアップのバッチ印刷　291
インストール
Document Server、インストールの手順　269
Document Server、ハードウェア要件　269
Document Server、ホストマシンへの Siebel Server のインストール　270
必要なソフトウェア、表　23
インテグレーションオブジェクト
作成　148
変更　148

う

売上予想、通貨交換の説明　58
「通貨交換、セットアップ」も参照

お

欧州通貨同盟（EMU）、三角法通貨交換、
説明　57
大文字と小文字の区別
InsensitivityFactor パラメータ、変更　80
大文字小文字同一視、
Siebel Web クライアントでの有効化　78
大文字小文字同一視、Siebel 専用
Web クライアントでの有効化　79
大文字小文字同一視、
アプリケーション全体での有効化　78
説明と Siebel アプリケーション　77
フィールド固有の大文字小文字同一視、
有効化　80
同時使用クライアント、表示　264
同時使用ライセンス、説明　259
親 LIC 属性
親であるエリア、変更について　99
変数リスト、値を階層的に依存させる方法について　97
親 Web ブラウザ、追加　85

か

階層。「グローバル取引先」を参照
価格設定、Volume Discount コンテンツオブジェクト　447
価格リスト
価格リストコンテンツオブジェクト、
説明とビジネスコンポーネント　443
通貨交換　58
拡張モードのキーボード有効化、
説明と条件　73
カスタム階層
作成　214
説明　211
組織、カスタム階層の割り当て　215
デフォルト階層に基づいて作成　215
保守　216
活動
活動管理のプロセスフロー、例　236
「活動テンプレート」、「活動、設定の情報」、
「アセスメントテンプレート」、
「セールス方法」も参照
活動プラン、説明　232
活動割り当て、説明および従業員とカテゴリー値（表）　242
商談のリルート活動、セットアップ　224
セールスのビジネスシナリオ　234
説明　230
備考、カテゴリー値の変更について　243
ビジネスオブジェクト、関連付け（表）　231
割り当て方法　230
活動、設定の情報
TAS Customer Milestone テンプレート、
ローカライズされたアプリケーションでの作成　247
所有者および従業員フィールド、設定　246
活動テンプレート
TAS Customer Milestone テンプレート、
ローカライズされたアプリケーションでの作成　247
「活動」、「活動、設定の情報」も参照
活動テンプレートの削除　242
詳細、追加　241
説明　232
孫レコードを使用しないで作成　239
活動プラン、説明　232

活動割り当て。「活動」、「活動、設定の情報」、
「活動テンプレート」を参照
活動、設定の情報
「活動」も参照
カレンダー
カレンダー活動、リソースの管理 252
カレンダー管理のプロセスフロー、例 251
「カレンダー、設定の情報」も参照
カレンダービュー、予定リストの削除 257
従業員がアクセス権を持つカレンダー、
表示 254
従業員のカレンダーアクセスリストビュー、
従業員の削除 255
従業員のカレンダー所有者ドロップダウン
リスト、すべての従業員の削除 254
従業員のカレンダー、別の従業員に
アクセス権を与える 253
ビジネスシナリオカレンダー
アクセス管理 250
ビジネスシナリオリソース管理 250
リソース、説明 249
カレンダーアクセスリストビュー、
従業員の削除 255
カレンダー詳細アプレット、
必須フィールドの変更について 257
カレンダー所有者ドロップダウンリスト、
すべての従業員の削除 254
カレンダー、設定の情報
カレンダーガントチャートに
表示された日付、変更 256
カレンダー詳細アプレット、
必須フィールドの変更について 257
「カレンダー」も参照
遡及アラーム、日数の変更について 256
予定リスト、
カレンダービューから削除 257
為替レート
設定 55
複数の通貨、セットアップの説明 53
監査証跡
Siebel データベースへの項目の
インポート 116
Siebel リモートおよび Siebel Replication
ユーザー、使用について 104
アプリケーションに対して無効化 109
監査証跡エンジンビジネスサービス、
説明と公開メソッド（表） 105
監査証跡エンジンビジネスサービス、
有効化 108
監査証跡情報のクエリーの実行 117
監査証跡レコードおよびレコードの詳細、
表示 116
監査証跡、レコードの削除について 116
監査スコープ、説明 102
キャッシュ、クリア 109
権限、制約（手順） 113
顧客アプリケーション、
監査証跡の設定 108
「商談、商談監査証跡」も参照
制限、リスト 103
説明と目的 101
内容 102
ビジネスコンポーネントおよびフィールド、
監査用に設定 110
ビジネスコンポーネント、
監査できるかを判断 103
ビジネスコンポーネント、無効化 111
ビジネスコンポーネント、リンク 114
ビジネスシナリオ 106
ファイル監査およびデータベース監査、
説明 104
ファイル監査モードでの監査証跡の復旧、
説明 105
プロセスフロー（図） 107
役割、制約（手順） 112
ユーザー、制約（手順） 112
レコード、検証 113
監査証跡エンジンビジネスサービス
説明と公開メソッド（表） 105
有効化（手順） 108
監査証跡ビジネスコンポーネント、
リスト内のフィールド 110
監査スコープ、説明 102
管理タスク
InsensitivityFactor パラメータ、変更 80
Web ブラウザ機能、追加 81
アプリケーション全体の大文字小文字
同一視、有効化 78
大文字と小文字の区別、
説明と Siebel アプリケーション 77
期間、設定 61
業種、追加 75

