



2015 年 7 月

ハイテクおよび製造業のための Oracle Sales Cloud の実装と使用

リリース 10

Copyright © 2005, 2015 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

原著者: Ramana Murthy, Iqtidar Hussain

協力者: Ou-Dan Peng, Steve Aguirre, Sheena Shebastian

このソフトウェアおよび関連ドキュメントの使用と開示は、ライセンス契約の制約条件に従うものとし、知的財産に関する法律により保護されています。ライセンス契約で明示的に許諾されている場合もしくは法律によって認められている場合を除き、形式、手段に関係なく、いかなる部分も使用、複写、複製、翻訳、放送、修正、ライセンス供与、送信、配布、発表、実行、公開または表示することはできません。このソフトウェアのリバース・エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルは互換性のために法律によって規定されている場合を除き、禁止されています。

ここに記載された情報は予告なしに変更される場合があります。また、誤りが無いことの保証はいたしかねます。誤りを見つけた場合は、オラクルまでご連絡ください。

このソフトウェアまたは関連ドキュメントを、米国政府機関もしくは米国政府機関に代わってこのソフトウェアまたは関連ドキュメントをライセンスされた者に提供する場合は、次の通知が適用されます。

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government.

このソフトウェアまたはハードウェアは様々な情報管理アプリケーションでの一般的な使用のために開発されたものです。このソフトウェアまたはハードウェアは、危険が伴うアプリケーション(人的傷害を発生させる可能性があるアプリケーションを含む)への用途を目的として開発されていません。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用する場合、安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性(redundancy)、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用したこと起因して損害が発生しても、Oracle Corporation およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

Oracle および Java はオラクルおよびその関連会社の登録商標です。その他の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

Intel、Intel Xeon は、Intel Corporation の商標または登録商標です。すべての SPARC の商標はライセンスをもとに使用し、SPARC International, Inc. の商標または登録商標です。AMD、Opteron、AMD ロゴ、AMD Opteron ロゴは、Advanced Micro Devices, Inc. の商標または登録商標です。UNIX は、The Open Group の登録商標です。UNIX は、The Open Group の登録商標です。

このソフトウェアまたはハードウェア、そしてドキュメントは、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセス、あるいはそれらに関する情報を提供することがあります。Oracle Corporation およびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスに関して一切の責任を負わず、いかなる保証もいたしません。Oracle Corporation およびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセスまたは使用によって損失、費用、あるいは損害が発生しても一切の責任を負いかねます。

ドキュメントのアクセシビリティについて

オラクルのアクセシビリティについての詳細情報は、Oracle Accessibility Program の Web サイト (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>) を参照してください。

Oracle Support へのアクセス

Oracle のお客様には、My Oracle Support を通して電子支援サービスを提供しています。詳細情報は (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info>) か、聴覚に障害のあるお客様は (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs>) を参照してください。

はじめに

この章では、Oracle Applications をより効果的に使用するために役立つガイド、オンライン・ヘルプおよびその他の情報ソースを紹介します。

Oracle Applications ヘルプ

ヘルプ・アイコンをクリックすることによって、現在のページ、セクション、アクティビティまたはタスクについて Oracle Applications ヘルプにアクセスすることもできます。次の図形はヘルプ・アイコンを示しています。

注意: ページにヘルプ・アイコンが表示されていない場合は、グローバル領域で「ヘルプの表示」アイコン・ボタンをクリックします。ただし、すべてのページにヘルプ・アイコンが表示されるわけではありません。

カスタム・ヘルプ・ファイルを追加して、提供されたコンテンツを置換または補足できます。各リリース更新には、最新情報にアクセスできるように新しいヘルプ・コンテンツが含まれます。Oracle Applications ヘルプ(<https://fusionhelp.oracle.com/>)にアクセスすることもできます。

Oracle Applications の各ガイド

Oracle Applications のガイドは、ヘルプ・システムからヘルプ・トピック、例および FAQ を集めて構造化したもので、簡単にダウンロードしてオフラインで参照できるようにパッケージされ、学習しやすいように順序付けられています。

ガイドにアクセスするには、Oracle Fusion Applications ヘルプの任意のページに移動して、「ナビゲータ」メニューから「ドキュメント・ライブラリ」を選択します。

各ガイドは特定の読者を対象としています。

- ユーザー・ガイドでは、1 つ以上のビジネス・プロセスでのタスクについて説明します。このガイドは、これらのタスクを実行するユーザー、およびビジネス・プロセスの概要を検索するマネージャを対象としています。
- インプリメンテーション・ガイドでは、オフリングまたはオフリングの選択した機能の設定に必要なタスクについて説明します。このガイドは、実装担当者を対象としています。
- 概念ガイドでは、機能の特定領域に関する主要な概念と意思決定について説明します。このガイドは、最高財務責任者、財務アナリスト、実装コンサルタントなどの意思決定者を対象としています。
- セキュリティ・リファレンス・マニュアルでは、1 つのオフリングのセキュリティ・リファレンス実装に含まれている事前定義データについて説明します。このマニュアルは、実装担当者、セキュリティ管理者および監査人を対象としています。

一般的な領域については、次の表に示すガイドで説明されています。

ガイド	対象読者	目的
共通ユーザー・ガイド	すべてのユーザー	ほとんどのユーザーが実行するタスクについて説明します。
Functional Setup Manager ユーザー・ガイド	実装担当者	Functional Setup Manager を使用して、実装プロジェクトを計画、管理およびトラッキングする方法、設定データを移行する方法、および実装内容を検証する方法について説明します。
技術ガイド	システム管理者、アプリケーション開発者、実装チームの技術メンバー	アプリケーションのインストール、パッチの適用、管理およびカスタマイズの方法について説明します。

その他のガイドについては、Oracle Cloud Documentation (<http://docs.oracle.com/cloud/>)を参照してください。

その他の情報のソース

My Oracle Support

Oracle のお客様には、My Oracle Support を通して電子支援サービスを提供しています。詳細情報は (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info>) か、聴覚に障害のあるお客様は (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs>)を参照してください。

My Oracle Support のナレッジ・ブラウザは、特定の製品分野に関する文書を検索するために使用します。パッチ、アラート、ホワイト・ペーパー、トラブルシューティングのヒントなど、リリース固有の情報を検索できます。その他のサービスには、ヘルス・チェック、ガイド付きのライフサイクル通知、および My Oracle Support コミュニティを介した業界のエキスパートとの直接コンタクトがあります。

