

ナレッジの使用

目次



タイトルおよびコピーライト情報

はじめに

- 1 このガイドについて
- 2 Engagement Cloudでのナレッジの実装
- 3 サービス要求でのナレッジの使用
- 4 自分のナレッジの使用
- 5 ナレッジ・オーサリングの使用
- 6 ナレッジの管理
- 7 ナレッジの分析
- 8 検索辞書の管理

目次



- タイトルおよびコピーライト情報
- はじめに
- 1 このガイドについて
 - 対象読者と範囲
 - 関連ガイド
- 2 Engagement Cloudでのナレッジの実装
 - ナレッジの実装: 概要
 - ナレッジ機能の有効化
 - 複数の製品サービスに対するナレッジの実装: 説明
 - 「ナレッジ管理」機能領域の有効化: 説明
 - サービス要求でのナレッジの有効化: 手順
 - サービス要求でのナレッジの構成: 手順
 - 自分のナレッジ機能の構成: 手順
 - ファイル添付タイプの構成: 手順
 - ナレッジ・プロセスのスケジュール: 手順
 - ロケールの実装
 - ユーザーの優先ナレッジ・ロケール: 説明
 - デフォルト・ロケールの構成: 手順
 - 複数のロケールでのナレッジの構成: 説明

- ユーザーの実装
 - ナレッジ・ユーザーの設定
 - ナレッジ・ロールのタイプ
 - サービス・ナレッジ・ロール
 - HCMアプリケーション・ロール
 - 一般ナレッジ・ロール
 - セルフサービス・ユーザーの設定
 - 顧客サービス担当およびマネージャの設定
 - HRヘルプ・デスク担当およびマネージャの設定
 - サービスまたはHCM作成者の設定
 - ナレッジ・マネージャの設定
 - ユーザーへのロールの付与: 手順
- 3 サービス要求でのナレッジの使用
 - サービス要求でのナレッジの使用: 説明
 - SRへのナレッジの追加: 手順
 - お気に入り記事の追加: 説明
 - 記事のレーティング(評価): 手順
- 4 自分のナレッジの使用
 - 自分のナレッジ: 説明
 - 優先ナレッジ・ロールの設定
 - 自分のナレッジでの記事の検索: 手順
- 5 ナレッジ・オーサリングの使用
 - ナレッジ・オーサリング: 説明
 - ナレッジ記事: 説明
 - 記事の作成: 手順
 - FAQの作成: 手順
 - ソリューションの作成: 手順
 - 記事の編集: 手順
 - 記事のチェック・アウトとチェック・イン: 説明
 - 記事へのコメントの追加: 説明
 - 記事の所有者の変更: 手順
 - 記事のバージョン: 説明
 - 記事の公開と公開解除
 - 記事の翻訳: 手順
- 6 ナレッジの管理
 - ナレッジの管理: 概要
 - ナレッジ・ロールの管理: 概要
 - ナレッジ・ロールのアクティブ化と非アクティブ化: 手順
 - 作成者のロールの管理: 手順
 - コンテンツ・タイプ: 概要
 - コンテンツ・タイプの定義: 手順
 - ファイル添付: 概要
 - ロールへのコンテンツ・タイプ権限の割当: 手順
 - ナレッジ・ユーザーの管理: 説明
 - ユーザーへのロールの付与: 手順
 - 「自分のナレッジ」ページの構成: 手順
 - アプリケーション・ページへのナレッジの追加: 手順

- ナレッジ・コンポーネントの構成: 手順
- 検索コンテンツ処理ジョブの管理: 説明
- リスト・ビューでのナレッジ記事の探し方について教えてください。
- ナレッジの更新版をユーザーが利用できるようにするにはどうすればよいですか。
- 7 ナレッジの分析
 - ナレッジ分析について
 - ナレッジ分析の用語: 説明
 - BI管理者ロールによる分析の管理
 - ナレッジ分析のレスポンス・サイジング: 説明
 - BIカタログ・フォルダの管理
 - ダッシュボードについて: 説明
 - ビルトイン・ダッシュボードへのアクセス: 手順
 - ダッシュボードのパーソナライズ: 手順
 - サブジェクト領域について
 - デイメンションとファクトについて
 - 記事リアルタイム・サブジェクト領域: 説明
 - 記事リンク・リアルタイム・サブジェクト領域: 説明
 - 記事カテゴリ・リアルタイム・サブジェクト領域: 説明
 - 記事製品リアルタイム・サブジェクト領域: 説明
 - 記事のリアルタイム評価サブジェクト領域: 説明
 - サブジェクト領域を使用してビジネス上の質問に回答する方法
 - パーソナライズされたレポートの作成: 手順
 - パーソナライズされた分析の作成: 手順
 - レポートおよび分析の検索: 手順
 - 分析の共有
- 8 検索辞書の管理
 - 検索辞書の管理: 説明
 - コンセプトとシノニム: 概要
 - コンセプトのリスト: 手順
 - コンセプトの検索: 手順
 - コンセプトおよびシノニムの追加: 手順
 - コンセプトの更新: 手順



ナレッジの使用

Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Implementing Knowledge in Engagement Cloud
- ☐ 3 Using Knowledge with Service Requests
- ☐ 4 Using My Knowledge
- ☐ 5 Using Knowledge Authoring
- ☐ 6 Administering Knowledge
- ☐ 7 Analyzing Knowledge
- ☐ 8 Managing the Search Dictionary



Oracle Engagement Cloud

ナレッジの使用

19A

部品番号F14668-01

Copyright c 2011-2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

原著者: Ramana Murthy

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、複製、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。

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。適用されるお客様と**Oracle Corporation**との間の契約に別段の定めがある場合を除いて、**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。適用されるお客様と**Oracle Corporation**との間の契約に定めがある場合を除いて、**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。

このドキュメントで使用されている事業所名は架空のものであり、現在または過去に実在する実際の会社を特定するためのものではありません。



ナレッジの使用

Contents



Title and Copyright Information

Preface

- 1 About This Guide
- 2 Implementing Knowledge in Engagement Cloud
- 3 Using Knowledge with Service Requests
- 4 Using My Knowledge
- 5 Using Knowledge Authoring
- 6 Administering Knowledge
- 7 Analyzing Knowledge
- 8 Managing the Search Dictionary





はじめに

ここでは、アプリケーションを使用する際に役立つ情報ソースについて説明します。

Oracle Applicationsの使用方法

Applicationsヘルプの使用方法

このアプリケーション内でヘルプにアクセスするには、ヘルプ・アイコン  を使用してください。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・ヘッダーのユーザーのイメージまたは名前をクリックして、「ヘルプ・アイコンの表示」を選択します。ヘルプ・アイコンがないページもあります。[Oracle Applicationsヘルプ](#)にもアクセスできます。

 **視聴:** このビデオ・チュートリアルではヘルプの検索方法とヘルプ機能の使用方法について説明しています。

Applicationsヘルプの使用方法も参照できます。

その他のリソース

- **コミュニティ:** Oracleのエキスパート、パートナ・コミュニティ、およびその他のユーザーから情報を入手するには、[Oracle Cloud Customer Connect](#)をご利用ください。
- **ガイドおよびビデオ:** ガイドおよびビデオを見つけるには、[Oracle Help Center](#)にアクセスしてください。
- **トレーニング:** [Oracle University](#)のOracle Cloudに関するコースを受講してください。

表記規則

このガイドで使用されるテキスト表記規則を次の表に示します。

規則	意味
太字	太字は、ユーザー・インタフェース要素、ナビゲータ・パス、または入力する値や選択する値を示します。
固定幅フォント	固定幅フォントは、ファイル名、フォルダ名、ディレクトリ名、コードの例、コマンドおよびURLを示します。
→	右矢印記号は、ナビゲータ・パスの要素を区切ります。

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サイトを参照してください。

このガイドに含まれるビデオは、このガイドで使用可能なテキストベースのヘルプ・トピックの代替メディアとして提供するものです。

オラクル社への問合せ

Oracle Supportへのアクセス

サポートをご契約のお客様には、[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[My Oracle Support](#)か、聴覚に障害のあるお客様は[Accessible Oracle Support](#)を参照してください。

ご意見およびご提案

Oracle Applicationsヘルプやガイドに関するフィードバックをお寄せください。oracle_fusion_applications_help_ww_grp@oracle.comにEメールを送信します。



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |
Copyright © 2011, 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ナレッジの使用

Contents



Title and Copyright Information

Preface

☐ 1 About This Guide

Audience and Scope

Related Guides

☐ 2 Implementing Knowledge in Engagement Cloud

☐ 3 Using Knowledge with Service Requests

☐ 4 Using My Knowledge

☐ 5 Using Knowledge Authoring

☐ 6 Administering Knowledge

☐ 7 Analyzing Knowledge

☐ 8 Managing the Search Dictionary



1 このガイドについて

この章の内容は次のとおりです。

- 対象読者と範囲
- 関連ガイド

対象読者と範囲

このガイドは、Oracle Engagement CloudおよびOracle Global Human Resources HRヘルプ・デスクでナレッジを実装、管理および使用する方を対象としています。

Oracle Engagement Cloudの追加機能を設定および使用するには、Oracle Help Center (<https://docs.oracle.com>)で製品ドキュメントを参照してください。Oracle Global Human Resourcesの追加機能を設定および使用するには、Oracle Help Center (<https://docs.oracle.com>)で製品ドキュメントを参照してください。

注意: リリース19A (11.13.19.01.0)で、Oracle Sales CloudはOracle Engagement Cloudに統合されました。Oracle Sales Cloudの現行ユーザーは、既存のライセンス契約に基づいて引き続きOracle Sales Cloud機能を使用できます。Oracle Sales Cloudの現行のライセンス数の範囲内で作成された新規ユーザーもOracle Sales Cloudを同様に使用できます。Oracle Engagement Cloud SKUでサブスクリプションを更新することで、追加のOracle Engagement Cloud機能の利用が可能になる場合があります。

このドキュメントでは、Oracle Sales CloudおよびOracle Engagement Cloudの両方のライセンス契約で提供される機能について説明します。

関連ガイド

このガイドに記載されている内容の詳細は、次の表に示す関連ガイドを参照してください。

タイトル	説明
Oracle Engagement Cloud共通機能の使用	Oracle Applications Cloud共通のエンド・ユーザー機能に関する情報を提供します。
Oracle Engagement Cloud分析の作成および管理	営業管理者を対象に分析の作成および編集方法について説明します。
Oracle Engagement Cloud販売の実装	販売の設定および構成のタスクについて説明します。
Oracle Engagement Cloudサービスの実装	Oracle Engagement Cloudのサービス・コンポーネントおよび機能の設定方法について説明します。
Oracle Sales Cloud販売の使用	営業マネージャ、営業担当およびその他の営業ユーザーが毎日のビジネス・タスクを実行する際に役立つユーザー・タスクについて説明します。
Oracle Engagement Cloudサービスの使用	Oracle Engagement Cloudのサービス・コンポーネントおよび機能の使用方法について説明します。

関連トピック

- [Oracle Help Center](#)



ナレッジの使用

Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Implementing Knowledge in Engagement Cloud
 - Implementing Knowledge: Overview
 - Enabling Knowledge Features
 - Implementing Locales
 - Implementing Users
- ☐ 3 Using Knowledge with Service Requests
- ☐ 4 Using My Knowledge
- ☐ 5 Using Knowledge Authoring
- ☐ 6 Administering Knowledge
- ☐ 7 Analyzing Knowledge
- ☐ 8 Managing the Search Dictionary



2 Engagement Cloudでのナレッジの実装

この章の内容は次のとおりです。

- ナレッジの実装: 概要
- ナレッジ機能の有効化
- ロケールの実装
- ユーザーの実装

ナレッジの実装: 概要

ナレッジは、サービスおよびHRヘルプ・デスクで使用するために実装できます。ナレッジを使用すると、管理者と作成者はナレッジ・ベースを作成および管理できます。これにより、エージェントは、ナレッジ・ベースを使用してサービス要求を容易に解決できます。一般ユーザーは、ナレッジを見つけて表示するための中心的な場所として、「自分のナレッジ」を使用できます。