グローバルタイムゾーンのサポート、
管理 69
経費タイプ、セットアップ 59
言語、追加 76
システム属性、設定 50
支払条件、設定 60
ショートカットキー、使用の説明と例 72
通貨交換、セットアップ 55
通貨、セットアップ 53
定義済みクエリー、
クエリーの保存による作成 51
定義済みクエリー、設定の説明 50
定義済みクエリービュー、
定義済みクエリーの設定 52
電子メールアドレスと件名、追加の説明 72
電話番号形式、指定 62
日付の形式、説明 68
フィールド固有の大文字小文字同一視、
有効化 80
ブラウザ、Web ブラウザの追加 83
ポケベル会社、セットアップ 67
郵便番号、追加 68
連絡先 取引先、追加 71

き

期間、設定
期間の単位、期間との関連付け 62
セットアップ（手順） 61
説明 61
基本モードのキーボード有効化、
説明および拡張モードとの相違点 74
キャッシュ、クリア 91
キャッシュ、マイクロサイトページキャッシュ
のオフへの切り替えの説明 209
業種、業種の追加 75

く

クエリー
監査証跡情報（手順） 117
提案書テンプレート、使用 319
電話番号、使用法の説明と例 66
電話番号、例（表） 66
プレゼンテーションテンプレート、
使用 352
クライアント管理サーバーコンポーネント
クライアント管理、有効化と無効化 262
再開始時に有効または無効、設定 262
クライアントベースのバッチ印刷
Internet Explorer、
印刷を許可するように設定 296
「印刷」も参照
説明 291
デフォルトプリンタ、変更 297
プリンタ接続、デスクトップに追加 297
文書の印刷（処理） 297
グラフィックツール、
ページへのグラフィック挿入 200
グラフィック、ページへの追加 200
グローバルタイムゾーンのサポート。「タイム
ゾーンのサポート、管理」を参照
グローバル取引先
カスタム階層、作成 214
カスタム階層、組織への割り当て 215
カスタム階層、保守 216
グローバル取引先管理の
ビジネスシナリオ 212
グローバル取引先管理のプロセスフロー、
例 213
デフォルト階層、作成 213
デフォルト階層に基づいたカスタム階層、
作成 215
取引先階層、タイプ 211

け

経費タイプ、セットアップ
経費タイプ、セットアップ（手順） 59
説明と事前タスク 59
経費レポート、通貨交換の説明 58
「通貨交換、セットアップ」も参照
権限、監査証跡の制約（手順） 113
言語、追加 76
言語独立コード
変数リストタイプ、説明 90
変数リスト、変更について 94
言語独立値（LIV）
言語独立コードフィールド、説明 93
変数リスト、変更について 94
検索インデックス、作成の説明 208