Oracle Fusion Applications 向けの Oracle Enterprise Repository

Oracle Fusion Applications 向けの Oracle Enterprise Repository では、サービス志向アーキテクチャの資産を把握して、ソフトウェアの計画から実装、テスト、実稼働、変更に至るライフサイクル管理に役立てることができます。

<http://fusionappsoer.oracle.com> にある Oracle Enterprise Repository を使用して次の情報を参照できます。

- サービス、操作、コンポジット、イベント、統合表など、他のアプリケーションとの統合に関する技術情報。分類方式により、資産を使用するシナリオが示され、図表や他の技術文書へのリンクが表示されます。
- 再使用可能なコンポーネント、ポリシー、アーキテクチャ図、トポロジ図など、その他の技術情報。

ドキュメントのアクセシビリティについて

オラクルのアクセシビリティについての詳細情報は、Oracle Accessibility Program の Web サイト (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>)を参照してください。

コメントおよび提案


お客様のご意見は重要な情報として参考にさせていただきます。Oracle Applications ヘルプやマニュアルのフィードバックをお待ちしております。

お客様の提案は、oracle_fusion_applications_help_ww_grp@oracle.com に送信してください。Oracle Fusion Applications ヘルプのメニューの「Oracle にフィードバックを送信」を使用できます。



目次

1 このドキュメントについて	1
2 スタート・ガイド	3
事前アクティビティ	3
機能設定マネージャのカスタマイズ	3
アプリケーション・コンポーザのカスタマイズ	6
ロール・ベースのアクセスおよびセキュリティに関する考慮事項	13
ロールベースのタスク・マトリックス	14
3 ハイテクおよび製造業でのビジネス・フロー	17
概要	17
チャンネル営業の実行	17
パートナーへのリードの割当	17
チャンネル・アカウント・マネージャへのディールの登録	18
ディールから商談へ	20
直接販売の実行	20
チケット	20
アカウント・プラン	22



1 このドキュメントについて

このドキュメントは、Oracle Sales Cloud for High Tech and Manufacturing を設定および使用する方、およびチャンネル販売と直接販売の実行タスクに関与する方を対象としています。

Oracle Sales Cloud for High Tech and Manufacturing は、Oracle Sales Cloud の機能を活用して、このドキュメントで説明するビジネス・フローをサポートします。直接販売および間接販売の実行に含まれているエンティティおよび Oracle Sales Cloud の機能についてより詳細に理解するには、<http://docs.oracle.com/cloud/>にある Oracle Sales Cloud のドキュメントを参照してください。

2 スタート・ガイド



この章では、Oracle Sales Cloud for High Tech and Manufacturing のインスタンスを実装するために実行する必要があるアクティビティについて説明します。

注意: 開始する前に、一般的な設定および『Oracle Sales Cloud 実装スタート・ガイド』で説明されている実装タスクが完了していることを確認する必要があります。

事前アクティビティ

事前アクティビティとは、Oracle Sales Cloud for High Tech and Manufacturing にサインインした後で、実行する必要がある設定タスクのことです。

次のカスタマイズとタスクを完了して、開始します。

1. [機能設定マネージャのカスタマイズ](#)
2. [アプリケーション・コンポーザのカスタマイズ](#)

機能設定マネージャのカスタマイズ

機能設定マネージャ(FSM)の「設定および保守」作業領域で多くの設定タスクを実行して、アプリケーションを起動および実行します。

機能設定マネージャについての詳細情報は、『Oracle Applications Cloud Using Functional Setup Manager』を参照してください。

機能設定のカスタマイズの一部として、次の構成を行う必要があります。

- [チケットとアカウント・プランに対するノートを作成します。](#)
- [チケットとアカウント・プランに対するグローバル検索をアクティブ化します。](#)

チケットとアカウント・プランに対するノートを作成します。

チケットのノートをサポートする手順:

1. 管理者ロールを使用して、Oracle Sales Cloud にサインインします。
2. 「設定および保守」作業領域にナビゲートします。
3. 「概要」ページの「すべてのタスク」タブで、「職務の管理」タスクを検索します。
4. 検索結果のリストで、「タスクに進む」をクリックします。
「Oracle Entitlements Server」ページが開きます。
5. 「検索と作成」リージョンで、「検索」→「Fusion データベース」をクリックします。
6. オブジェクト名「ZMM_NOTES」を検索します。
7. 検索結果で、「ZMM_NOTES」の行をクリックし、「アクション」として「編集」を選択します。
8. 「ポリシー」タブを選択します。

9. 「処理」で「作成」を選択して新しいポリシーを作成し、各タブで次のように指定します。

タブ	値
一般情報	次のように指定します。 <ul style="list-style-type: none"> 名前: Grant for ZMM Notes belonging to __ORAHT__SERVICEREQUEST_C ポリシーの有効期間に応じた開始日と終了日。 モジュール: ノート
ロール	次のことを実行します。 <ol style="list-style-type: none"> 「アクション」で「追加」を選択します。 「アプリケーション・ロール」として「ロール・タイプ」を選択します。 CRMとして「アプリケーション」を選択し、「営業管理者」、「営業マネージャ」、「営業担当」および「営業VP」のアプリケーション・ロールを検索します。
ルール	次のように指定します。 <ul style="list-style-type: none"> 行セット: 複数の値 条件: 「Instance set for ZMM_NOTES belonging to __ORAHT__SERVICEREQUEST_C. Shows Internal notes, and Private notes created by the user.」を検索します。
処理	次のように選択して適用します。 「削除」→「読取」→「更新」→ 「HZ_MANAGE_ZMM_NOTES__ORAHT__SERVICEREQUEST_C」

10. 「OK」をクリックします。

11. 「保存してクローズ」をクリックします。

アカウント・プランに対するノートをサポートする手順:

1. 管理者ロールを使用して、Oracle Sales Cloud にサインインします。
2. 「設定および保守」作業領域にナビゲートします。
3. 「概要」ページの「すべてのタスク」タブで、「職務の管理」タスクを検索します。
4. 検索結果のリストで、「タスクに進む」をクリックします。
「Oracle Entitlements Server」ページが開きます。
5. 「検索と作成」リージョンで、「検索」→「Fusion データベース」をクリックします。
6. オブジェクト名「ZMM_NOTES」を検索します。
7. 検索結果で、「ZMM_NOTES」の行をクリックし、「アクション」として「編集」を選択します。