サービス管理者およびアカウント管理者は、アプリケーション実装コンサルタントなどの適格なアカウントを使用してナレッジを実装する必要があります。適格な実装アカウントには、営業管理者、顧客サービス・マネージャ、ナレッジ・マネージャの各ロールが割り当てられている必要があります。

ナレッジを実装するには、次の手順に従います。

- ナレッジ管理機能領域を有効にします。
- サービス要求でナレッジ管理機能を有効にします。
- サービス要求および「自分のナレッジ」ページのナレッジ管理機能を構成します。
- カテゴリや製品をサービスおよびHCMと同期するプロセスと、ナレッジ・ベース・コンテンツに対する変更内容で検索を更新するプロセスをスケジュールします。
- ロケールを設定して、ユーザーが必要とする言語および地域がナレッジ・ベースでサポートされるようにします。
- 適切なナレッジ機能にアクセスできるように、ナレッジ・ユーザーを設定します。

注意: 実装を完了したら、「ナレッジの管理」の項を参照して、重要な管理タスクの詳細を確認してください。

関連トピック

- [ナレッジの管理: 概要](#)

ナレッジ機能の有効化

複数の製品サービスに対するナレッジの実装: 説明

サービスとHRヘルプ・デスクの両方にナレッジを実装する場合は、2つのアプリケーション間で共有されないように記事を分離することをお勧めします。アプリケーション間で記事を共有する機能は、将来のリリースでは削除される可能性があります。記事がアプリケーション間で共有されないように、作成者は記事を作成するときに1つの部門のみを選択する必要があります。作成者は、記事作成プロセスの「詳細の追加」ステップで、記事に対してサービスまたはHCM部門を選択できます。

「ナレッジ管理」機能領域の有効化: 説明

ナレッジを有効にするには、機能設定マネージャ内でオプトイン・プロセスを使用します。この機能領域を有効にするには、「アプリケーション実装コンサルタント」ロールが必要です。オプトイン・プロセスが完了すると、ナ

レッジ・マネージャはナレッジ管理の構成オプションにアクセスできます。

注意: 以前のリリースでナレッジを実装した場合は、この手順を参照し、すべてのナレッジ機能がFSMで有効になっていることを確認してください。このリリースおよび以降のリリースですべてのナレッジ機能を使用できるようにアプリケーションを構成することをお勧めします。

ナレッジを有効にするには、次の手順に従います。

1. スプリングボード・メニューで「設定および保守」をクリックします。
2. 「サービス」オフアリングを選択します。
3. 「機能オプトインの変更」をクリックします。
4. 「ナレッジ管理」機能領域に対して「使用可能」オプションを選択します。

サービス要求でのナレッジの有効化: 手順

ナレッジを有効化して、エージェントがサービス要求内でナレッジ記事にアクセスして使用できるようにする必要があります。この機能を有効にするには、「営業管理者」ロールまたは「サービス管理者」ロールが必要です。サービス要求でナレッジを有効にするには、次の手順に従います。

1. スプリングボード・メニューで「設定および保守」をクリックします。
2. 「サービス」オフアリングを選択します。
3. 「サービス要求」機能領域を選択します。
4. 「サービス要求ナレッジ・プロファイル・オプションの管理」をクリックします。
5. `SVC_ENABLE_KNOWLEDGE_IN_SR`プロファイルのプロファイル値として「はい」を選択します。

サービス要求でのナレッジの構成: 手順

サービス要求でナレッジを構成するには、様々な機能(検索結果をカテゴリや製品別にフィルタ処理する機能など)を制御するナレッジ管理のプロファイル・オプションを有効または無効にします。これらの機能を有効または無効にするには、「ナレッジ・マネージャ」ロールが必要です。最新の实装では、これらのプロファイルはデフォルトで「はい」に設定されており、各機能は有効です。

サービス要求でナレッジを管理するには、次の手順に従います。

1. スプリングボード・メニューで「設定および保守」をクリックします。
2. 「サービス」オフアリングを選択します。
3. 「ナレッジ管理」機能領域を選択します。
4. 「ナレッジ・パネル・プロファイル・オプションの管理」を選択します。
5. 特定の機能を有効または無効にするには、次のプロファイル・オプションのいずれかを選択します。
 - ナレッジ・パネルの検索結果と推奨回答のカテゴリ別フィルタリングを有効にするには、「`CSO_ENABLE_CATEGORY_FILTER`」オプションを選択し、値を「はい」に設定します。
 - エージェントが、ナレッジ・パネルでお気に入り記事のリストを保持できるようにするには、「`CSO_ENABLE_KNOWLEDGE_FAVORITING`」オプションを選択し、値を「はい」に設定します。
 - エージェントが記事をサービス要求にリンクできるようにするには、「`CSO_ENABLE_KNOWLEDGE_LINKING`」オプションを選択し、値を「はい」に設定します。
 - エージェントが検索結果をロケール別にフィルタできるようにするには、

- 「CSO_ENABLE_LOCALE_FILTER」オプションを選択し、値を「はい」に設定します。
- ナレッジ・パネルの検索結果と推奨回答のカテゴリ別フィルタリングを有効にするには、「CSO_ENABLE_PRODUCT_FILTER」オプションを選択し、値を「はい」に設定します。
- 検索結果および推奨される回答のタイトルに加えて、アプリケーションで記事の抜粋を表示できるようにするには、「CSO_SHOW_ARTICLE_SNIPPET」オプションを選択し、値を「はい」に設定します。

自分のナレッジ機能の構成: 手順

「自分のナレッジ」ページでナレッジを構成するには、「自分のナレッジ」メニュー項目および最近の記事の経過限度を制御するナレッジ管理のプロファイル・オプションを有効または無効にできます。これらの機能を有効または無効にするには、「ナレッジ・マネージャ」ロールが必要です。最新の実装では、これらのプロファイルはデフォルトで「はい」に設定されており、各機能は有効です。

「自分のナレッジ」ページでナレッジを管理するには、次の手順に従います。

1. スプリングボード・メニューで「設定および保守」をクリックします。
2. 「サービス」オフリングを選択します。
3. 「ナレッジ管理」機能領域を選択します。
4. 「自分のナレッジ・プロファイル・オプションの管理」を選択します。
5. 特定の機能を有効または無効にするには、次のプロファイル・オプションのいずれかを選択します。
 - ヘルプ・デスクに対して「自分のナレッジ」メニューを有効にするには、「CSO_ENABLE_HCM_KMHOME」オプションを選択し、値を「はい」に設定します。
 - サービスに対して「自分のナレッジ」メニューを有効にするには、「CSO_ENABLE_SVC_KMHOME」オプションを選択し、値を「はい」に設定します。
 - 最近の記事に対して上限経過日数を設定するには、「CSO_RECENTLY_UPDATED_TIME_PERIOD」オプションを選択し、必要な値を日数で指定します。デフォルト値は30であるため、30日以上経過した記事は最近の記事として表示されません。

ファイル添付タイプの構成: 手順

管理者は、記事への添付を作成者に許可するファイル・タイプを指定できます。

許可するファイル拡張子のリストを編集し、作成者が記事に添付できるファイル・タイプを制限できます。ファイルを添付ファイルとして記事に追加する機能を、コンテンツ・タイプ定義を使用して有効化できます。これにより、エージェントおよび他のユーザーがナレッジの使用中に添付ファイルをダウンロードまたは表示できるようになります。

注意: ファイル添付を有効にするには、管理者が既存のコンテンツ・タイプ定義を編集する必要があります。コンテンツ・タイプ定義の編集方法の詳細は、「コンテンツ・タイプの定義: 手順」を参照してください。

作成者が記事に添付できるファイルのタイプを指定するには、次の手順を実行します。

1. 「設定および保守」に移動し、サービス・オフリングから「ナレッジ管理」を選択します。
2. 「ナレッジ・ファイル添付の管理」を選択します。
3. 必要に応じてファイル拡張子リストを更新し、「保存」をクリックします。すべてのファイル拡張子を許

可するには、*を入力します。

関連トピック

- [コンテンツ・タイプの定義: 手順](#)

ナレッジ・プロセスのスケジュール: 手順

次のナレッジ・プロセスをスケジュールする必要があります。

- **ナレッジ・コンテンツ・バッチ・プロセス:** このジョブでは、サービスおよびHCMの製品とカテゴリに対する最新の変更内容を反映するように、ナレッジのカテゴリと製品が更新されます。「ナレッジ・コンテンツ・バッチ・プロセス」ジョブは、1日1回のみ実行するようにスケジュールします。これよりも頻繁にこのジョブを実行することはお勧めしません。
- **ナレッジ検索バッチ・プロセス:** このジョブでは、ナレッジ・ベース・コンテンツに対する変更内容を反映するように、ナレッジ検索が更新されます。このジョブは、15分ごとに実行するようにスケジュールします。

スケジュールされたプロセスは、それらを作成したユーザーのみに表示されます。ナレッジ・プロセスをスケジュールするには、SVC_SCHEDULE_SERVICE_JOBS_PRIV認可が必要です。

ナレッジ・プロセスをスケジュールするには、次の手順に従います。

1. 管理者としてアプリケーションにサインインします。
2. ナビゲータから、「スケジュール済プロセス」を選択し、次のページで、「新規プロセスのスケジュール」をクリックします。
3. 「新規プロセスのスケジュール」ダイアログ・ボックスで、プロセス・タイプとして「ジョブ」を選択します。
4. 「名前」メニューで、「検索」をクリックして「検索と選択: 名前」ダイアログ・ボックスを開き、「ナレッジ」と入力します。
5. スケジュールするプロセスを選択し、「OK」をクリックします。
6. 「新規プロセスのスケジュール」ダイアログ・ボックスで「OK」をクリックして、ジョブの「プロセスの詳細」ページに移動します。
7. 「プロセス・オプション」をクリックして、目的のオプションを選択し、「OK」をクリックして「プロセスの詳細」ページに戻ります。
8. 「拡張」をクリックし、「スケジュールの使用」を選択します。
 - ナレッジ・コンテンツ・バッチ・プロセスについては、頻度を「毎日」、1日毎として指定します。有効な開始日を指定します。
 - ナレッジ検索バッチ・プロセスについては、頻度を「毎時/分」、0時間15分毎として指定します。有効な開始日を指定します。

注意: ジョブのスケジュールが1つのみであることを確認してください。

関連トピック

- [スケジュール済プロセスおよびプロセス・セットの発行: 手順](#)

ロケールの実装

ユーザーの優先ナレッジ・ロケール: 説明

ナレッジでは複数のロケールがサポートされ、記事は単一のロケールに存在するか、または複数のロケールに翻訳できます。たとえば、記事は英語-アメリカ合衆国(en-US)、英語-カナダ(en-CA)およびフランス語-カナダ(fr-CA)のロケールで使用できます。

優先ナレッジ・ロケールを設定しておくことで、ユーザーがサービス要求でナレッジを使用したり、「自分のナレッジ」を使用したりしたときに、アプリケーションが検索結果のロケールをユーザーの優先ナレッジ・ロケールに一致させます。ユーザーはナレッジ・ロケールのプリファレンスをいつでも設定および変更できます。

ユーザーが優先ナレッジ・ロケールを設定していない場合、アプリケーションは言語と地域の設定を使用するため、場合によっては検索結果の品質が低下します。たとえば、ユーザーの希望言語が英語で地域がカナダの場合、アプリケーションでは、検索結果がロケールen-CA (英語、カナダ)で表示されます。en-CAロケールで一致する記事が少なければ、アプリケーションから返される関連記事の数も少なくなります。