こ

子 Web ブラウザ、追加　85
交換コマンド、説明　172
構成
　マニュアル　18
構造化コンテンツ、説明　177
構築済みコンテンツオブジェクト、説明および
　ビジネスコンポーネント（表）　434
国際電話番号の形式、入力と形式の仕組み　64
コンテンツ
　コンテンツ項目、追加または編集　161
　「コンテンツセンター」も参照
　コンテンツ、承認　162
　作成者と承認者、セットアップ　157
　定義済み　139
コンテンツオブジェクト
　Catalog Category コンテンツ
　　オブジェクト　436
　Catalog コンテンツオブジェクト　435
　ContentBase Asset コンテンツ
　　オブジェクト　436
　ContentBase Set コンテンツ
　　オブジェクト　437
　ContentBase Type コンテンツ
　　オブジェクト　438
　ERM Group News Item コンテンツ
　　オブジェクト　439
　Literature コンテンツオブジェクト　440
　Microsite Management Page Item コンテンツ
　　オブジェクト　442
　Microsite Management Page コンテンツ
　　オブジェクト　441
　Price List コンテンツオブジェクト　443
　Product Class コンテンツオブジェクト　445
　Product Feature コンテンツオブジェクト、
　　説明とビジネスコンポーネント　445
　Product Line コンテンツオブジェクト　446
　Product コンテンツオブジェクト　444
　Resolution Item コンテンツ
　　オブジェクト　446
　Solution コンテンツオブジェクト　446
　Volume Discount コンテンツ
　　オブジェクト　447
　インテグレーションオブジェクト、
　　作成　148
　構築済みコンテンツオブジェクト（表）　434
　定義済み　139
　転送プロセス、概要　145
　「コンテンツセンター」も参照
コンテンツ項目の承認プロセス、セットアップ
　Auto Complete ワークフロー、説明　153
　Content Approval (Single Approver)
　　ワークフロー、説明　151
　コンテンツタスクサブプロセス、説明　152
　ステートモデル、説明　150
　説明　149
コンテンツ項目、定義済み　139
コンテンツ資産
　HTML コンテンツ、編集　172
　検索インデックス、作成の説明　208
　コンテンツ資産コマンド、リスト　172
　コンテンツ資産タイプビュー、説明　173
　コンテンツ資産レコードプロパティ、
　　レビューと編集　168
　コンテンツセット、
　　コンテンツ資産の追加　166
　コンテンツセット、コンテンツ資産を
　　含むように定義する　164
　「コンテンツセンター」、「コンテンツセット」
　　も参照　164
　設定、その情報　173
　チェックインとチェックアウト　171
　定義済み　139, 164
　ページ、追加　199
コンテンツ資産管理、ビジネスシナリオ　143
コンテンツ資産タイプ、定義済み　140
コンテンツ準備環境、セットアップ
　準備環境と事業環境、一貫性の維持　141
　必須コンポーネント　141
コンテンツセット
　コンテンツ資産、追加　166
　コンテンツ資産、含むように定義する　164
　「コンテンツセンター」、「コンテンツ資産」
　　も参照
　ホームページ、設定　167
コンテンツセンター
　Auto Complete ワークフロー、説明　153
　Content Approval プロセス（Single Approver）
　　ワークフロー、説明　151
　インテグレーションオブジェクト、
　　作成　148