8. 「ポリシー」タブを選択します。
9. 「アクション」で「作成」を選択して新しいポリシーを作成し、各タブで次のように指定します。

タブ	値
一般情報	次のように指定します。 <ul style="list-style-type: none"> • 名前: Grant for ZMM Notes belonging to __ORAHT__ACCOUNTPLAN_C • ポリシーの有効期間に応じた開始日と終了日。 • モジュール: ノート
ロール	次のことを実行します。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 「アクション」で「追加」を選択します。 2. 「アプリケーション・ロール」として「ロール・タイプ」を選択します。 3. CRMとして「アプリケーション」を選択し、「営業管理者」、「営業マネージャ」、「営業担当」および「営業VP」のアプリケーション・ロールを検索します。
ルール	次のように指定します。 <ul style="list-style-type: none"> • 行セット: 複数の値 • 条件: Instance set for ZMM_NOTES belonging to __ORAHT__ACCOUNTPLAN_C. Shows Internal notes, and Private notes created by the user.
処理	次のように選択して適用します。 「削除」→「読取」→「更新」→「HZ_MANAGE_ZMM_NOTES__ORAHT__ACCOUNTPLAN_C」

10. 「OK」をクリックします。
11. 「保存および発行」をクリックします。

チケットとアカウント・プランに対するグローバル検索のアクティブ化

Oracle Sales Cloud のグローバルおよび作業領域の検索では、商談、リード、アカウントなどのアプリケーション・オブジェクトの内部および全体での検索ができます。

検索機能の設定の詳細情報は『Oracle Sales Cloud 実装スタート・ガイド』を参照してください。

チケットに対するグローバル検索をアクティブ化する手順:

1. 管理者ロールを使用して、Oracle Sales Cloud にサインインします。

2. 「設定および保守」作業領域にナビゲートします。
3. 「概要」ページの「すべてのタスク」タブで、「検索ビュー・オブジェクトの管理」タスクを検索します。
4. 検索結果のリストで、「タスクに進む」をクリックします。
5. 「__ORAHT__ServiceRequest_cPVO」を含む行で、そのリンクはクリックせずに、この行の他の任意のセルをクリックします。
6. 「アクティブ化」をクリックします。
これにより、グローバル検索でのチケット検索ビュー・オブジェクトがアクティブ化されます。
7. ここで、表内の「__ORAHT__ServiceRequest_cPVO」リンクをクリックします。
8. 次の項目を編集して指定します。
 - カテゴリ名: チケット。
 - タイトル: 番号、アカウント名
 - 固定コンテンツ: 製品名、件名、ステータス、プライマリ担当者名、プライマリ電話
 - 本文: 優先度、カテゴリ
 - 頻度タイプ: 1時間毎
9. 「保存してクローズ」をクリックします。

アカウント・プランに対するグローバル検索をアクティブ化する手順:

1. 管理者ロールを使用して、Oracle Sales Cloud にサインインします。
2. 「設定および保守」作業領域にナビゲートします。
3. 「概要」ページの「すべてのタスク」タブで、「検索ビュー・オブジェクトの管理」タスクを検索します。
4. 検索結果のリストで、「タスクに進む」をクリックします。
5. 「__ORAHT__AccountPlan_cPVO」を含む行で、そのリンクをクリックせずに、この行の他の任意のセルをクリックします。
6. 「アクティブ化」をクリックします。
これにより、グローバル検索でのチケット検索ビュー・オブジェクトがアクティブ化されます。
7. ここで、表内の「__ORAHT__AccountPlan_cPVO」リンクをクリックします。
8. 次の項目を編集して指定します。
 - カテゴリ名: アカウント・プラン。
 - タイトル: 番号、プラン名
 - 固定コンテンツ: プラン・ステータス
 - 本文: プラン訪問
 - 頻度タイプ: 1時間毎
9. 「保存してクローズ」をクリックします。

アプリケーション・コンポーザのカスタマイズ

アプリケーション・コンポーザはブラウザベースの構成ツールです。このツールにより、ビジネス・アナリスト、管理者およびアプリケーション開発者は Oracle Sales Cloud のカスタマイズおよび拡張が可能になります。たとえば、新しいオブジェクトと関連フィールドを容易に作成し、次に、そのオブジェクトとフィールドをユーザーに公開する新しいユーザー・インタフェース・ページを作成できます。

アプリケーション・コンポーザは、実行時における設計時ツールです。つまり、サインインやサインアウトを行うことなく、Sales Cloud アプリケーションからアプリケーション・コンポーザに直接ナビゲートして、変更を行い、ほとんどの変更をリアルタイムで確認できます。

アプリケーション・コンポーザの詳細情報は『Oracle Sales Cloud Customizing Sales ガイド』を参照してください。

アプリケーション・コンポーザのカスタマイズの一部として、次のことを設定する必要があります。

- [オブジェクトのレイアウトのアクティブ化](#)
- [新規作成したレイアウトへのロールの追加](#)
- [ディール登録用の Web サービスの登録](#)
- [商談に 2 階層パートナおよび追加パートナ情報をコピーするトリガーの作成](#)

オブジェクトのレイアウトのアクティブ化

アプリケーション・コンポーザを使用することで、定義した条件に応じて、異なるページレイアウトで同じ Oracle Sales Cloud ページを複数のユーザーに表示できます。

たとえば、営業エグゼクティブは、商談レコードの権限設定された特定のフィールド(他の営業チーム・メンバーには非表示)を表示する場合があります。同様に、オープンしている商談では、進行中の商談に関連した特定のフィールド(クローズした商談では表示しない)を持つ場合があります。

次の内容に基づいて、ページのレイアウトの表示を動的に制御できます。

- ロール
- Groovy 式
- レコードのタイプ

ページ・レイアウトの使用方法についての詳細情報および例は『Oracle Sales Cloud Customizing Sales ガイド』を参照してください。

販売の実行でプロセス・フローを円滑かつ効率的に使用するために、これらのレイアウトを慎重に構成する必要があります。これらのレイアウトによって High Tech and Manufacturing のタスクが簡略化される方法については、「[ハイテクおよび製造業でのビジネス・フロー](#)」を参照してください。

次の表では、レイアウトを設定する必要があるオブジェクトをリストし、適用される場合は、個々のオブジェクトに指定する必要がある値を示します。実行する必要がある手順は、表の後に示しています。