すべてのナレッジ・ユーザーが自身のプリファレンスを使用頻度の高いナレッジ・ロケールに設定することをお勧めします。

デフォルト・ロケールの構成: 手順

デフォルトのナレッジ・ベースのロケールを英語-アメリカ合衆国から、組織のニーズを満たす他のアクティブなロケールに変更できます。ユーザーの希望言語が不明な場合やユーザーの希望言語のコンテンツが使用できない場合は、アプリケーションはデフォルト・ロケールを使用してコンテンツを提供します。すべてのナレッジ記事とオブジェクトはデフォルト・ロケールに存在する必要があります。これは、デフォルト・ロケール・オブジェクトがユーザーの要求ロケールで使用できない場合、アプリケーションではそのオブジェクトを表示できる必要があるためです。たとえば、あるロケールの記事がユーザーの現在のロケールに翻訳されていない場合、アプリケーションはデフォルト・ロケールで記事を表示します。

初期のデフォルトは英語-アメリカ合衆国に設定されています。すべての記事およびオブジェクトがデフォルト・ロケールで使用できることを確認してください。英語-アメリカ合衆国から別のロケールにデフォルトのロケールを変更する際、組織で使用する予定がなければ英語-アメリカ合衆国のロケールを無効にすることもできます。

注意: 現在は、アプリケーションのデフォルト・ロケールが作成者ユーザーに自動的に割り当てられることはありません。

デフォルト・ロケールを構成するには、次の手順に従います。

1. スプリングボード・メニューで「設定および保守」をクリックします。
2. 「サービス」オファリングを選択します。
3. 「ナレッジ管理」機能領域を選択します。
4. 「ナレッジ・ロケールの管理」タスクを選択します。
5. 「デフォルト・ロケール」リストでアクティブなロケールを選択します。

複数のロケールでのナレッジの構成: 説明

複数のロケールをサポートするようにナレッジを構成し、使用可能なロケールのいずれかでコンテンツを作成および管理できます。次の表に、使用可能なロケールを示します。

言語	地域	ロケール	表示名
アラビア語	エジプト、サウジアラビア、UAE	ar-EG、 ar-SA、 ar-AE	アラビア語-エジプト アラビア語-サウジアラビア アラビア語-アラブ首長国連邦
中国語(簡体字)	中国	zh-CN	中国語、簡体字-中国
中国語(繁体字)	台湾	zh-TW	中国語、繁体字-台湾
チェコ語	チェコ共和国	cs-CZ	チェコ語-チェコ共和国
デンマーク語	デンマーク	da-DK	デンマーク語-デンマーク
オランダ語	ベルギー、オランダ	nl-BE、 nl-NL	オランダ語-ベルギー オランダ語-オランダ
英語	オーストラリア、カナダ、アイルランド、ニュージーランド、イギリス、アメリカ合衆国	en-AU、 en-CA、 en-IE、 en-NZ、 en-GB、 en-US	英語-オーストラリア 英語-カナダ 英語-アイルランド 英語-ニュージーランド 英語-イギリス 英語-アメリカ合衆国
フィンランド語	フィンランド	fi-FI	フィンランド語-フィンランド
フランス語(カナダ)	カナダ	fr-CA	フランス語-カナダ
フランス語(ヨーロッパ)	ベルギー、フランス、スイス	fr-BE、 fr-FR、 fr-CH	フランス語-ベルギー フランス語-フランス フランス語-スイス
ドイツ語	オーストリア、ドイツ、スイス	de-At、 de-DE、 de-CH	ドイツ語-オース

			トリア ドイツ語-ドイツ ドイツ語-スイス
ヘブライ語	イスラエル	he-IL	ヘブライ語-イスラエル
ハンガリー語	ハンガリー	hu-HU	ハンガリー語-ハンガリー
イタリア語	イタリア、スイス	it-IT、it-CH	イタリア語-イタリア イタリア語-スイス
日本語	日本	ja-JP	日本語-日本
韓国語	韓国	ko-KR	韓国語-韓国
ノルウェー語	ノルウェー	no-NO	ノルウェー語-ノルウェー
ポーランド語	ポーランド	pl-PL	ポーランド語-ポーランド
ポルトガル語、ブラジル	ブラジル、ポルトガル	pt-BR、pt-PT	ポルトガル語-ブラジル ポルトガル語-ポルトガル
ルーマニア語	ルーマニア	ro-RO	ルーマニア語-ルーマニア
ロシア語	ロシア	ru-RU	ロシア語-ロシア
スペイン語	メキシコ、スペイン	es-MX、es-ES	スペイン語-メキシコ スペイン語-スペイン
スウェーデン語	スウェーデン	sv-SV	スウェーデン語-スウェーデン
タイ語	タイ	th-TH	タイ語-タイ
トルコ語	トルコ	tr-TR	トルコ語-トルコ

ユーザーの実装

ナレッジ・ユーザーの設定

管理者はアプリケーションで定義されているユーザーにナレッジ機能へのアクセス権を設定できます。新規ユーザーを作成してナレッジ・ユーザーとして設定するか、または既存のユーザーをナレッジ・ユーザーとして設定で

きます。適切なロールを付与することでナレッジ・ユーザーを設定します。作成者ユーザーの場合は、ロケールおよび1つ以上の記事タイプへのアクセス権も割り当てする必要があります。

組織のナレッジ・ユーザーのタイプによって、ロール、ロケールおよびコンテンツ・タイプへのアクセス権に対する要件が異なります。この項では、サービスおよびHRヘルプ・デスク・アプリケーションの一般的なユーザー・タイプと、各ユーザー・タイプに適切な機能を付与するロールおよびその他の属性、さらに、各ユーザー・タイプの設定に必要な手順について説明します。

ナレッジ・ロールのタイプ

ナレッジ・ユーザーのタイプによって、ナレッジへのアクセス要件および使用要件は異なります。1人のユーザーが複数のタイプに所属することもあります。たとえば、顧客サービス担当者が作成者としてナレッジ・ベースに記事を寄稿することは珍しくありません。複数のユーザー・タイプに関連付けられているロールにユーザーを割り当てることができます。新規ユーザーを作成する方法でも、または既存ユーザーにナレッジ機能を付与する方法でも、ナレッジ・ユーザーを設定する際は次の説明を参照し、適切なロール、ロケールおよびコンテンツ・タイプに対する作成権限をユーザーに付与してください。

- セルフサービス・ユーザーは、**Digital Customer Service**やナレッジへのアクセスを提供するその他のユーザー定義ポータルまたはページから、ナレッジにアクセスする必要があります。
- 顧客サービス担当(エージェントとも呼ばれる)および顧客サービス・マネージャは、サービス要求(SR)内からナレッジにアクセスする必要があります。
- HRヘルプ・デスク・エージェントおよびマネージャは、**HCM**内からナレッジにアクセスする必要があります。
- サービス作成者は、サービス記事を作成および管理するための適切なナレッジ・オーサリング環境にアクセスする必要があります。
- HCM作成者は、**HCM**記事を作成および管理するための適切なナレッジ・オーサリング環境にアクセスする必要があります。
- ナレッジ・マネージャおよび管理者は、ナレッジ・ベースを管理する必要があります。

サービス・ナレッジ・ロール

次のロールを使用して、サービス・ナレッジベース・ユーザーにナレッジ機能を割り当てます。

次のサービス・ロールがあります。

- 顧客サービス担当
- 顧客サービス・マネージャ
- ナレッジ作成サービス
- 顧客セルフサービス・ユーザー

顧客サービス担当ロール

顧客サービス担当はナレッジを使用して顧客の問題を解決します。次の機能があります。

- 「自分のナレッジ」へのアクセス
- SR内からのナレッジへのアクセス
- パブリックおよび内部の記事へのアクセス

- サービス・ナレッジ・ベースのみへのアクセス

顧客サービス・マネージャ・ロール

顧客サービス・マネージャは顧客サービス担当を監督し、ナレッジを使用してチームのパフォーマンス管理を行います。次の機能があります。

- 「自分のナレッジ」へのアクセス
- SR内からのナレッジへのアクセス
- パブリックおよび内部の記事へのアクセス
- サービス・ナレッジ・ベースのみへのアクセス

ナレッジ作成サービス・ロール

ナレッジ作成者はサービス記事にのみアクセスでき、寄稿はサービス・ナレッジベースのライフ・サイクルに限定されます。次の機能があります。

- ナレッジ・オーサリングへのアクセス
- パブリックおよび内部の記事へのアクセス
- サービス・ナレッジ・ベースのみへのアクセス

顧客セルフサービス・ユーザー・ロール

セルフサービス・ユーザーは、**Digital Customer Service**やユーザー定義ポータルまたはページから、ナレッジにアクセスできます。ナレッジ機能領域へのアクセス権はなく、パブリック記事にのみアクセスできます。内部記事にはアクセスできません。

HCMアプリケーション・ロール

HRヘルプ・デスク・エージェントは、従業員のかわりに**HRヘルプ・デスク・チケット**を作成および管理します。

次の機能があります。

- 次の機能領域へのアクセス。
 - 自分のナレッジ
 - HCMサービス要求内からのナレッジへのアクセス
 - ナレッジ・オーサリング
- パブリックおよび内部の記事へのアクセス
- HCMアプリケーションのみへのアクセス

人事ヘルプ・デスク・マネージャ・ロール

HRヘルプ・デスク・マネージャは、**HRヘルプ・デスク・エージェント**の管理や、**HRヘルプ・デスク・メトリック**のレビューおよび分析を担当します。次の機能があります。

- 次の機能領域へのアクセス。
 - 自分のナレッジ

- HCMサービス要求内からのナレッジへのアクセス
- ナレッジ・オーサリング
- パブリックおよび内部の記事へのアクセス
- HCMアプリケーションのみへのアクセス

人事ヘルプ・デスク管理者ロール

HRヘルプ・デスク管理者には次の機能があります。

- ナレッジ・ホームへのアクセス
- HCMサービス要求内からのナレッジへのアクセス
- パブリックおよび内部の記事へのアクセス
- HCMアプリケーションのみへのアクセス

ナレッジ作成HCMロール

ナレッジ作成者はHCM記事にのみアクセスでき、寄稿はHCMナレッジベースのライフ・サイクルに限定されません。次の機能があります。

- ナレッジ・オーサリングへのアクセス
- パブリックおよび内部の記事へのアクセス
- HCMアプリケーションのみへのアクセス

一般ナレッジ・ロール

一般ナレッジ・ロールを使用して、サービスおよびHCMアプリケーション・ユーザーにナレッジ・マネージャ機能を割り当てます。

次の一般ナレッジ・ロールがあります。

- ナレッジ・マネージャ
- ナレッジ・アナリスト

注意: ナレッジ・アナリスト・ロールは旧式のロールであるため、新しい実装で使用することはお薦めしません。

ナレッジ・マネージャ・ロール

ナレッジ・マネージャはナレッジ・ベースおよび他の機能領域を管理して、ユーザーが関連ナレッジにアクセスできるようにするほか、許可された寄稿者がナレッジ・ベースのコンテンツを作成および保守できるようにします。次の機能があります。

- 次の機能領域へのアクセス。
 - 自分のナレッジ
 - ナレッジ・オーサリング
 - ナレッジ分析
 - 機能設定マネージャのナレッジの設定および保守タスク

- ナレッジ・ユーザー管理
- パブリックおよび内部の記事へのアクセス
- HCMとサービスの両方のナレッジ・ベースへのアクセス

ナレッジ・アナリスト・ロール

このロールは旧式のロールです。ユーザーがサービスおよびHCMアプリケーションの両方でナレッジを作成および管理できるようにします。ナレッジ・アナリスト・ロールには次の機能があります。

- 「自分のナレッジ」へのアクセス
- オーサリングへのアクセス
- ナレッジ分析へのアクセス
- パブリックおよび内部の記事へのアクセス
- HCMとサービスの両方のナレッジ・ベースへのアクセス