インテグレーションオブジェクト、
変更 148
外部キーを含むビジネスコンポーネント、
変更 146
子への外部キーを含むビジネス
コンポーネント、変更 146
コンテンツ項目の承認プロセス、ワーク
フローのセットアップについて 149
コンテンツ項目のステートモデル、
説明 150
コンテンツ項目、追加または編集 161
コンテンツ資産管理のビジネス
シナリオ 143
「コンテンツ資産」、「コンテンツオブジェク
ト」、「コンテンツセット」も参照
コンテンツ準備環境、
必須コンポーネント 141
コンテンツセンターのビジネス
シナリオ 142
コンテンツタイプ、セットアップ 156
コンテンツタスクサブプロセス、説明 152
コンテンツプロジェクト、作成 158
コンテンツプロジェクト承認ワークフロー、
開始 159
コンテンツプロジェクトの状況、発行 163
コンテンツプロジェクトの状況、
レビュー 160
コンテンツプロジェクト発行ワークフロー、
開始 163
コンテンツプロジェクトビジネスサービス、
説明と引数 154
コンテンツ、承認 162
作成者と承認者、セットアップ 157
準備環境から事業環境に送る、
プロセスの概要 145
準備環境と事業環境、一貫性の維持 141
職務上の役割と用語、表 138
設定、その情報 173
説明と特長 137
発行ワークフロー、セットアップ 153
ビジネスコンポーネント、ユーザーキーの
カラム名が同じ場合（表） 147
プロセスフローの例（図） 144
用語、表 139
コンテンツタイプ
設定 156
定義済み 140
コンテンツプロジェクト
作成 158
承認ワークフロー、開始 159
発行 163
発行ワークフロー、開始 163
プロジェクト状況、レビュー 160
コンテンツプロジェクトビジネスサービス、
説明と引数 154
コンテンツを作成ツール、ページへの HTML の
直接的な追加に使用 198
コンテンツを挿入ツール、ページへの
コンテンツ資産の追加に使用 199
コンポーネント
提案書テンプレート、追加 317
提案書ライブラリ、追加 326
プレゼンテーションテンプレート、
追加 350
プレゼンテーションライブラリ文書との
比較 357
コンポーネント文書
提案書フィールドマッピング、
マッピング用レコードの作成 322
提案書マッピングブックマーク、定義 321
フィールドのマッピング、手順 323
プレゼンテーションフィールドマッピング、
定義 354
プレゼンテーションフィールドマッピング、
マッピング用レコードの作成 355
マッピングとテンプレート、関連付け 323

さ

サードパーティアプリケーション。
「Microsoft Office」、「Microsoft
PowerPoint」、「Microsoft Word」を参照
サーバーデータベース、説明 31
サーバーベースのバッチ印刷
DocServer マシン、
プリンタ接続の追加 295
「印刷」も参照
説明 291
デフォルトプリンタ、変更 295
プリンタ、指定 298
プリンタの設定 294
文書、印刷 298

削除
活動テンプレート 242
言語、説明とモバイル Web クライアントの同期 76
従業員、カレンダー所有者ドロップダウンリスト 254
従業員、すべての従業員のカレンダーアクセスリストビュー 255
フォローアップテンプレート 284
ページ 208
ページアイテム 205
予定リスト、カレンダービューから削除 257
削除コマンド、説明 172
差し込みフィールド
設定、説明 286
説明 275
ソースおよび使用方法、概要（表） 287
追加の差し込みフィールド、設定（処理） 287
差し込みフィールド。「フォローアップテンプレート、作成」も参照
差し戻し商談活動を作成ワークフロー、セットアップ 224
サンプルデータベース、説明とログイン 31

し

シードデータ
説明 32
変数リスト、変更 94
システム属性
表 419
設定 50
支払条件、セットアップ（手順） 60
従業員
活動の割り当て方法、説明 230
従業員の設定
実行（手順） 39
リスト 38
重大度、メッセージ一括送信に使用する場合の説明 127
商談
コミュニケーションプロファイル、セットアップ 220
商談監査証跡、追加フィールドの有効化と追跡 227
商談休止中通知プロセス、説明 222
商談成約通知プロセス、説明 223
商談のリルート活動、セットアップ 224
商談不成約通知プロセス、説明 223
商談ワークフロー、セットアップ（手順） 221
商談ワークフロー電子メール、言語の変更 225
商談割当通知プロセス、説明 222
情報の受取と無効通知との間の経過時間、変更 222
情報割り当てと電子メール送信の間の時間経過、変更 223
説明と定義済み商談、リスト 218
通知ワークフロー、セットアップ手順 219
電子メール通知、送信の停止 226
電子メールの送信、条件の制限 226
マネージャからの電子メールを受信プロセス、セットアップ 227
情報、リルート 224
ショートカットキー
拡張モード、説明と条件 73
基本モード、説明と相違点 74
使用の説明と例 72
備考、キーボード有効化の自動ブラウザ検出 75
資料。「Siebel Literature」を参照
資料アイテムキット。「Siebel Literature、資料アイテムキット」を参照