オブジェクト	アプリケーション	ページ・レイアウト	ソース・レイアウト	推奨ロール	推奨拡張式
アカウント	共通	詳細ページ	ORAHT_Detail ページ	任意	NA
担当者	共通	詳細ページ	ORAHT_Detail ページ	任意	NA
チケット	共通	作成ページ	ORAHT_Create ページ	任意	NA
		詳細ページ	ORAHT_Detail ページ	任意	

オブジェクト	アプリケーション	ページ・レイアウト	ソース・レイアウト	推奨ロール	推奨拡張式
アカウント・プラン	共通	作成ページ	ORAHT_Create ページ	任意	NA
		詳細ページ	ORAHT_Admin ページ	営業 マネージャ 営業管理者 営業 VP	
			ORAHT_Non-Admin ページ	営業担当	
ディール登録	営業	詳細ページ	ORAHT_Vendor ページ	チャンネル・ アカウント・ マネージャ チャンネル営業 マネージャ チャンネル運用 マネージャ	NA
			ORAHT_Partner ページ	パートナ 管理者 パートナ営業 マネージャ パートナ 営業担当	
営業リード	営業	詳細ページ	ORAHT_Partner デフォルト・ ページ	パートナ 管理者 パートナ営業 マネージャ パートナ 営業担当	NA

オブジェクト	アプリケーション	ページ・レイアウト	ソース・レイアウト	推奨ロール	推奨拡張式
			ORAHT_Vendor ページ	チャンネル・ アカウント・ マネージャ チャンネル営業 マネージャ チャンネル運用 マネージャ	
			ORAHT_Partner ページ	パートナ 管理者 パートナ営業 マネージャ パートナ 営業担当	<pre> def name = adf.context.getSecurityContext()?.getUserProfile()?.getUserName(); if((SalesChannel == 'ZPM_PARTNER_CHANNEL_TYPES') && (StatusCode != 'RETIRED') && (LeadAcceptedFlag == 'Y')) { def resourceVO = newView('Resource') def criteria = newViewCriteria(resourceVO) def criteriaRow = criteria.createRow() def vcil = criteriaRow.ensureCriteriaItem('Username') vcil.setOperator('=') vcil.setValue(name) criteria.insertRow(criteriaRow) resourceVO.appendViewCriteria(criteria) resourceVO.executeQuery() def voRow = resourceVO.first() if (voRow != null) { def currentUser = voRow.getAttribute('PartyId') def leadTeam=MklLeadResources while(leadTeam.hasNext()) { def teamRow=leadTeam.next() def teamMem=teamRow.ResourceId def memMgr=teamRow.ManagerPartyId if (currentUser == teamMem currentUser == memMgr) { return (true); break; } } } </pre>

オブジェクト	アプリケーション	ページ・レイアウト	ソース・レイアウト	推奨ロール	推奨拡張式
					} } } }

表に示す設定をアクティブ化して実行する手順:

注意: これらの手順を各オブジェクトに対して実行し、表に指定されている値を設定する必要があります。

1. 管理者ロールを使用して、Oracle Sales Cloud にサインインします。
2. アプリケーション・コンポーザにナビゲートします。
3. アプリケーション・リストから「営業」を選択します。
4. 「カスタム・オブジェクト」を展開します。
5. 「アカウント」などのオブジェクトをクリックします。
6. 「ページ」をクリックします。
7. 「簡易ページ」タブの「詳細ページ・レイアウト」リージョンの下で、次の手順を実行します。
 - A. レイアウト・ステータス・リストで「すべてのレイアウト」を選択します。
 - B. 「レイアウト名」の下で、「デフォルト・レイアウト」をクリックします。
 - C. 「アクション」として「レイアウトの複製」を選択します。
 - D. 「レイアウトの複製」ダイアログで、各オブジェクトに新しいレイアウト名を入力します。
 - E. 「保存してクローズ」をクリックします。
 - F. 「ロール」列の下で、各オブジェクトに対してロールを選択します。
 - G. オブジェクトに式が必要な場合は、「拡張式」列の下でアイコンをクリックして式を入力し、「OK」をクリックします。

新規作成したレイアウトへのロールの追加

1 つ以上のページ・レイアウトにロールを割り当てて、実行時にユーザーのロールに応じて表示するレイアウトを制御できます。

ロールを追加する方法:

1. 「簡易ページ」タブの「詳細ページ・レイアウト」リージョンの下で、新規に作成した重複レイアウトを含んでいる行をクリックします。
2. 「列見出し」で「特定ロール」を選択します。
3. 「選択: ロール」ダイアログで、レイアウトを適用するロールを「使用可能なロール」から「選択したロール」ボックスに移動します。
4. 「OK」をクリックします。

ディール登録用の Web サービスの登録

パートナガリードをディールに変換できるようにするには、次の Web サービスを登録する必要があります、

- DealService
- SalesLeadService
- SalesCustomObjectService

Web サービスを設定する手順:

1. 管理者ロールを使用して、Oracle Sales Cloud にサインインします。
2. アプリケーション・コンポーザにナビゲートします。
3. アプリケーション・リストから「営業」を選択します。
4. 「共通設定」の下で、Web サービスをクリックします。
5. 「作成」をクリックします。
6. DealService の場合:
 - A. **名前:** DealService
 - B. **WSDL URL:** `https://<crm_server:PortNumber>/mkIDeals/DealService?WSDL`
 - C. 「Read WSDL」をクリックします。
 - D. SAML オプションを使用して、現在のユーザー資格証明で「起動」を選択します。
 - E. 「保存してクローズ」をクリックします。
7. SalesLeadService の場合:
 - A. **名前:** SalesLeadService
 - B. **WSDL URL:** `https://<crm_server:PortNumber>/mkILeads/SalesLeadService?WSDL`
 - C. 「Read WSDL」をクリックします。
 - D. SAML オプションを使用して、現在のユーザー資格証明で「起動」を選択します。
 - E. 「保存してクローズ」をクリックします。
8. SalesCustomObjectService の場合:
 - A. **名前:** SalesCustomObjectService
 - B. **WSDL URL:** `https://<crm_server:PortNumber>/opptyMgmtExtensibility/SalesCustomObjectService?WSDL`
 - C. 「Read WSDL」をクリックします。

- D. SAML オプションを使用して、現在のユーザー資格証明で「起動」を選択します。
- E. 「保存してクローズ」をクリックします。

商談に 2 階層パートナ情報および追加パートナ情報をコピーするトリガーの作成

ディール登録が承認されると、そのディール登録内の 2 階層および追加のパートナ情報が商談にコピーされます。

このディール登録情報のコピーを有効化する手順:

1. 管理者ロールを使用して、Oracle Sales Cloud にサインインします。
2. アプリケーション・コンポーザにナビゲートします。
3. アプリケーション・リストから「営業」を選択します。
4. 「標準オブジェクト」を展開します。
5. 標準オブジェクト・リストで「商談」を展開します。
6. 「商談ディール」を展開し、「サーバー・スクリプト」をクリックします。
7. 「トリガー」タブを選択し、「オブジェクト・トリガー」の下で「アクション」として「追加」を選択します。
8. 「オブジェクト・トリガーの作成」ページで、次のように指定します。
 - A. トリガー: データベースに挿入される前。
 - B. トリガー名: DealToOptyConversion。
 - C. 「トリガー定義」の下で、このドキュメントから次のスクリプトをペーストします。

```
def dealId=DealId
def dealVO= newView('DealVO')
def dealRows = dealVO.findByKey(key(dealId),1)
def dealRow = dealRows.size() == 1 ? dealRows[0] : null
if (dealRow != null)
{
    def values= [];
    def primaryDist=dealRow.__ORAHT__TwoTierPartner_Obj_c
    def primaryDistId=dealRow.__ORAHT__TwoTierPartner_Id_c
    if(primaryDist != null && primaryDistId !=PartnerId)
    values.add(primaryDist)
    def secondaryDist=dealRow.__ORAHT__AdditionalPartner_Obj_c
    def secondaryDistId=dealRow.__ORAHT__AdditionalPartner_Id_c
    if(secondaryDist != null && secondaryDistId !=PartnerId &&
secondaryDistId != primaryDistId)
    {
        values.add(secondaryDist)
    }
    for(value in values)
    {
        def optyPartners=Opportunity?.RevenuePartnerPrimary
        def partyId=value?.PartyId
        if(partyId != null)
```

```

{
  def newOptyPartner=optyPartners.createRow()
  newOptyPartner.setAttribute('PartOrgPartyId',value?.PartyId)
  optyPartners.insertRow(newOptyPartner)
  def primaryContResId=value?.PrefferedContactId
  if(primaryContResId != null)
  {
    //Checking primary contact is a resource or not
    def resourceVO = newView('Resource');
    def vc = resourceVO.createViewCriteria()
    def vcr = vc.createRow()
    def vcil = vcr.ensureCriteriaItem('PartyId')
    vcil.setOperator('=')
    vcil.setValue(primaryContResId)
    vc.insertRow(vcr)
    resourceVO.appendViewCriteria(vc)
    resourceVO.executeQuery();
    if(resourceVO.first()?.PartyId != null)
    {
      def optyTeams=Opportunity?.OpportunityResource
      def newOptyTeamMember=optyTeams.createRow()
      newOptyTeamMember.setAttribute('ResourceId',primaryContResId)
      optyTeams.insertRow(newOptyTeamMember)
    }
  }
}
}
}
}
}

```

D. 「保存してクローズ」をクリックします。

ロール・ベースのアクセスおよびセキュリティに関する考慮事項

Oracle Sales Cloud は、アプリケーション・リソースへの不正アクセスを防ぐために、ロール・ベースのアクセス・コントロール(RBAC)を実装しています。ユーザーは、組織でのロールに対応した、ジョブと抽象ロールが割り当てられている場合に、アプリケーションの機能とデータに対するアクセス権を取得します。ユーザーは、異なるロールをいくつでも持つことができ、ロールの組合せによって、アクセス可能なリソースが決まります。最高レベルのアクセス権を提供するジョブ・ロールが優先されます。

Oracle Cloud アプリケーションでのロールベースのセキュリティによって、データのセットに対してだれが何をできるかが制御されます。

ユーザーに対してジョブと抽象ロールを直接割り当てます。職務ロールはジョブと抽象ロールに関連付けられています(これらはユーザーに対して直接割り当てられていません)。ユーザーを作成するときにジョブと抽象ロールをユーザーに手動で直接割り当てるか、またはロール・プロビジョニング・ルールを作成することによって自動的に作成できます。

スタート・ロール・ベースのアクセスおよびセキュリティに関する考慮事項

ユーザーが Oracle Sales Cloud のデータおよび機能に対して適切なアクセス権限を持つことができるようにする、ロール・ベースの制御の実装を実行するタスクについての詳細情報は Oracle Sales Cloud Securing Oracle Sales Cloud ガイドを参照してください。

Oracle Sales Cloud for High Tech and Manufacturing では、次のロールを使用します。

- 営業マネージャ
- 営業管理者
- 営業 VP ロール
- 営業担当
- チャンネル・アカウント・マネージャ
- チャンネル営業マネージャ
- チャンネル運用マネージャ
- パートナ管理者
- パートナ営業マネージャ
- パートナ営業担当

これらのロールを使用してサインインしたときに実行できるタスクについては、このドキュメントの後半の章を参照してください。サインインしたときに、表示されるページの詳細が、ロールに基づいた個別の表示にすることができます。

Oracle Sales Cloud で、ユーザーとロールを実装および管理する方法についての情報は、『Oracle Sales Cloud 実装スタート・ガイド』を参照してください。

ロールベースのタスク・マトリックス

次の表では、ハイテクおよび製造業のタスクに関連するオブジェクトを示し、関連ロールと権限を示しています。

オブジェクト	ロール	作成	表示	更新	削除	すべて表示	すべて更新	すべて削除
アカウント・プラン	営業管理者	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業マネージャ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業 VP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業担当	×	✓	✓	×	✓	✓	×
以前のプラン	営業管理者	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業マネージャ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業 VP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業担当	×	✓	✓	×	✓	✓	×

オブジェクト	ロール	作成	表示	更新	削除	すべて表示	すべて更新	すべて削除
プラン・アカウント	営業管理者	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業マネージャ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業 VP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業担当	×	✓	✓	×	✓	✓	×
プラン・アクティビティ	営業管理者	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業マネージャ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業 VP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業担当	×	✓	✓	×	✓	✓	×
プラン担当者	営業管理者	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業マネージャ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業 VP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業担当	×	✓	✓	×	✓	✓	×
プラン・リード	営業管理者	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業マネージャ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業 VP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業担当	×	✓	✓	×	✓	✓	×
プラン商談	営業管理者	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業マネージャ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業 VP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業担当	×	✓	✓	×	✓	✓	×
プラン・チーム	営業管理者	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