セルフサービス・ユーザーの設定

セルフサービス・ユーザーを設定するには、顧客セルフサービス・ロールを割り当てます。セルフサービス・ユーザーは、**Digital Customer Service**やナレッジ・ベースへのアクセスを提供するユーザー定義のエンド・ユーザー向けページまたはポータルからナレッジにアクセスできます。ナレッジ機能領域へのアクセス権はなく、パブリック記事にのみアクセスできます。内部記事にはアクセスできません。

顧客サービス担当およびマネージャの設定

顧客サービス担当を設定するには、顧客サービス担当ロールを割り当てます。顧客サービス・マネージャを設定するには、顧客サービス・マネージャ・ロールを割り当てます。

顧客サービス担当は、自分のナレッジへのアクセスとSR内でのナレッジの使用が許可されるほか、パブリックおよび内部の記事にアクセスできます。サービス・ナレッジ・ベースにのみアクセスできます。顧客サービス・マネージャは、自分のナレッジへのアクセスとSR内でのナレッジの使用が許可されるほか、パブリックおよび内部の記事にアクセスできます。サービス・ナレッジ・ベースにのみアクセスできます。

HRヘルプ・デスク担当およびマネージャの設定

HRヘルプ・デスク担当を設定するには、人事ヘルプ・デスク・エージェント・ロールを割り当てます。HRヘルプ・デスク・マネージャを設定するには、人事ヘルプ・デスク・マネージャ・ロールを割り当てます。

HRヘルプ・デスク担当は、自分のナレッジへのアクセスとHCMサービス要求内でのナレッジの使用を許可されるほか、ナレッジ・オーサリングの使用と内部記事(HCM記事はすべて内部)へのアクセスが可能です。HCMナレッジ・ベースにのみアクセスできます。

HRヘルプ・デスク・マネージャは、自分のナレッジへのアクセスとHCMサービス要求内でのナレッジの使用を許可されるほか、ナレッジ・オーサリングの使用と内部記事(HCM記事はすべて内部)へのアクセスが可能です。HCMナレッジ・ベースにのみアクセスできます。

サービスまたはHCM作成者の設定

サービスおよびHCM作成者を設定するには、ロール、オーサリング・ロケールおよびコンテンツ・タイプを割り当てます。サービス作成者を設定するには、ナレッジ作成サービス・ロールを割り当てます。HCM作成者を設定するには、ナレッジ作成HCMロールを割り当てます。

HCM作成者はHCMナレッジ・ベースにのみアクセスでき、寄稿はHCMナレッジ・ベースのライフ・サイクルに限定されます。HCMオーサリングおよびHCM記事(すべてのHCM記事は内部)にアクセスできます。

サービス作成者はサービス・ナレッジ・ベースにのみアクセスでき、寄稿はサービス・ナレッジ・ベースのライフ・サイクルに限定されます。サービス・オーサリングと、パブリックおよび内部の記事にアクセスできます。

すべての作成者にロケール権限を付与し、作成ロールにコンテンツ・タイプ権限を付与する必要があります。作成者は、自分に割り当てられているロケールでのみ記事を作成および管理でき、自分のロールに割り当てられているコンテンツ・タイプにのみアクセスできます。

関連トピック

- [作成者のロケールの管理: 手順](#)
- [ロールへのコンテンツ・タイプ権限の割当: 手順](#)

ナレッジ・マネージャの設定

ナレッジ・マネージャを設定するには、ナレッジ・マネージャ・ロールを割り当てます。ナレッジ・マネージャは、自分のナレッジ、オーサリング、分析、設定および保守タスク、およびユーザー管理にアクセスできます。サービスおよびHCMナレッジ・ベースのパブリックおよび内部の記事にアクセスできます。

ユーザーへのロールの付与: 手順

ユーザーがコンテンツを作成または管理できるようにするには、ユーザーに次のロールのいずれかを付与する必要があります。ユーザーにナレッジ・ロールを付与するには、ナレッジ・マネージャ・ロールが必要です。ユーザーにナレッジ・ロールを付与するには、次の手順を実行します。

1. アプリケーションにサインインし、ナビゲータから「セキュリティ・コンソール」を選択します。
2. メニューから「ユーザー」アイコンをクリックします。
3. ユーザー名の中の3文字以上を検索ボックスに入力して、ユーザーを検索します。
4. 検索結果からユーザーを選択し、ユーザー・ログイン・リンクをクリックします。
5. ユーザー・アカウント詳細ページで「編集」をクリックします。
6. 「ユーザー・アカウントの編集」ページで「ロールの追加」をクリックします。
7. 「ロール・メンバーシップの追加」ダイアログ・ボックスで、検索ボックスに3文字以上を入力してロールを検索します。
8. 検索結果からロールを選択し、「ロール・メンバーシップの追加」をクリックします。
9. 確認ダイアログ・ボックスで「OK」をクリックし、「ロール・メンバーシップの追加」ダイアログ・ボックスで「完了」をクリックします。

付与したロールが「ユーザー・アカウントの編集」ページに表示されます。





[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |
Copyright © 2011, 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ナレッジの使用

Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Implementing Knowledge in Engagement Cloud
- ☐ 3 Using Knowledge with Service Requests
 - Using Knowledge with Service Requests: Explained
 - Adding Knowledge to SRs: Procedure
 - Adding Favorite Articles: Explained
 - Rating an Article: Procedure
- ☐ 4 Using My Knowledge
- ☐ 5 Using Knowledge Authoring
- ☐ 6 Administering Knowledge
- ☐ 7 Analyzing Knowledge
- ☐ 8 Managing the Search Dictionary



3 サービス要求でのナレッジの使用

この章の内容は次のとおりです。

- サービス要求でのナレッジの使用: 説明
- SRへのナレッジの追加: 手順
- お気に入り記事の追加: 説明
- 記事のレーティング(評価): 手順

サービス要求でのナレッジの使用: 説明

ナレッジを利用して、サービス要求(SR)の問題を解決できます。SRの作成中または作業中に、関連するナレッジ・ベースの記事をSR連絡にすぐに挿入し、その情報を顧客に送信できます。

SRからのナレッジへのアクセス

SR内のナレッジにアクセスし、問題を迅速かつ効率的に解決するために活用できます。SRタイトルに基づく推奨記事を参照したり、その他の関連ナレッジ・ベース記事を検索したり、記事をお気に入りに追加したりできます。

ナレッジにアクセスするには、SR内からナレッジを開きます。推奨回答」タブには、SRのタイトルに基づいた関連記事や追加の製品およびカテゴリ情報が表示されます。記事を表示したり、ナレッジ・ベースでその他の記事を検索したりできるほか、SRに記事を挿入したり、お気に入り記事リストを管理したりできます。

SR内での記事の検索

さらに別の記事を見つけるため、新しい検索条件、カテゴリおよび製品、およびロケールに基づいてナレッジ・ベースを検索できます。アプリケーションでサポートされている任意のロケールで記事を検索できます。作成者はサポートされているロケールで記事を作成し、記事を複数のロケールに翻訳できます。

サービス要求内で検索したときに、アプリケーションは検索結果のロケールを優先ナレッジ・ロケールに一致させます。ナレッジ・ロケールのプリファレンスはいつでも設定または変更できます。

優先ナレッジ・ロケールを設定していない場合、アプリケーションは言語と地域の設定を使用するため、場合によっては検索結果の品質が低下します。たとえば、希望言語が英語で地域がカナダの場合、アプリケーションでは、検索結果がロケールen-CA (英語、カナダ)で表示されます。en-CAロケールで一致する記事が少なければ、アプリケーションから返される関連記事の数も少なくなります。

追加の記事を検索する手順:

1. 検索領域を展開します。
2. 単語または句を入力します。
3. 検索結果を制限する場合は、関連するカテゴリおよび製品を選択します。
4. 優先ナレッジ・ロケール以外の言語で結果を表示する場合は、ロケールを選択します。

SRへのナレッジの追加: 手順

ナレッジ記事をテキストまたはリンクとしてSRメッセージに挿入すると、問題の解決効率が向上します。記事のコンテンツは「ナレッジ」タブまたは「記事詳細」ウィンドウから直接SRに追加できるほか、SR内のメッセージの作成ペインで「ナレッジの挿入」オプションを使用して追加することもできます。

SRへの記事の追加

記事は、「ナレッジ」ペインや「記事詳細」ウィンドウからSRに追加できます。複数の記事をSRに追加できま

す。

ナレッジをテキストとして追加するには、次の手順を実行します。

1. **SR**を編集モードで開き、ナレッジを開きます。
2. **SR**に追加する記事を見つけます。
3. 「ナレッジ」ペインまたは「記事詳細」ウィンドウで、「ナレッジ記事をテキストとしてメッセージに挿入します」アイテムをクリックします。
記事のテキストが「メッセージ」タブの「作成: レスポンス」ペインに表示され、記事が**SR**にリンクされます。
4. 必要に応じて該当するチャンネル・タイプを選択し、パーソナライズしたメッセージを追加します。
5. 「送信」をクリックするか、「ドラフトとして保存」をクリックします。

SRでの記事の挿入

リンクされた記事を**SR**に挿入し、受信者に記事のコンテンツを送信できます。まだ**SR**にリンクされていない記事を送信するには、その記事を**SR**にリンクし、**SR**を保存する必要があります。

SRに記事を挿入する手順は、次のとおりです。

1. **SR**を編集モードで開き、「メッセージ」タブをクリックします。
2. 「作成」ドロップダウン・リストから、送信するメッセージ・タイプを選択します。
作成: メッセージ・タイプペインが開きます。
3. 「ナレッジの挿入」をクリックします。
「ナレッジの挿入」ウィンドウが開き、**SR**にリンクされた記事が表示されます。
4. 「テキストとして挿入」アイコンをクリックし、「完了」をクリックします。
記事がテキストとして**SR**メッセージに追加されます。
5. 必要に応じて、記事のテキストを編集します。
6. 「送信」をクリックするか、「ドラフトとして保存」をクリックします。

SRへの記事のリンク

記事を**SR**にリンクして、その内容を参考にして問題を解決できます。記事を**SR**にリンクすることでエージェントはナレッジにすばやくアクセスできるようになり、また将来発生する同様の問題の解決にも役立つことから、ナレッジ・ベースの品質向上につながります。

記事を**SR**にリンクするには、次の手順を実行します。

1. **SR**内でナレッジを開きます。
2. 推奨、お気に入りまたは検索結果リストで記事を見つけます。
3. リンクする記事に対応するリンク・アイコンをクリックします。
4. **SR**を保存してリンクを完了します。**SR**を保存するまで、リンクはアクティブになりません。

リンクされた記事の表示

SRにリンクされた記事を表示する手順は、次のとおりです。

1. SR内の「リンクされた記事」タブをクリックします。
「リンクされた記事」ウィンドウに、SRにリンクされたすべての記事が表示されます。
2. リンクされた記事をSRから削除するには、「削除」アイコンをクリックします。

お気に入り記事の追加: 説明

記事をお気に入りに追加して、すばやく簡単にアクセスできるようにできます。記事を開き、星アイコンをクリックします。お気に入りの記事は、「ナレッジ」タブの「お気に入り」セクションおよび「自分のナレッジ」ページからアクセスできます。

記事のレーティング(評価): 手順

記事は、その品質と有用性に基づいてレーティングすることができます。自分が所有する記事をレーティングすることはできません。

記事をレーティングするには、次の手順に従います。

1. 記事を開きます。
「記事詳細」ウィンドウに、記事のコンテンツが表示されます。
2. 評点スケール上で星をクリックして、評価を指定します。



ナレッジの使用

Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Implementing Knowledge in Engagement Cloud
- ☐ 3 Using Knowledge with Service Requests
- ☐ 4 Using My Knowledge
 - My Knowledge: Explained
 - Setting Your Preferred Knowledge Locale
 - Searching for Articles in My Knowledge: Procedure
- ☐ 5 Using Knowledge Authoring
- ☐ 6 Administering Knowledge
- ☐ 7 Analyzing Knowledge
- ☐ 8 Managing the Search Dictionary