す

スキル
割り当ての説明 40
スクリプト、メッセージ一括送信のサンプルスクリプト 129

せ

静的ピックリスト
制約、説明 97
説明 87
制約されたピックリスト「変数リスト、制約」を参照

制約された変数リスト「変数リスト、制約」を参照
セールスステージ、定義　238
セールス方法
　作成および関連したセールスステージ　237
　説明　233
セクション、提案書、定義　309
　「提案書テンプレート」も参照
セクション、プレゼンテーション
　コンポーネントの追加　350
　最上位セクション、作成　343
　定義済み　342
　プレゼンテーションテンプレート / ライブラリも参照
　プレゼンテーションライブラリ、セクションの追加　358
設定タスク
　Satmetrix 調査レポート、セットアップ　46
　概要（表）　36
　従業員の設定、実行（手順）　39
　従業員の設定、実行（リスト）　38
　スキル、組織との関連付け　40
　ビュー、定義　37
　ロケール、作成（手順）　42
　ロケール、設定の説明　41
　ロケール名、翻訳の作成　45
セットアップタスク
　アプリケーション管理タスク、表　33
専用 Web クライアント
　Siebel アプリケーション、最初の起動　24
　アプリケーション全体の大文字小文字同一視、有効化　79
　エラーメッセージ、最初のログイン　27
　データベース、選択　31
　メッセージ一括送信、有効と無効の切り替え　124
　ライセンスキー、入力　27

そ

遡及アラーム、日数の変更について　256
属性、システム（表）　419
組織
　カスタム階層、割り当て　215

た

タイムスタンプの日付と時刻、説明　71
タイムゾーンのサポート、管理
　説明　69
　タイムスタンプの日付と時刻、説明　71
　タイムゾーンの設定、変更　69
　タイムゾーンの変換、維持　70

ち

チャート、通貨交換のサポート　58
　「通貨交換、セットアップ」も参照

つ

通貨交換、セットアップ
　Siebel アプリケーション、交換の使用　58
　為替レート、セットアップ　55
　三角法交換、プロセス　57
　「通貨、セットアップ」も参照
　ユーロ三角法、説明　57
通貨、セットアップ
　「通貨交換、セットアップ」も参照
　通貨、定義　53
　有効、通貨の有効化　53
通知ワークフロー
　コミュニケーションプロファイル、セットアップ　220
　商談休止中通知プロセス　222
　商談成約通知プロセス　223
　商談不成約通知プロセス、説明　223
　商談ワークフロー、セットアップ（手順）　221
　商談ワークフロー電子メール、言語の変更　225
　商談割当通知プロセス、説明　222
　情報の受取と無効通知との間の経過時間、変更　222
　情報割り当てと電子メール送信の間の時間経過、変更　223
　セットアップ手順　219
　電子メール通知、送信の停止　226
　電子メールの送信、条件の制限　226
　マネージャからの電子メールを受信プロセス、セットアップ　227