オブジェクト	ロール	作成	表示	更新	削除	すべて表示	すべて更新	すべて削除
	営業マネージャ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業 VP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業担当	x	✓	✓	x	✓	✓	x
チケット	営業管理者	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業マネージャ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業 VP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業担当	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
チケット担当者	営業管理者	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業マネージャ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業 VP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	営業担当	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

アカウント・プランへの作成および編集アクセス権を営業担当ロールに提供するには、「アカウント・プラン」オブジェクトの「営業担当ロール」に対する「作成」権限を有効化します。

「参加アカウント」サブタブに追加オプションまたは削除オプションを提供するには、「アカウント・プラン」オブジェクトおよび次の関連オブジェクトに対するすべての権限を有効化します。

- 以前のプラン
- プラン・アカウント
- プラン・アクティビティ
- プラン担当者
- プラン・リード
- プラン商談
- プラン・チーム

アプリケーション・コンポーザを使用して、オブジェクトのアクセス・レベルを有効化または無効化します。

オブジェクトのセキュリティ・ポリシーの定義についての詳細情報は『Oracle Sales Cloud Customizing Sales ガイド』を参照してください。

3 ハイテクおよび製造業でのビジネス・フロー

この章では、Oracle Sales Cloud for High Tech and Manufacturing の概要について説明し、販売の実行におけるフローをサポートするようにどのように Oracle Sales Cloud が特別にカスタマイズされているかについて説明します。

概要

Oracle Sales Cloud for High Tech and Manufacturing では、通常、間接販売チャネルを通じて販売し、チャネル販売実行タスク(リードからディールやディールから商談への変換など)の実行が容易になり、アカウント・プランとチケットの作成と管理が簡略化されます。

High Tech and Manufacturing は、基礎となる Oracle Sales Cloud のパートナー関連管理機能を活用して、チャネル販売実行タスクの管理に必要なすべての機能を提供します。

チャネル・アカウント・マネージャは、新規パートナーのサインアップ、新規パートナーに対するポータルへのアクセス権の付与、パートナー・チームの管理、パートナー・プログラムへの登録などの全体的なパートナー管理を実行します

チャネル営業の実行フローでは次のことが必要です。

- [パートナーへのリードの割当](#)
- [ディール登録](#)によるディールへのリードの変換
- [ディールの許可](#)による商談へのディールの変換

直接営業の実行フローでは次のことが必要です。

- [チケット](#)の管理
- [アカウント・プランニング](#)

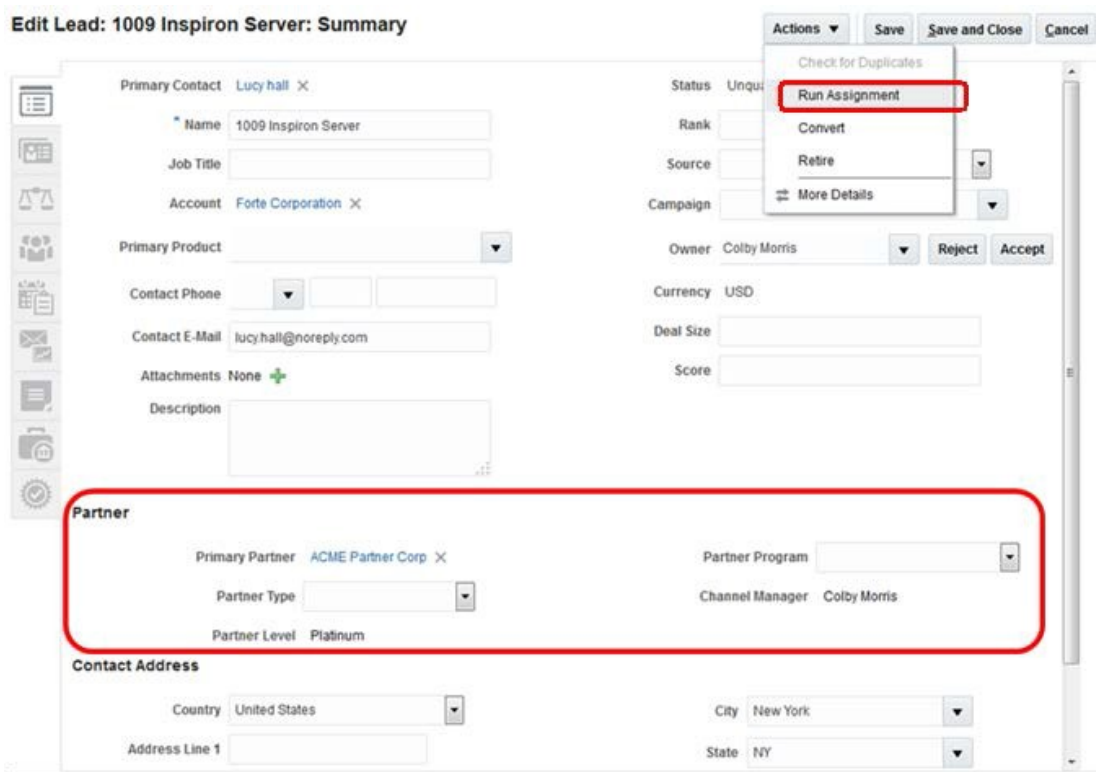
チャネル営業の実行

この項では、リードからディールやディールから商談への変換などのビジネス・フローについて説明し、High Tech and Manufacturing で提供される機能およびページ・レイアウトについて焦点をあてて説明します。

パートナーへのリードの割当

チャネル営業マネージャは、Oracle Sales Cloud のリード割当機能を使用して、最適なパートナーにリードを送信します。また、テリトリ内のパートナーに割り当てられているリードを確認します。さらに、別のパートナーにリードの割当を変更できます。

この図は、どのようにチャネル・アカウント・マネージャが営業リードをレビューしてパートナーに割り当てできるかを示しています。リードには、パートナー情報が含まれていることに注意してください。



パートナーへのリードの割当およびページにリストされた処理についての詳細情報は Oracle Sales Cloud Using Sales ガイドを参照してください。

チャネル・アカウント・マネージャへのディールの登録

製造業では、通常、複数階層チャネル配布が含まれます。パートナーはディールを容易に登録し、追加のパートナー詳細を指定して、チャネル・アカウント・マネージャの承認を得るためにディールを発行できます。

この図は、どのようにパートナーが即座にディールを登録し、製造業者のリードを受入または否認できるかを示しています。

Edit Lead: Ultra server upgrade: Summary

Primary Contact:

Name: Ultra server upgrade

Job Title:

Account: JK Steel X

Primary Product:

Contact Phone:

Contact E-Mail:

Attachments: None +

Description:

Contact Address

Country: United States

Address Line 1:

Address Line 2:

Actions: Check for Duplicates Register Deal More Details

Status:

Rank:

Source:

Campaign:

Owner: Robin Marlow Reject

Currency: USD

Deal Size:

Score: 80

City:

State:

Postal Code:

また、パートナーは、顧客が関心を持っている製品、アカウント詳細、商談の営業ステージ、受注確度などの最終顧客情報を共有できます。パートナーは、アセスメント用の質問リストを使用して、受入済リードを評価することもできます。パートナーは、自分のアクティビティをログでき、適格リードを商談に昇格することができます。またはタスクあるいはアポイントメントを作成することによってリソース・サポートを要求できます。

資格および査定の詳細情報は Oracle Sales Cloud Using Sales ガイドを参照してください。

この図は、どのようにパートナーが追加のパートナー詳細を容易に指定し、ディールを発行して承認を得るかを示しています。2 階層および追加のパートナー・フィールドを確認してください。

Edit Deal Registration: 5013: Summary

Registration Number: 5013

Deal Type: New

Account: Jelly Bean Inc. X

Contact: Jelly Bean X

Job Title: President

Contact Phone: 1 650 782-8942

Contact E-Mail: jbean@jellybean.com

Program:

Channel Manager: Hitech Admin

Status: Draft

Account Address

Products

Type	Name	UOM	Quantity	Registered Price	Amount
Group	License		10	5,000	50,000

Close Date:

Expiration Date:

Currency: USD

Deal Size: 50,000

Opportunity:

Owner: Neal Caffrey

Lead

Two-Tier Partner: Stryker Corp.

Additional Partner: Perficient Corp.

Attachments: None +

Actions: Submit for Approval

ディールから商談へ

パートナーがディールを発行すると、そのディールは、承認を得るために、指定されているチャンネル・アカウント・マネージャにルーティングされます。チャンネル・アカウント・マネージャは、ディール登録要求を否認またはパートナーに戻して追加の情報または理由を要求できます。チャンネル・アカウント・マネージャは、パートナーによって作成された特別な要求を表示してディールを前に進めるために使用したり、パートナーによって完了された査定を表示したり、パートナーが必要とした場合に見積を用意したり、パートナー商談の全体的な進捗状況を監視することができます。

この図は、どのようにチャンネル・アカウント・マネージャが、パートナーによって発行されたディール登録を承認または否認できるかを示しています。パートナー名、2 階層パートナーおよび追加のパートナーに注意してください。

ディール登録が承認されると、商談が自動的に作成され、パイプラインでのディールの進捗状況がトラッキングされます。

パートナー関連管理におけるディール登録の詳細情報は Oracle Sales Cloud Using Sales ガイドを参照してください。

直接販売の実行

この項では、チケットおよびアカウント・プランの操作について説明し、High Tech and Manufacturing で提供される機能およびページ・レイアウトについて焦点をあてて説明します。

チケット

製造業では、ポスト・セールスを顧客に提供する必要があります。チケットは、様々なサービス要求についての情報を取得して、営業担当または営業マネージャにアカウントのサービス・ステータスの概要を提供します。営業担当および営業マネージャは、サービスに関する最上位のオープンの問題や重要な問題を常に把握して、将来の販売や顧客参照に影響を与える可能性のある顧客の関心事に焦点をあてることができます。

営業担当の場合、ステータス、重要度、オープン日数、アカウント情報、連絡先情報などについてチケットの詳細を表示およびドリルダウンできます。また、アポイントメント用に顧客の問題に関するノートを追加できます。

この図は、どのようにチケット情報がリストされるか、およびチケットについての詳細にドリルダウンするために使用できるリンクを示しています。

Edit Account: Samsung: Tickets Actions ▼ | Save Save and Close Cancel

Number	Subject	Severity	Status	Days Open	Primary Contact
000000021	Mouse not working	P1	Open	0	Praveen Narayana
000000018	Laptop Screen is Cracked	P1	Open	1	Aaron Mashoian
000000002	LAN cable issue	P2	Open	17	
000000019	Keyboard Keys Fell Off	P2	Open	1	Ryan Hughes
000000020	Battery Dead	P3	Open	1	Allison Flores

« ||| »

チケットの詳細によって、訪問する前に顧客の問題を理解でき、顧客のフィードバックに基づいてチケットの問合せまたはエスカレーションを行うことができ、アポイントメントの際にほとんど即時にチケットを作成できるようになります。

この図は、「アカウント概要」ページでのインフォレットとチケット(サービス・インシデント)情報を示しています。サブタブ表示の最下部にある「チケット」と「アカウント・プラン」の各サブタブに注意してください。

Edit Account: Samsung: Overview Actions ▼ | Save Save and Close Cancel


Contacts 2

Relationships 2

Textf

Open Quotes and Orders
(Amount \$5,250)


Products



10

Assets


Activities



43

Open Activities

Service Incidents



5

Service Incidents
(Open 5)

🗨️
📊

チケットのファイル・ベース・インポートの実行

注意: 管理者は、インポートを実行するには、ORA_ZCHDATA_MANAGEMENT_APPLICATION_ADMINISTRATOR_JOB および ORA_ZCH_MASTER_DATA_MANAGEMENT_APPLICATION_ADMINISTRATOR_JOB を持っている必要があります。

次のようにファイル・ベースのインポートを実行できます。

1. 「設定および保守」にナビゲートします。
2. 「すべてのタスク」タブの下で、「ファイル・インポート・アクティビティの管理」を検索します。
3. 検索結果で、「タスクに進む」をクリックします。
4. 「アクション」として「作成」を選択して、新しいファイル・マッピングを作成します。これによって、「インポート・アクティビティの作成」ページが開かれます。
5. 「要約」リージョンで、インポートの名前を指定し、オブジェクト・リストから「共通カスタム・オブジェクト」を選択します。
6. 「ソース・ファイル」リージョンで、インポートするファイルを指定します。
7. 「次」をクリックします。
8. ソース・フィールドをターゲット・フィールドにマップします。マッピングの際には、`__ORAHT__ServiceRequest_cWBIT` チケット・オブジェクトを使用していることを確認してください。