4 自分のナレッジの使用

この章の内容は次のとおりです。

- 自分のナレッジ: 説明
- 優先ナレッジ・ロケールの設定
- 自分のナレッジでの記事の検索: 手順

自分のナレッジ: 説明

「自分のナレッジ」は、製品とサービスに関する関連ナレッジを参照できる中心的な場所です。「自分のナレッジ」は、作成者、サービス・エージェント、ヘルプ・デスク・エージェントなどのナレッジ・ベース・ユーザーに提供されます。「自分のナレッジ」を使用して、記事を検索し、構成されている場合は、最近表示した記事を表示し、お気に入りを表示および管理することもできます。

次のパスを使用して自分のナレッジにアクセスできます。

- サービスを使用している場合は、「サービス」、「自分のナレッジ」の順に選択します。
- HRヘルプ・デスクを使用している場合は、「ヘルプ・デスク」、「自分のナレッジ」の順に選択します。

関連トピック

- [お気に入り記事の追加: 説明](#)

優先ナレッジ・ロケールの設定

優先ナレッジ・ロケールとして使用するロケールを選択できます。組織でアクティブになっている任意のロケールを選択できます。デフォルトで、ナレッジのコンテンツはユーザーの言語および地域のプリファレンスに対応するロケールで表示されます。言語および地域のプリファレンスとは別に、ロケール・プリファレンスを設定できます。

たとえば、言語プリファレンスがフランス語で地域プリファレンスがカナダの場合、デフォルトではフランス語-カナダのロケールでコンテンツが表示されます。優先ナレッジ・ロケールを別のロケール、たとえば英語-カナダに設定した場合、英語カナダのロケールでコンテンツが表示されます。

注意: ユーザーのデフォルトの作成ロケールを管理者が「ナレッジ・ユーザー」ページで設定する必要がなくなりました。また、アプリケーションによってデフォルト・ロケールが自動的にユーザーに割り当てられることもありません。

ユーザー・プリファレンスから優先ロケールを選択します。優先ロケールを設定するには、次の手順を実行します。

1. 「設定およびアクション」を開きます。
2. 「プリファレンスの設定」を選択します。
3. 「優先ナレッジ・ロケール」を選択し、メニューからロケールを選択します。

自分のナレッジでの記事の検索: 手順

「自分のナレッジ」は、ナレッジ・ベース記事の検索に使用できます。アプリケーションでサポートされている任意のロケールで記事を検索できます。作成者はサポートされているロケールで記事を作成し、記事を複数のロケールに翻訳できます。

自分のナレッジ内で検索したときに、アプリケーションは検索結果のロケールを優先ナレッジ・ロケールに一致させます。ナレッジ・ロケールのプリファレンスはいつでも設定または変更できます。

優先ナレッジ・ロケールを設定していない場合、アプリケーションは言語と地域の設定を使用するため、場合によっては検索結果の品質が低下します。たとえば、希望言語が英語で地域がカナダの場合、アプリケーションでは、検索結果がロケールen-CA (英語、カナダ)で表示されます。en-CAロケールで一致する記事が少なければ、アプリケーションから返される関連記事の数も少なくなります。

記事を検索するには、次の手順に従います。

1. 「検索」フィールドに用語を入力します。
2. 「拡張検索の表示」アイコンをクリックし、優先ロケール以外のロケールを選択します(必要な場合)。
3. 「検索」アイコンをクリックします。

検索結果から記事を選択し、内容を表示できます。記事表示には、バージョン、作成者、最新更新日、発行日、評価に関する情報も含まれます。



ナレッジの使用

Contents



Title and Copyright Information

Preface

- 1 About This Guide
- 2 Implementing Knowledge in Engagement Cloud
- 3 Using Knowledge with Service Requests
- 4 Using My Knowledge
- 5 Using Knowledge Authoring
 - Knowledge Authoring: Explained
 - Knowledge Articles: Explained
 - Creating Articles: Procedure
 - Creating an FAQ: Procedure
 - Creating a Solution: Procedure
 - Editing Articles: Procedure
 - Checking Out and Checking In Articles: Explained
 - Commenting on an Article: Explained
 - Changing an Article's Owner: Procedure
 - Article Versions: Explained
 - Publishing and Unpublishing Articles
 - Translating Articles: Procedure
- 6 Administering Knowledge
- 7 Analyzing Knowledge
- 8 Managing the Search Dictionary



5 ナレッジ・オーサリングの使用

この章の内容は次のとおりです。

- ナレッジ・オーサリング: 説明
- ナレッジ記事: 説明
- 記事の作成: 手順
- FAQの作成: 手順
- ソリューションの作成: 手順
- 記事の編集: 手順
- 記事のチェック・アウトとチェック・イン: 説明
- 記事へのコメントの追加: 説明
- 記事の所有者の変更: 手順
- 記事のバージョン: 説明
- 記事の公開と公開解除
- 記事の翻訳: 手順

ナレッジ・オーサリング: 説明

権限のあるユーザーは、ナレッジ・オーサリングを使用して、ナレッジ記事を作成・管理できます。記事を作成して発行したり、それらを定期的に更新したり、サポートされているロケールに翻訳したり、不要になった場合にそれらを公開解除することができます。エージェントは、ナレッジ・ベース記事を使用して顧客問題のソリューションを簡単に検索し、顧客インシデントに記事をリンクすることができます。オーサリングにアクセスするには、「ナビゲータ」パネルで「オーサリング」を選択します。

ナレッジ記事: 説明

記事はナレッジ・ベースの基本ユニットです。ナレッジ・ベース内の記事は、作成して管理し、定期的に更新したり、サポートされているロケールに翻訳したり、不要になった場合に公開解除することができます。

記事について

次のタイプの記事を作成できます。

- FAQ
- ソリューション
- 組織専用で作成されるコンテンツ・タイプ

記事とその翻訳バージョンは記事IDを共有します。記事を選択すると、公開ステータス、関連する製品とカテゴ

り、およびその他の情報について詳細を確認できます。

記事の検索

記事IDの検索または拡張検索を実行して、記事を検索できます。リスト内の複数の列でデータをソートできます。

リストをフィルタして、自分が所有する記事のみ(自分の記事)または最近変更した記事のみを表示できます。リストの記事、タイトルまたは最終変更日でソートできます。

拡張検索では次の基準を指定できます。

- 所有している記事または最近変更した記事
- コンテンツ・タイプ
- ロケール

リストをソートするには、列を選択し、上矢印または下矢印をクリックします。記事、タイトル、最終更新日でソートできます。ライブ・バージョン(現在のバージョンの記事)列、ロケール列およびコンテンツ・タイプ列を追加して、それらの列でソートすることもできます。

記事プロパティの表示

記事を開くと、記事ID、記事のコンテンツ、ロケール、公開ステータスおよび処理メニューが表示されます。公開ステータスにマウスを重ねると、ライブ・バージョンの情報が表示されます。「詳細」タブを使用して、作成日、最終変更日、所有者、部門、製品、カテゴリ、ユーザー・グループといった、記事に関する詳細情報を表示できます。「履歴」タブを使用して、記事の履歴を表示し、別のバージョンと比較できます。

記事の作成: 手順

記事を作成するには、コンテンツ・タイプを選択し、必須およびオプションのコンテンツをフィールドに追加し、必要に応じてファイルを添付し、記事の部門、製品、カテゴリおよび表示の可否を追加します。

記事を作成するには、次の手順に従います。

1. 「オーサリング」ページの記事の作成タブをクリックします。
2. コンテンツ・タイプを選択します。
3. 記事に関する必須およびオプションのコンテンツと情報を入力します。
4. 必要に応じて、ファイルを記事に添付します。
5. 記事の部門、製品、カテゴリおよび表示の可否を追加します。

記事タイプの選択

作成する記事のタイプは、コンテンツ・タイプによって選択できます。コンテンツ・タイプは、作成する記事のテンプレートです。各コンテンツ・タイプには、記事の書込みに使用する定義された必須およびオプションのフィールドが含まれています。

記事には、次のいずれかのコンテンツ・タイプを選択できます。

- FAQ
- ソリューション
- HCM-FAQ
- HCM-ソリューション
- 組織専用に作成されたコンテンツ・タイプ(使用可能な場合)。

記事へのファイルの添付

ナレッジ記事に製品マニュアルやデータ・シート、ビデオなどのファイルを1つ以上添付できます。PDF、AVI、FLV、MP4など、一般的なオフィス文書タイプを添付できます。添付可能なファイル・タイプは管理者が設定します。

記事にファイルを添付するには、添付セクションで+を選択し、添付ファイルを参照して「添付」をクリックします。

記事に対する部門の選択

選択した部門によって、記事がサービスまたはHCMナレッジ・ベースの一部であるかどうか識別されます。記事に対しては、ナレッジ・ベースがサービス・アプリケーションの一部かHCMアプリケーションの一部であるかに応じて1つの部門のみを選択します。両方のアプリケーションのナレッジ・ベースがある場合は、記事がアプリケーション間で共有されないように、1つの部門のみを選択し、アプリケーション間で共有されないように記事を分離します。

記事へのカテゴリの追加

カテゴリを使用すると、特性やビジネス要件(請求情報や保証情報など)ごとに記事を整理することができます。これにより、関連する記事を一貫性をもって管理・表示できるようになります。記事にカテゴリを追加すると、特定のタイプ(カテゴリ)の情報に関心を持つユーザーは、その記事に容易にアクセスできるようになります。記事には複数のカテゴリを追加できます。ユーザーは検索結果をフィルタして、記事のリストをカテゴリ別に参照できます。

カテゴリが100個以上ある場合は、「検索」フィールドを使用して目的のカテゴリを特定できます。

記事への製品の追加

記事に製品を追加すると、特定の製品に関する特定の情報に関心を持つユーザーは、その記事に容易にアクセスできるようになります。記事には複数の製品を追加できます。ユーザーは検索結果をフィルタして、記事のリストを製品別に参照できます。

記事に製品を追加するには、次の手順に従います。

1. 「使用可能な製品」から製品を選択します。
2. 右矢印をクリックして、製品を「選択した製品」に移動します。

注意: 製品が100個以上ある場合は、「検索」フィールドを使用して関心のあるカテゴリを検索できます。

記事へのユーザー・グループの追加

記事の可用性は、内部ユーザー・グループを追加して制限できます。内部ユーザー・グループの記事に追加すると、その記事の表示は、顧客サービス担当や顧客サービス・マネージャなどの内部ユーザー・グループを含むロールのユーザーに制限されます。ユーザー・グループが割り当てられていない記事はすべてのユーザーが使用でき、これには内部ユーザー・グループを含むロールのユーザーも含まれます。

内部ユーザーのみが記事を使用できるようにするには、内部ユーザー・グループを割り当てます。内部ユーザーを含むすべてのユーザーが記事を使用できるようにするには、内部ユーザー・グループを割り当てないでください。

FAQの作成: 手順

よくある質問(FAQおよびHCM FAQ)には、要約ステートメント、質問および回答のほか、添付ファイル(ある場合)が含まれます。テキスト・エディタを使用して、各セクション内の情報をフォーマットできます。記事の内容領域に関連する部門、製品、カテゴリおよびユーザー・グループを追加することもできます。

FAQを作成するには、次の手順に従います。

1. コンテンツ・タイプの選択ページで「FAQ」を選択します。
2. FAQの作成ページで、ロケールを選択し、FAQに関する次の情報を入力します。
 - a. 要約ステートメントまたはタイトルを入力します。
 - b. FAQで対応する質問を入力します。
 - c. 質問への回答を入力します。
 - d. 「添付の追加」ボタンをクリックし、ファイルを選択してFAQに添付します。