て

提案書テンプレート
Microsoft Word、作成 303
TAS 商談プランテンプレート、使用の説明 331
クエリー条件、説明 319
コンポーネント、Microsoft Word での作成 306
コンポーネント、追加 317
最上位セクション、作成 310
作成、プロセスの概要 302
サブセクション、既存のセクションへの追加 315
サンプルテンプレート 330
セクション、定義 309
提案書のコンテンツ、推奨 326
「提案書ライブラリ」、「Siebel Proposals」も参照
テーブルのサブセクション、関連の追加 316
テンプレートの構成の決定 304
テンプレートのスタイル文書、作成 305
テンプレート文書、構成 308
ドキュメントテンプレート管理ビュー、フィールド 312
フィールドのマッピング、手順 323
ブックマークのマッピング、説明 321
マッピングとテンプレート、関連付け 323
レコードのマッピング、作成 322
提案書ライブラリ
構成 325
コンポーネント、追加 326
説明 324
提案書のコンテンツ、推奨 326
文書、作成 325
「提案書テンプレート」、「Siebel Proposals」も参照
提案書、レポート生成の設定 271
定義済みクエリー、設定
クエリーの保存による作成 51
説明 50
定義済みクエリービュー、定義済みクエリーの設定 52
ディスプレイ値フィールド、レコードの変更と更新について 95
データ
インポート、変数リスト、注意事項 100
シードデータ、説明 32
データベース監査
Siebel Web クライアント、監査証跡オプション 102
説明 104
データベース、選択 31
デバッグ、ログされるイベントを増やす 274
デフォルト階層
作成 213
説明 211
デモユーザーとしてログオン 32
デモユーザー、ログオン 32
電子メールアドレス、追加の説明 72
電子メール、自動通知。「通知ワークフロー」も参照
テンプレート。「フォローアップテンプレート、作成」、「フォローアップテンプレート、使用」、「提案書テンプレート」を参照
電話番号
クエリーの使用、説明と例 66
注意、数字の代わりの文字の入力 65
「電話番号形式、指定」も参照
電話番号形式、指定
EIM、情報のインポートの説明 67
クエリー、使用、説明と例 66
国際電話番号の形式、入力と形式の仕組み 64
書式なしの電話番号、番号形式の追加または変更 65
デフォルトの電話番号形式、説明 62
電話番号のクエリー、例を示す表 66
電話番号の形式の例（表） 65
「電話番号」も参照 65
電話番号、数字の代わりの番号の入力 65
北米以外の電話番号の形式、指定 63
北米の電話番号の形式、デフォルトの形式 62

と

動的ピックリスト
使用方法、説明 87
制約、説明 100

ドキュメントテンプレート、
サンプルデータベース　362
取引先
階層、タイプ　211
カスタム階層、保守　216
取引先階層、変更　213

な

ナビゲーションリンクツール、
Microsite Management ページ間のリンク
作成に使用　191

は

配送センター
Siebel Correspondence、
アクセスの許可　290
使用する理由　288
資料アイテムキット、説明と表示　369
追加　289
配送センターレコード、
変更または削除　290
配送の監視、説明　291
パスワードとデフォルトユーザー ID　24
バッチ印刷
「クライアントベースのバッチ印刷」、
「サーバーベースのバッチ印刷」も参照
サーバー印刷メニュー項目、フォローアップ
画面と配送画面に追加　293
設定、説明　292
バルクコピー処理（bcp）ユーティリティ　388

ひ

非構造化コンテンツ、説明　177
ビジネスオブジェクト
構築済みコンテンツオブジェクト、
関連（表）　434
提案書フィールドマッピング、
サンプルデータ　329
プレゼンテーション内　338
ビジネスコンポーネント
外部キーを含むビジネスコンポーネント、
変更　146
監査証跡、個々のビジネスコンポーネントの
無効化　111
監査証跡、リンク　114
監査、監査できるかを判断　103
監査、設定　110
「個々のビジネスコンポーネントエントリ」
も参照
子への外部キーを含むビジネス
コンポーネント、変更　146
提案書フィールドマッピング、
サンプル　329
プライマリビジネスコンポーネント
（表）　434
ユーザーキーのカラム名が同じ場合、
処理例（表）　147
ピックリスト。「動的ピックリスト」、
「静的ピックリスト」を参照
日付の形式、説明　68
必要なソフトウェア、表　23
ビュー
mmlayout.txt ファイル、
新しいビューの追加　209
定義、説明と手順　37
評価スコア、計算　245

ふ

ファイル監査
Siebel Web クライアント、
監査証跡オプション　102
監査証跡の復旧、説明　105
説明　104
ファイル、ページへの追加　200
ファイルへ保存コマンド、説明　172
ファイルを挿入ツール、
ページへのファイル挿入　200
フィールド固有の大文字小文字同一視、
有効化　80
フィールドマッピング
提案書、作成　323
提案書、説明　321
提案書用のレコードのマッピング、
作成　322
テンプレートへの関連付け　323
プレゼンテーション、説明　354
プレゼンテーションテンプレートへの
関連付け　356
プレゼンテーションフィールド、
マッピング手順　356