注意: インポート・ファイルには、「RecordName」と「`__ORAHT__Subject_c`」の各必須フィールドにデータが含まれている必要があります。

9. 「次」をクリックします。
10. アプリケーション表にデータをインポートするスケジュールを作成します。デフォルトは「即時」です。
11. 「次」をクリックします。
12. 「アクティブ化」をクリックして、データのインポートを開始します。「インポート・アクティビティの管理」ページで、インポート・ステータスを監視できます。
13. 「保存」をクリックします。

ファイル・ベースのインポートの詳細情報は『Oracle Sales Cloud Understanding File-Based Data Import and Export ガイド』を参照してください。

アカウント・プラン

アカウントのプランニングでは、様々なアカウントに対して新しい戦略的アカウント・プランを作成する必要があります。アカウント・プランは、営業チームに対して、営業のイニシアチブを定義したり売上目標をプランニングするのに役立ちます。

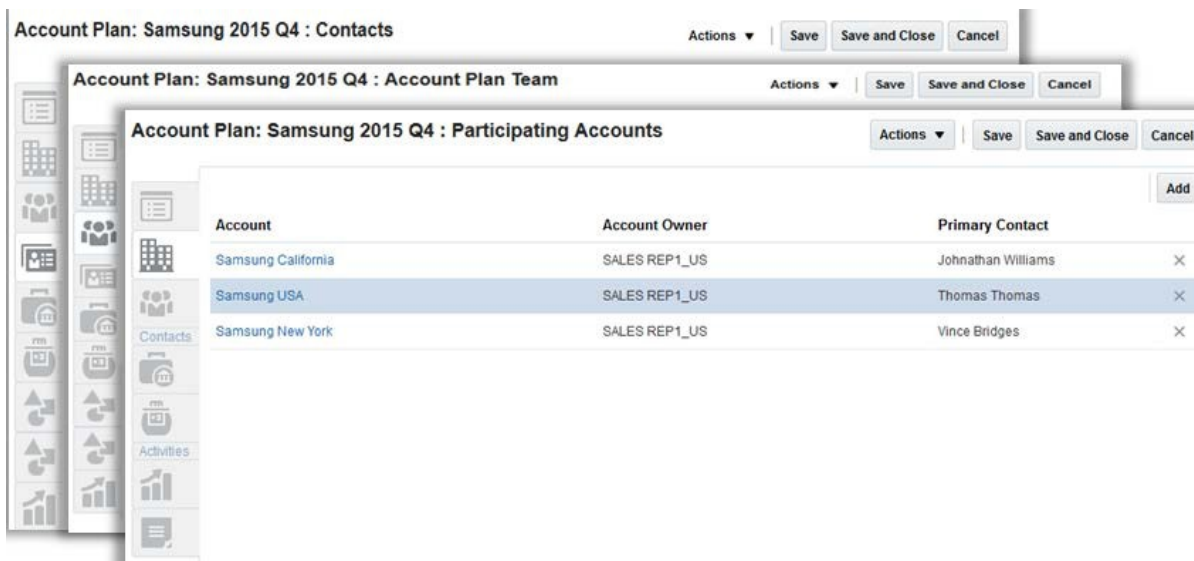
利害関係者、顧客戦略ドライバ、産業ドライバ、最近の合併と買収などについての情報を記録または表示できます。

アカウント・プランニングは目標と実績を結び付ける統合ソリューションを提供します。これにより、営業担当者は、顧客にとって何が重要かについて理解できるようになり、顧客のニーズをどのように満たすかについて顧客に説明できるようになります。

このプランは、アカウントの履歴データを含む、アカウントの長所、短所、商談および脅威の概要を提供しますこの情報により、ソリューションを効果的に位置付けできます。

アカウント・プランの詳細を使用して、参加アカウントに関連する商談、リード、担当者などを履歴的にレビューできます。あなたの担当者がだれなのか、各アカウントのチーム・メンバーがだれなのかを表示でき、参加アカウントの追加および削除ができます。

この図は、アカウント・プラン固有の情報の取得または操作の方法を示しています。



フォロー・アップ・タスクおよびアポイントメントを許可することによって、アカウント・プランは、代表者が継続した販売の基礎を設定するのに役立ちます。アカウント・プランは、データの収集、を簡易化し、フォロー・アップ・プロセスを簡略化するので、営業マネージャや営業担当者の時間を節約できます。そのため、より売り上げを伸ばすという本来の仕事に専念できます。

個別のビジネスまたは複数の子会社を所有する企業のプランをトラッキングできます。

チケットのファイル・ベース・インポートの実行

注意: 管理者は、インポートを実行するには、ORA_ZCHDATA_MANAGEMENT_APPLICATION_ADMINISTRATOR_JOB および ORA_ZCA_CUSTOMER_RELATIONSHIP_MANAGEMENT_APPLICATION_ADMINISTRATOR_JOB を持っている必要があります。

次のようにファイル・ベースのインポートを実行できます。

1. 「設定および保守」にナビゲートします。
2. 「すべてのタスク」タブの下で、「ファイル・インポート・アクティビティの管理」を検索します。
3. 検索結果で、「タスクに進む」をクリックします。
4. 「アクション」として「作成」を選択して、新しいファイル・マッピングを作成します。これによって、「インポート・アクティビティの作成」ページが開かれます。
5. 「要約」リージョンで、インポートの名前を指定し、オブジェクト・リストから「共通カスタム・オブジェクト」を選択します。
6. 「ソース・ファイル」リージョンで、インポートするファイルを指定します。
7. 「次」をクリックします。
8. ソース・フィールドをターゲット・フィールドにマップします。マッピングの際には、__ORAHT__AccountPlan_cWBIT チケット・オブジェクトを使用していることを確認してください。

注意: インポート・ファイルには、「RecordName」、「__ORAHT__PlanOwner_c」、「__ORAHT__PlanTarget_c」および「__ORAHT__PlanEndDate_c」の各必須フィールドにデータが含まれている必要があります。

9. 「次」をクリックします。
10. アプリケーション表にデータをインポートするスケジュールを作成します。デフォルトは「即時」です。
11. 「次」をクリックします。

12. 「アクティブ化」をクリックして、データのインポートを開始します。「インポート・アクティビティの管理」ページで、インポート・ステータスを監視できます。
13. 「保存」をクリックします。
14. ファイル・ベースのインポートの詳細情報は『Oracle Sales Cloud Understanding File-Based Data Import and Export ガイド』を参照してください。