注意: 添付ファイルがユーザーに認識されるよう、FAQには添付内のキーワードへの参照をできるだけ多く含めてください。

3. 「次」をクリックし、必要に応じて部門、製品、カテゴリおよび表示の可否を追加します。
4. 「作成」をクリックして作成プロセスを完了します。

ソリューションの作成: 手順

ソリューション(ソリューションまたはHCMソリューション)は、特定の問題に関する詳細情報を提供します。ソリューションは、要約ステートメント、問題、解決、環境と原因に関する情報、および添付ファイル(ある場合)で構成されます。テキスト・エディタを使用して、各セクション内の情報をフォーマットできます。記事の内容領域に関連する部門、製品、カテゴリおよびユーザー・グループを追加することもできます。

ソリューションを作成するには、次の手順に従います。

1. コンテンツ・タイプの選択ページで「解決策」を選択します。
2. 解決策の作成ページで、ロケールを選択し、ソリューションに関する次の情報を入力します。

- a. 要約ステートメントまたはタイトルを入力します。
- b. 問題を記述します。
- c. 問題が発生した環境に関する情報を入力します。
- d. 問題の原因に関する情報を入力します。
- e. 「添付の追加」ボタンをクリックし、ファイルを選択してソリューションに添付します。

注意: 添付ファイルがユーザーに認識されるよう、ソリューションには添付内のキーワードへの参照をできるだけ多く含めてください。

3. 「次」をクリックし、必要に応じて部門、製品、カテゴリおよび表示の可否を追加します。
4. 「作成」をクリックして作成プロセスを完了します。

記事の編集: 手順

記事を選択し、必要に応じてコンテンツ・フィールドとメタデータ・フィールドを更新できます。

記事を編集するには、次の手順に従います。

1. リストから記事を選択します。
2. 「処理」メニューから「編集」を選択し、記事コンテンツ、添付ファイルおよびプロパティを編集し、必要に応じて「保存」または「保存してクローズ」を選択します。

「コメントの追加」リンクを使用して、記事に加えた変更を記録できます。

記事のチェック・アウトとチェック・イン: 説明

記事の編集時にその記事をチェック・アウトしてロックして、他の作成者による同時編集を防止できます。記事をチェック・アウトできるのは一度に1人のユーザーのみで、チェック・アウト期間中は、そのユーザーのみが更新、公開または他のすべての操作を実行できます。チェック・アウトをクリアする権限があるユーザーは、他の作成者がチェック・アウトした記事をチェック・インできます。

注意: 記事のチェック・アウトはオプションです。チェック・アウトせずに記事を編集する場合、アプリケーションでは、他の作成者が変更を誤って上書きすることや競合を作成できないように、その記事をロックします。

記事をチェック・アウトするには、記事を開き、「処理」メニューから「チェック・アウト」を選択します。再度チェック・インするには、「処理」メニューから「チェック・イン」を選択します。

記事へのコメントの追加: 説明

記事にコメントを追加して編集内容を追跡できます。コメントは、記事履歴の「コメント」列に表示されます。記事への変更を追跡するには、次の手順に従います。

1. 記事を開き、「処理」メニューから「編集」を選択します。
2. 編集ページで「コメントの追加」をクリックしコメントを入力します。

記事の所有者の変更: 手順

記事の所有者は任意の作成者に変更できます。記事の所有者を変更するには、次の手順に従います。

1. 記事を開き、「ペインの復元」矢印をクリックしてスライダを開きます。
2. 「所有者の変更」を選択します。
3. 新しい所有者を検索し、「所有者の変更」をクリックします。

記事のバージョン: 説明

アプリケーションでは、各記事にバージョン番号が割り当てられます。記事を作成して保存すると、初期バージョンの1.0が割り当てられます。以後は、記事を更新するごとにメジャー・バージョンが増分されていきます(たとえば、1.0から2.0へ)。記事を翻訳した場合、初期翻訳バージョンは、元の記事のバージョン番号に関係なく、バージョン1.0として指定されます。

バージョンの比較

記事の2つのバージョンを相互に比較できます。

現在のライブ・バージョンを最終バージョンと比較するには、記事を開き、処理メニューから「比較」を選択します。

2つのバージョンを比較するには、次の手順に従います。

1. 記事を開き、処理メニューから「履歴」を選択します。
2. 2つのバージョンを選択し、「バージョンの比較」をクリックします。

記事の公開と公開解除

記事を公開したり、公開解除することができます。記事を公開すると、ユーザーがその記事を利用できるようになります。記事を公開解除すると、検索リストや参照リストからその記事が除外され、ユーザーはその記事を利用できなくなります。公開解除された記事とその履歴は、ナレッジ・ベース内で保持されます。

記事は保存する際に公開できます。記事リスト・ページから保存済のドラフトを公開することもできます。記事を

公開するには、「処理」メニューから「公開」を選択します。公開解除するには、「処理」メニューから「非公開」を選択します。

記事の翻訳: 手順

記事は、ナレッジ・ベースでサポートされていて、かつ自分が作業権限を持っている言語に翻訳できます。記事を翻訳するには、新しい記事のロケールを選択し、新しい記事のコンテンツを提供し、必要に応じて新しい記事のプロパティを変更します。アプリケーションでは、翻訳された記事が新しい記事として作成され、バージョン1.0として指定されます。ナレッジ・ベースには、翻訳された記事と元の記事との関係が保持されます。

記事を翻訳するには、次の手順に従います。

1. 記事を開き、「処理」メニューから翻訳を選択します。
2. どのロケールに翻訳するかを選択し、「次」をクリックします。
3. 新しい記事テンプレートに、翻訳されたコンテンツを入力します。「ソースからコンテンツをコピー」を選択して、元の記事のコンテンツを翻訳にコピーできます。

注意: ソースからコンテンツをコピーすると、ソースの添付ファイルもコピーされます。翻訳後のドキュメントに合わせて添付ファイルのコンテンツも適宜変更します。

4. 「次」をクリックし、必要に応じて記事のプロパティを変更します。オプションで、ソース記事からプロパティをコピーすることもできます。
5. オプションで、「コメントの追加」リンクを使用して、加えた変更を記録します。
6. 「作成」をクリックして、翻訳を完了します。



ナレッジの使用

Contents



Title and Copyright Information

Preface

☐ 1 About This Guide

☐ 2 Implementing Knowledge in Engagement Cloud

☐ 3 Using Knowledge with Service Requests

☐ 4 Using My Knowledge

☐ 5 Using Knowledge Authoring

☐ 6 Administering Knowledge

Administering Knowledge: Overview

Managing Knowledge Locales: Overview

Activating and Deactivating Knowledge Locales: Procedure

Managing Locales for Authors: Procedure

Content Types: Overview

Defining Content Types: Procedure

File Attachments: Overview

Assigning Content Type Privileges to Roles: Procedure

Managing Knowledge Users: Explained

Granting Roles to Users: Procedure

Configuring the My Knowledge Page: Procedure

Adding Knowledge to an Application Page: Procedure

Configuring the Knowledge Component: Procedure

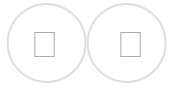
Managing Search Content Processing Jobs: Explained

How can I find Knowledge articles in list view?

How can I make Knowledge updates available to users?

☐ 7 Analyzing Knowledge

☐ 8 Managing the Search Dictionary



6 ナレッジの管理

この章の内容は次のとおりです。

- ナレッジの管理: 概要
- ナレッジ・ロケールの管理: 概要
- ナレッジ・ロケールのアクティブ化と非アクティブ化: 手順
- 作成者のロケールの管理: 手順
- コンテンツ・タイプ: 概要
- コンテンツ・タイプの定義: 手順
- ファイル添付: 概要
- ロールへのコンテンツ・タイプ権限の割当: 手順
- ナレッジ・ユーザーの管理: 説明
- ユーザーへのロールの付与: 手順
- 「自分のナレッジ」ページの構成: 手順
- アプリケーション・ページへのナレッジの追加: 手順
- ナレッジ・コンポーネントの構成: 手順
- 検索コンテンツ処理ジョブの管理: 説明
- リスト・ビューでのナレッジ記事の探し方について教えてください。
- ナレッジの更新版をユーザーが利用できるようにするにはどうすればよいですか。

ナレッジの管理: 概要

ナレッジが使用可能なロケール、ナレッジ・ベースに含まれる記事のタイプ、その他の重要な機能など、ナレッジ・アプリケーションを管理できます。次のタスクを実行することで、ナレッジ・アプリケーションを管理できます。

- アプリケーションのロケールをアクティブ化および非アクティブ化することにより、ロケールを管理します。
- 作成者がアクセスできるロケールを指定します。
- 新しいコンテンツ・タイプを定義して、新しいタイプの記事をナレッジ・ベースに追加します。
- アプリケーション・ユーザーを管理します。
- 組織の「自分のナレッジ」ページを構成します。
- ナレッジ・ベースが変更されたときに検索を更新するジョブを管理します。

ナレッジ・ロケールの管理: 概要

ロケールは、言語とその言語のバリエーションが使用されている特定の地域を示します。ロケールを使用することで、言語と国または地域によってナレッジ・コンテンツを区別できます。ロケール固有の重要な違いには、規制、手順、住所、通貨、日付書式、国または地域固有の用語などがあります。

ナレッジは、アプリケーションでサポートされているすべてのロケールで使用可能です。使用するロケールをアクティブ化することにより、複数のロケールでナレッジを使用できます。ナレッジには、デフォルト・ロケールが構成されます。デフォルト・ロケールを組織のニーズに最適なものに変更できます。

ナレッジ・ロケールのアクティブ化と非アクティブ化: 手順

「ロケールの管理」ページからロケールを表示、アクティブ化および非アクティブ化できます。特定のロケールを検索したり、すべてのロケール、アクティブなロケールまたは非アクティブなロケールをリストできます。

作成者はアクティブなロケールを使用でき、そのロケールから記事を作成、翻訳および公開することが可能です。ロケールをアクティブ化すると、ユーザーが使用できるようになり、ロケールを非アクティブ化すると、使用できなくなります。ロケールを非アクティブ化した場合、ユーザーは、記事を追加または更新したり、検索や参照によって記事にアクセスすることはできません。非アクティブなロケールの記事は、データベースに残っています。ロケールのコンテンツを完全に削除するには、そのロケールのオブジェクトを削除してから非アクティブ化します。ロケールを再アクティブ化すると、そのコンテンツをユーザーが再び使用できるようになります。

ロケールをアクティブ化または非アクティブ化するには、次の手順に従います。

1. 「設定および保守」に移動し、「設定」ドロップダウン・リストから「サービス」を選択します。
2. 機能領域から「ナレッジ管理」を選択し、「ナレッジ・ロケールの管理」タスクを選択します。
3. アクティブ化または非アクティブ化するロケールのチェック・ボックスを選択します。

作成者のロケールの管理: 手順

ロケールを追加または削除して、記事の作成および編集を許可するロケールを作成者に割り当てます。ユーザーは自身に割り当てられたロケールでのみコンテンツを作成および管理できます。

「ナレッジ・ユーザー」ページには、選択した作成者について使用可能なロケールと割り当て済みのロケールが表示されます。作成者のロケールを追加または削除するには、次の手順に従います。

1. ナビゲータで「ナレッジ・ユーザー」を選択します。
2. 更新する作成者を探します。ユーザー名またはIDの一部あるいは完全なユーザー名またはIDを使用して検索できます。
3. 追加または削除するオーサリング・ロケールを選択し、矢印アイコンをクリックしてロケールを割り当て済みに移動するか、割り当て済列から移動します。1回の操作で複数のロケールを選択したり、二重矢印を使用して

すべてのロケールを選択することもできます。

注意: ユーザーのリストは、300件までに制限されています。この制限によってリストされていないユーザーを探すには、検索を使用してください。

コンテンツ・タイプ: 概要

コンテンツ・タイプでは、ナレッジ・ベース内の様々なタイプの記事を定義します。コンテンツ・タイプの定義は、特定の目的に使用される記事のオーサリング・テンプレートの役割を果たします。たとえば、ソリューションとFAQのコンテンツ・タイプがアプリケーションにあらかじめ組み込まれています。任意の数のコンテンツ・タイプを定義し、次のような要素など、コンテンツ・タイプごとに異なる要素を含めることができます。