プレゼンテーション用のレコードのマッピング、作成　355
フォローアップ
Microsoft Office、インストール　270
Siebel Document Server、インストール　270
Siebel Document Server、インストールの手順　269
Siebel Document Server、ハードウェア要件　269
サーバー印刷メニュー項目、フォローアップ画面と配送画面に追加　293
サーバーベースのバッチ印刷、設定　294
説明　267
バッチ印刷、設定の説明　292
バッチ印刷、説明　291
「フォローアップテンプレート、使用方法」、「フォローアップテンプレート、作成」、「印刷」、「配送センター」、「Siebel Document Server」も参照
リモート Web クライアント、システム要件　268
フォローアップテンプレート、作成
既存のテンプレートファイル、開く　282
テンプレート、修正と名前変更の説明　282
テンプレートレコード、追加　282
フォローアップテンプレートの削除　284
「フォローアップ」、「フォローアップテンプレート、使用方法」も参照
フォローアップテンプレート、使用方法
差し込みフィールド、Microsoft Word 2000 を使用して追加　279
差し込みフィールド、Office XP に追加　280
差し込みフィールド、変更　279
処理、説明　275
テキスト、テンプレートファイルの変更　277
ファイル、テンプレートへの挿入　285
フォローアップテンプレートの削除　284
フォローアップテンプレート、使用方法。
「フォローアップ」、「フォローアップテンプレート、作成」も参照
複数の通貨、為替レートのセットアップの説明　53
複数プロセスと D-U-N-S 番号処理　393
ブックマーク
Siebel フィールドへのマッピング　354
コンポーネン文書、定義　321
テンプレートスライド、作成　340
プレゼンテーションフィールドマッピング、定義　354
プレゼンテーションテンプレート
Microsoft PowerPoint、作成の説明　337
クエリー条件、説明　352
コンポーネント、作成　340
コンポーネント、テンプレートのセクションへの追加　350
最上位セクション、作成　343
最上位セクション、フィールド　345
作成、プロセス（図）　336
サブセクション、追加　348
サンプルドキュメントテンプレート　362
スタイル、作成　339
セクション、定義　342
テーブルのサブセクション、関連テーブルの追加　349
テンプレートの構成の決定　338
テンプレートレコード、作成　341
フィールドマッピング、関連付け　356
フィールドマッピング、手順　356
ブックマークのマッピング、説明　354
レコードのマッピング、作成　355
「プレゼンテーションライブラリ」、「Siebel Presentations」も参照
プレゼンテーションライブラリ
カスタマイズされたプレゼンテーション、作成　360
コンテンツ、推奨　359
コンポーネント、追加　359
使用可能な文書のタイプ　357
セクション、追加　358
説明　357
「プレゼンテーションテンプレート」、「Siebel Presentations」も参照
プレゼンテーションファイル、作成の説明　358
プロジェクト、通貨交換　58
「通貨交換、セットアップ」も参照

へ

ページ
HTML、ページへの直接的な追加　198
「Microsite Management」も参照
新しいページ、作成　187
コンテンツ資産、ページへの追加　199
ツリー、検索とプロパティの変更　184
ファイル、グラフィックの追加　200
プレビュー　207
ページアイテム、編集　204
ページコンテンツ項目、グループ化　206
ページの削除　208
ページレイアウト、変更のキャンセル　206
ページレコード、保存　206
ルートレベルページと構造　183
ルートレベルページ、作成　185
ページアイテム
ページアイテムの削除　205
編集　204
ページデザイナービュー
「Microsite Management」も参照
新しいページ、作成　187
説明　186
変数リスト、制約
Siebel EIM の注意事項　100
親 LIC 属性、親であるエリアの
変更について　99
親 LIC 属性、値を階層的に
依存させる方法について　97
説明　97
変数リスト（LOV）
LOV データ、表示　88
LOV レコード、フィールド（表）　91
値の無効化、説明と手順　96
新しい値、既存のリストに追加　89
キャッシュ、クリア　91
言語独立コード値（LIV）　94
項目、変更　95
説明　87
注意、シードデータの変更　94
変更、説明　94
変数リストタイプ、
ディスプレイ値の識別　89

ほ

ホームページ、コンテンツセットの設定　167
北米以外の電話番号の形式、指定　63
北米の電話番号の形式、デフォルトの形式　62
ポケベル会社、セットアップ　67

ま

マーケティングデータファイル、説明　383
マイクロサイトパッケージキャッシュ、
オフへの切り替えの説明　209
マニュアル
構成　18
対象読者　17
マニュアルの対象読者　17
マネージャからの電子メールを受信プロセス、
セットアップ　227

み

見積り、通貨コードの変換の説明　58
「通貨交換、セットアップ」も参照

め

メッセージ一括送信
Broadcast Message ビジネスコンポーネント
のフィールド、表　128
アラートメッセージ、作成と送信　131
アラートメッセージ、説明と例　120
概要　119
サーバーレベル、一括送信の有効と
無効の切り替え　122
重大度　127
重大度、メッセージテキストとタグの
フォーマットの説明　127
ビジネスシナリオ、アラートの使用　121
複数の重大度、送信　127
プロセスフローの例　122
メッセージ一括送信のスクリプト、
サンプル　129
メッセージ、作成と送信　125
メッセージテキスト、自動更新の説明　128
モバイルおよび専用 Web クライアント、
有効と無効の切り替え　124

も

モバイル Web クライアント、メッセージ一括送信の有効と無効の切り替え　124

や

役割
　監査証跡、役割による制約（手順）　112

ゆ

ユーザー ID とパスワード、デフォルト　24
ユーザー指名
　表示　263
　ライセンス、説明　259
ユーザー、ユーザーによる監査証跡の制約　112
郵便番号、追加　68
ユーロ三角法
　三角法交換、プロセス　57
　説明　57

よ

予定リスト、カレンダービューから削除　257

ら

ライセンスキー
　Siebel Tools、追加のライセンスキーの入力に使用　29
　Siebel アプリケーション、最初の起動　24
　Siebel アプリケーション、追加のライセンスキーの入力に使用　28
　エラーの訂正　28
　オプションモジュールのライセンスキー　27
　説明　25
　第一ライセンスキー、入力　27
　非表示にする　30
　フィールド、表　30
ライセンス追跡。「Siebel License Tracking」を参照

り

リソース、説明　249
　「カレンダー」も参照
リモート。「Siebel Remote」を参照

る

ルートレベルページ
　作成　185
　説明　183

れ

レートリスト、通貨交換の説明　58
　「通貨交換、セットアップ」も参照
レプリケーション（Siebel Replication）、監査証跡の使用について　104
レポート
　サポートされている通貨変換　58
　生成、設定（Siebel Proposals を使用場合）　271
連絡先 取引先、追加　71

ろ

ローカルデータベース、説明　31
ログ、ログされるイベントを増やす　274
ロケール、セットアップ
　作成（手順）　42
　説明　41
　ロケール名、翻訳の作成　45
ロック解除コマンド、説明　172
ロックコマンド、説明　172

わ

ワークフロー
　Auto Complete　153
　Content Approval (Single Approver) ワークフロー　151
　コミュニケーションプロファイル、セットアップ　220
　コンテンツ項目の承認プロセス、セットアップについて　149
　コンテンツ項目のステートモデル、説明　150
　コンテンツタスクサブプロセス、説明　152
　差し戻し商談活動を作成、セットアップ　224
　商談休止中通知プロセス、説明　222
　商談成約通知プロセス　223
　商談通知ワークフロー、セットアップ手順　219
　商談不成約通知プロセス、説明　223

商談ワークフロー電子メール、
言語の変更 225
商談ワークフロー、
セットアップ（手順） 221
商談割当通知プロセス、説明 222
情報の受取と無効通知との間の経過時間、
変更 222
情報割り当てと電子メール送信の間の
時間経過、変更 223
電子メール通知、送信の停止 226
電子メールの送信、条件の制限 226
発行ワークフロー、セットアップ 153
マネージャからの電子メールを
受信プロセス、セットアップ 227