- タイトルなどのコンテンツ要素、および記事の本文を構成するテキスト・フィールド。
- ロケール固有の記事、およびフィールド・レベルのタイトルと摘要。
- コンテンツ・タイプに関連する製品およびカテゴリ。
- オーディエンスに対する記事およびフィールド・レベルの表示許可。

コンテンツ・タイプの定義: 手順

ナレッジ・マネージャは、コンテンツ・タイプを定義できます。コンテンツ・タイプを作成するには、コンテンツ・タイプを定義し、コンテンツ・タイプのスキーマを定義して、コンテンツ・スキーマの詳細を定義します。

コンテンツ・タイプを定義するには、次の手順に従います。

1. ナビゲータから「設定および保守」を選択し、「設定」メニューから「サービス」オファリングを選択します。
2. 「ナレッジ管理」機能領域を選択し、「ナレッジ・コンテンツ・タイプの管理」を選択します。
3. 「+」記号をクリックして、コンテンツ・タイプの作成を開始します。

コンテンツ・タイプの定義

コンテンツ・タイプを定義するには、名前、オプションの摘要、プリフィクスID、追加ナレッジ・ベース・ロケールの名前と摘要など、基本情報を必要に応じて指定します。

コンテンツ・タイプ名に基づいて、参照キーが自動的に割り当てられます。コンテンツ・タイプ名を最初に入力した後で変更した場合、コンテンツ・タイプ・データを保存する前に、編集した名前に合わせて参照キーを編集できます。摘要は、作成者が記事を作成するときに参照するプレースホルダ・テキストとして表示されます。プリフィクスIDは、ナレッジ・ベース内で各記事について自動的に作成される記事IDの最初の部分となります。プリフィクスは、特定のコンテンツ・タイプに属する記事を識別するのに役立ちます。たとえば、ニュース記事コンテンツ・タイプにはプリフィクスNAを使用できます。文書IDプリフィクスでは数字と文字が使用可能です。

コンテンツ・タイプを定義するには、次の手順に従います。

1. コンテンツ・タイプの名前を入力します。
2. アプリケーションによって各記事に自動的に割り当てられるID番号のプリフィクスを入力します。
3. オプションの概要を入力します。
4. ロケール・アイコンをクリックし、ロケールの編集ダイアログを使用して、追加ロケールについて翻訳した名前と概要を入力します。

コンテンツ・スキーマの定義

コンテンツ・スキーマは、コンテンツ・タイプにおける記事の構造を表します。スキーマを定義するには、記事を構成する個々の要素を定義します。たとえば、要素のタイトル、要約、本文および関連情報を含むようにニュース記事コンテンツ・タイプの要素を定義できます。

記事内のフィールドを内部ユーザーに制限できます。たとえば、エージェントのみがアクセスできる情報を含む製品サポート文書を定義する必要がある場合があります。内部ユーザーとは、顧客サービス担当や顧客サービス・マネージャなどの内部ユーザー・グループを含むロールが設定されたユーザーです。ユーザー・グループを選択しなかった場合は、すべてのユーザーにフィールドが表示されます。

フィールドで許可されるコンテンツのタイプを選択できます。フィールド・タイプ・フィールドを使用して、テキストまたはフル・リッチ・テキストを選択します。フル・リッチ・テキスト・フィールドには、複雑な書式設定やマークアップに加えてイメージもサポートする、あらゆる機能を備えたテキスト・エディタがあります。テキスト領域では、シンプルなテキスト入力がサポートされます。作成者がフィールドに内容を入力する必要があるか、フィールドを空のままにすることができるかを指定することもできます。

コンテンツ・スキーマを定義するには、タイトル・フィールドを定義した後、必要な追加フィールドを定義します。オプションでそのコンテンツ・タイプへの添付を有効にします。

コンテンツ・スキーマ・タイトル・フィールドを定義するには、次の手順に従います。

1. タイトルを入力するか、デフォルトのままにします。タイトル・フィールドはすべてのコンテンツ・タイプに必要です。
2. タイトル・フィールドについてオプションの概要を入力します。
3. ロケール・アイコンをクリックし、ロケールの編集ダイアログを使用して、追加ロケールについて翻訳した名前と概要を入力します。

追加フィールドを定義するには、コンテンツ・タイプに必要なそれぞれの要素またはフィールドについて次の手順に従います。

1. 「+」記号をクリックして、フィールドを追加します。
2. 各フィールドについて名前と概要を入力します。
3. ロケール・アイコンをクリックし、ロケールの編集ダイアログを使用して、追加ロケールについて翻訳した名前と概要を入力します。
4. 表示アイコンをクリックして、オプションでこのフィールドを内部ユーザーのみに制限します。
5. フィールド・タイプを選択して、各フィールドのテキスト要件を定義します。
6. チェック・ボックスを選択して、作成者がこのフィールドに内容を入力する必要があることを指定します。

そのコンテンツ・タイプへのファイル添付をユーザーに許可する場合は、ファイル添付を有効にするオプションを選択します。

コンテンツ・スキーマの詳細の定義

コンテンツ・スキーマの詳細では、コンテンツ・タイプが関連する製品、カテゴリおよびオーディエンスを定義します。製品やカテゴリを検索することも、スクロールして探すこともできます。リストから複数の項目を選択したり、二重矢印をクリックしてすべての項目を一方のリストから他方のリストに移動できます。作成者は、コンテンツ・スキーマの詳細で選択されたものの中から、記事に関連する製品やカテゴリを選択できます。

コンテンツ・スキーマの詳細を定義するには、次の手順に従います。

1. コンテンツ・タイプに関連付ける製品を選択します。
2. コンテンツ・タイプに関連付けるカテゴリを選択します。
3. このコンテンツ・タイプを内部ユーザーに制限する場合のみ、内部ユーザー・グループを選択します。

ファイル添付: 概要

作成者は、製品マニュアルやデータ・シート、ビデオなどのファイルをナレッジ記事に1つ以上添付できます。ポータブル・ドキュメント・ファイル(PDF)やモーション・ピクチャ(MP4)など、一般的なオフィス文書タイプを添付できます。エージェントはこれらの添付ファイルを使用してサービス要求を解決できます。

各記事に添付できるファイルの数は最大20個で、合計で100 MBまでの添付が可能です。作成者は記事の添付を更新および削除することもできます。

作成者が記事にファイルを添付できるようにするには、次を実行する必要があります。

1. コンテンツ・タイプでファイル添付を有効にします。
2. 作成者に添付を許可するファイル添付タイプを制限します。

作成者がアップロードした添付の表示タイトルを変更できます。ファイル添付を有効化する方法の詳細は、「コンテンツ・タイプの定義: 手順」を参照してください。添付ファイル・タイプを制限する方法の詳細は、「ファイル添付タイプの構成: 手順」を参照してください。

関連トピック

- [ファイル添付タイプの構成: 手順](#)

ロールへのコンテンツ・タイプ権限の割当: 手順

コンテンツ・タイプ権限は、ユーザー・ロールが各コンテンツ・タイプに対して実行できる操作を示します。様々なコンテンツ・タイプについて異なる権限をロールに割り当てることができます。たとえば、ナレッジ作成者はFAQに対してあらゆる操作を実行でき、顧客サービス担当はそれらの表示のみができるようにすることができます。

ロールにコンテンツ・タイプ権限を割り当てるには、次の手順に従います。

1. ナビゲータで「ナレッジ・ユーザー」を選択します。
2. 「ロール」をクリックして、ナレッジ・ロールおよびコンテンツ・タイプ権限のリストを表示します。
3. コンテンツ・タイプ権限を割り当てるロールを選択し、対応するコンテンツ・タイプのチェック・ボックスを選択します。

ナレッジ・ユーザーの管理: 説明

権限のあるユーザーは、「ユーザー」タブにアクセスして、ナレッジ・ユーザーをリストしたり、それらのユーザーのロールとステータスをレビューしたり、ユーザー・コンテンツ・ロケールを設定することができます。ナレッジ・ユーザーの定義は、アプリケーション設定の際に行います。ユーザー・ステータスには、アクティブ、非アクティブ、ロック済またはインポート済を設定できます。

ユーザーについては、次の詳細を表示できます。

- ステータス
- ユーザー・インタフェース・ロケール
- セキュリティ・ロール

セキュリティ・ロールは、ユーザーがアクセスできるコンテンツとロケール、およびユーザーが実行できる処理を制御します。ユーザーのコンテンツ・ロケールは、ユーザー・プロパティ・パネルのユーザーの編集を選択することで編集できます。

ユーザーへのロールの付与: 手順

ユーザーがコンテンツを作成または管理できるようにするには、ユーザーに次のロールのいずれかを付与する必要があります。ユーザーにナレッジ・ロールを付与するには、ナレッジ・マネージャ・ロールが必要です。ユーザーにナレッジ・ロールを付与するには、次の手順を実行します。

1. アプリケーションにサインインし、ナビゲータから「セキュリティ・コンソール」を選択します。
2. メニューから「ユーザー」アイコンをクリックします。
3. ユーザー名の中の3文字以上を検索ボックスに入力して、ユーザーを検索します。
4. 検索結果からユーザーを選択し、ユーザー・ログイン・リンクをクリックします。
5. ユーザー・アカウント詳細ページで「編集」をクリックします。
6. 「ユーザー・アカウントの編集」ページで「ロールの追加」をクリックします。
7. 「ロール・メンバーシップの追加」ダイアログ・ボックスで、検索ボックスに3文字以上を入力してロールを検索します。
8. 検索結果からロールを選択し、「ロール・メンバーシップの追加」をクリックします。
9. 確認ダイアログ・ボックスで「OK」をクリックし、「ロール・メンバーシップの追加」ダイアログ・ボックスで「完了」をクリックします。

付与したロールが「ユーザー・アカウントの編集」ページに表示されます。

「自分のナレッジ」ページの構成: 手順

「自分のナレッジ」ページは、「最近更新済」タブと「お気に入り」タブを追加することで構成できます。「自分のナレッジ」は、アプリケーション・コンポーザを使用してサンドボックスをアクティブ化、ページを構成、サンドボックスを公開することで構成します。サンドボックスは、この手順の一環として作成する必要があります。

注意: 「自分のナレッジ」ページを構成するには、ナレッジ・マネージャ・ロール(FND_VIEW_ADMIN_LINK_PRIV権限がある)が必要です。サンドボックスを公開するには、アプリケーション管理者(FND_ADMINISTER_SANDBOX_PRIV権限がある)である必要があります。

サイト・レベルとロール・レベルの構成

「自分のナレッジ」ページをサイト・レベルおよびロール・レベルで構成できます。サイト・レベルの構成はロール・レベルの構成で上書きされます。

次の表に、ロールと、構成が表示されるレベルを示します。

ロールを持つユーザー	構成が表示されるかどうか
顧客サービス担当	<ul style="list-style-type: none">• サイト・レベルと顧客サービス担当レベルで表示• ナレッジ・アナリスト・レベルでは表示されない
ナレッジ・アナリストとナレッジ・マネージャ	<ul style="list-style-type: none">• サイト・レベルとナレッジ・アナリスト・レベルで表示• 顧客サービス担当レベルでは表示されない
顧客サービス担当、顧客サービス・マネージャ、ナレッジ・アナリスト、ナレッジ・マネージャ	すべてのレベルで表示

アクティブなサンドボックスへのアクセスまたはアクティブなサンドボックスの作成

「自分のナレッジ」ページを構成するには、サンドボックスにアクセスする必要があります。現在アクティブなサンドボックスにアクセスし、既存のサンドボックスをアクティブ化し、新しいサンドボックスを作成してアクティブ化できます。

サンドボックスにアクセスし、アクティブ化するには、「自分のナレッジ」ページのユーザー・アイコンをクリックして「設定およびアクション」メニューを開き、「サンドボックスの管理」を選択します。アクティブなサンドボックスがない場合は、「サンドボックスが必要」ダイアログで「サンドボックスのアクティブ化」を選択します。

サンドボックスが存在しない場合は、次の手順に従ってサンドボックスを作成し、アクティブ化します。

1. 「サンドボックスの管理」ページで、「アクション」メニューを開き、「新規」を選択します。
2. 「サンドボックスの作成」ダイアログ・ボックスで、サンドボックス名を入力し、「保存して閉じる」をクリックします。
3. 確認ダイアログ・ボックスで「OK」をクリックします。
4. 新しいサンドボックスを検索し、そのサンドボックスをデフォルトにします。
5. ダイアログ・ボックスで「はい」をクリックします。
6. 「サンドボックスが必要」ダイアログで「サンドボックスのアクティブ化」を選択します。

ページへのコンテンツの追加

次のように、「自分のナレッジ」ホーム・ページにタブを追加します。

1. 設定および処理のメニューを開き、「ページの編集」を選択します。
2. サイト・レイヤーを選択し、「OK」をクリックします。
3. 「コンテンツの追加」をクリックして「コンテンツの追加」ダイアログを表示します。
4. ページに画像や移動可能なボックスなどのコンポーネントを追加する場合は、「オープン」をクリックします。
5. お気に入り記事、ナレッジ検索結果、最近更新された記事をページに追加する場合は、+「追加」をクリックします。

選択したコンテンツがページに追加されます。

サンドボックスの公開

更新したサンドボックスは次のように公開します。

注意: アプリケーション・レベルで構成する場合、変更されたコンテンツはすべてのユーザーに表示されます。ロール・レベルで構成する場合、変更されたコンテンツは、そのロールを持つユーザーのみに表示されます。

1. 設定および処理のメニューを開き、「サンドボックスの管理」を選択します。
2. 作成したサンドボックスを選択し、「公開」をクリックします。

サンドボックスが公開されます。

アプリケーション・ページへのナレッジの追加: 手順

HCMアプリケーション・ページからユーザーがナレッジにアクセスできるようにするには、ナレッジ結果リストを追加します。たとえば、ナレッジをHCMトランザクション・ページ(「異動」ページなど)に追加したり、ナレッジをページに追加して問題の早期解決を促し、ユーザーの満足度や生産性を向上したりできます。ユーザーは自分に関係する、または使用しているページに関連するナレッジ・コンテンツを表示し、推奨記事を参照したり、詳細情報を検索したりできます。

ナレッジ結果リストは共通のリソース・カタログの共有リソースとして提供されます。ナレッジの検索機能と記事

表示機能は、CRMおよびHCMページでのみ使用できます。ナレッジをCRMおよびHCMページに追加する場合は、次のガイドラインに従ってください。

- 次の権限があることを確認します。
 - サンドボックス管理(FND_VIEW_ADMIN_LINK_PRIV)
 - サンドボックス公開(FND_ADMINISTER_SANDBOX_PRIV)
 - ページ編集(FND_VIEW_ADMIN_LINK_PRIV)
 - ナレッジ・ウィジェットの表示(PER_ACCESS_KM_FROM_HCM)
- ランタイムのアプリケーション変更を実行するための、一般的なワークフローを理解します。
- 「設定およびアクション」メニューに一般の「ページの編集」メニュー項目または特定のページの「ページの編集」項目があるかを確認し、ページを編集できるかどうかを確認します。

ページおよび自身の権限を確認したら、次の手順に従ってナレッジ・コンポーネントをページに追加します。

- アプリケーションのサンドボックスをアクティブ化します。
- ページ・コンポーザを使用してナレッジ・パネル・コンポーネントを追加します。
- プロパティを構成して、デフォルトのタブ、検索条件およびロケールを設定します。
- 更新したページを公開します。

ナレッジ・コンポーネントの追加

ナレッジ・コンポーネントをページに追加するには、次の手順に従います。

1. 編集するページを開き、「設定およびアクション」メニューで「ページの編集」をクリックします。
2. 適切な「ページの編集」の表示の可否の指示に従って、「OK」をクリックします。
ページに1つ以上の「コンテンツの追加」ボタンが表示されるか、「コンテンツの追加」、「選択」および「構成」タブのあるリボンが表示されます。
3. 目的の「コンテンツの追加」ボタンをクリックするか、「構成」タブおよびナレッジ・ウィジェットを追加する場所をクリックします。
4. 「編集」をクリックし、「+」アイコンをクリックします。
5. 「アプリケーション・コンテンツ」をクリックし、ナレッジ・ウィジェットの+「追加」リンクをクリックします。

ナレッジ・コンポーネントの構成: 手順

ナレッジ・コンポーネントを構成し目的のコンテンツをユーザーに表示するには、次のパラメータを設定します。

- ページに表示するデフォルトのナレッジ・タブ
- ナレッジ記事のリストにデータを移入するためのデフォルトの検索パラメータ
- デフォルトのナレッジ・ロケール

わかりやすいパラメータ設定が有効の場合、メニュー・オプションを使用してデフォルト・タブを選択し、ダイアログを使用して検索ロケールを構成できます。わかりやすいパラメータ設定が無効の場合、ナレッジ・パラメータ

のデータを手入力する必要があります。

コンポーネントを構成する手順は、次のとおりです。

1. コンポーネントの上にカーソルを置くと、「編集」アイコンが表示されます。リボンが表示された場合は「コンテンツの追加」タブに切り替えて、「編集」アイコンを表示します。
2. 「コンポーネント・プロパティ」の「パラメータ」を選択します。

デフォルトのナレッジ・タブの構成

ナレッジを追加したページにユーザーがアクセスしたときに、ナレッジ・コンポーネントのどのタブを表示するかを指定できます。使用可能なタブは次のとおりです。

- 「推奨記事」には、ナレッジ・コンポーネントに構成したデフォルトの検索条件に基づく検索結果がリスト表示されます。
- 「検索」には、ユーザーがナレッジ・ベースを検索するためのフィールドが表示されます。
- 「お気に入り」には、ユーザーのお気に入り記事のリストが表示されます。

わかりやすいパラメータ設定が有効の場合、デフォルトでページに表示するナレッジ・タブを「デフォルト」タブから選択できます。わかりやすいパラメータ設定が無効の場合、次のいずれかの識別子を手入力し、表示するタブを指定します。

- SEARCH
- RECOMMEND
- FAVORITES

デフォルトの検索条件の構成

「推奨記事」には、ナレッジ・コンポーネントに構成したデフォルトの検索条件に基づく記事のリストが表示されます。わかりやすいパラメータ設定が有効の場合、メニューとダイアログを使用して検索条件を構成できます。わかりやすいパラメータ設定が無効の場合、ロケールと検索条件を次の形式で手入力する必要があります。

```
{"language_code-location_code":"search_term","language_code-location_code":"search_term",...}
```

アプリケーション内のアクティブのナレッジ・ロケールごとに1つのエントリを指定します。たとえば、米国向けに英語、フランスのユーザー向けにフランス語、スペインのユーザー向けにスペイン語でナレッジを提供するアプリケーションで休暇ポリシーに関する記事を表示する場合は、次のように入力します。

```
{"en_US":"vacation","fr_FR":"vacances","sp_SP":"vacaciones ",}
```

デフォルトの検索条件を構成する手順は、次のとおりです。

1. 検索ロケール・マップの拡大鏡アイコンをクリックして、サポートされているロケール(言語および地域)のリストを表示します。
2. わかりやすいパラメータ設定が有効の場合は、アプリケーションのアクティブ・ロケール(言語および地域)ごとに検索条件を入力します。わかりやすいパラメータ設定が無効の場合、検索条件とロケール・データを手入力する必要があります。

サンドボックスを公開すると、編集したページをユーザーが表示できるようになります。

関連トピック

- ページ・コンポーザの概要
- サンドボックスの設定: 手順

検索コンテンツ処理ジョブの管理: 説明

ナレッジ管理者は、コンテンツ処理ジョブを開始したり、現在実行中のジョブおよび完了したジョブのステータスを表示したり、完了したジョブのログ詳細を表示できます。

コンテンツ処理ページには、現在実行中のジョブまたは完了したジョブがリストされます。リストされている各ジョブについて、ジョブのタイプ、開始時間と終了時間、ジョブの合計実行時間、および完了ステータスがページに表示されます。ページをリフレッシュすると、現在実行中のジョブに関する情報を更新できます。

コンテンツ処理ジョブには、次の2つのタイプがあります。

- 増分ジョブでは、前のジョブの完了以降に更新された文書および辞書コンセプトの変更のみが処理されます。増分ジョブは、**15分ごと**に実行する必要があります。
- フル・ジョブでは、更新されているかどうかに関係なくすべての文書と、辞書コンセプトのすべての変更が処理されます。

増分コンテンツ処理ジョブは、「ナレッジ検索バッチ・プロセス」ジョブによってスケジュール済プロセスとして管理されます。「ナレッジ検索バッチ・プロセス」ジョブの値は、**15分**に設定する必要があります。この値に設定することで、増分ジョブが確実に**15分ごと**に実行されるようになります。フル・ジョブは、必要に応じてオンデマンドで実行できます。完了したジョブのログ要約を表示できます。

関連トピック

- ナレッジ・プロセスのスケジュール: 手順

リスト・ビューでのナレッジ記事の探し方について教えてください。

1つのコンテンツ・タイプに対して作成できる記事の数に制限はありません。ただし、コンテンツ・タイプにリストを選択した場合、リストは**400項目**に制限されます。

コンテンツ・タイプ内の記事の数が**400**を超える場合は、次のいずれかの方法を使用して、リストに表示される記事を変更します。

- 文書ID検索(記事文書IDがわかっている場合)
- リストをフィルタして、自分が所有する記事のみ(自分の記事)または最近変更した記事のみを表示します。

リストを記事、タイトルまたは最終変更日で並べ替えます。

ナレッジの更新版をユーザーが利用できるようにするにはどうすればよいですか。

作成者が記事を公開しても、アプリケーションでナレッジ・ベースが更新されるまでは、ユーザーがその記事を利用することはできません。ナレッジ更新は定期的な間隔で実行されます。公開はいつでも発生する可能性があります。ナレッジ・ベースの更新は固定の間隔で発生するため、記事が公開されてから利用可能になるまでには一定の時間がかかる場合があります。



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |
Copyright © 2011, 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ナレッジの使用

Contents



Title and Copyright Information

Preface

- 1 About This Guide
- 2 Implementing Knowledge in Engagement Cloud
- 3 Using Knowledge with Service Requests
- 4 Using My Knowledge
- 5 Using Knowledge Authoring
- 6 Administering Knowledge
- 7 Analyzing Knowledge

About Knowledge Analytics

Knowledge Analytics Terminology: Explained

Managing Analytics with the BI Administrator Role

Responsive Sizing for Knowledge Analytics: Explained

Managing the BI Catalog Folders

About Dashboards: Explained

Accessing Prebuilt Dashboards: Procedure

Personalizing Dashboards: Procedure

About Subject Areas

About Dimensions and Facts

Article Real Time Subject Area: Explained

Article Links Real Time Subject Area: Explained

Article Category Real Time Subject Area: Explained

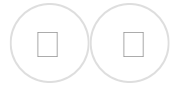
Article Product Real Time Subject Area: Explained

Article Real Time Rating Subject Area: Explained

How can I Use Subject Areas to Answer Business Questions?

Creating Personalized Reports: Procedure

Creating Personalized Analyses: Procedure



7 ナレッジの分析

この章の内容は次のとおりです。

- ナレッジ分析について
- ナレッジ分析の用語: 説明
- BI管理者ロールによる分析の管理
- ナレッジ分析のレスポンス・サイジング: 説明
- BICatalog・フォルダの管理
- ダッシュボードについて: 説明
- ビルトイン・ダッシュボードへのアクセス: 手順
- ダッシュボードのパーソナライズ: 手順
- サブジェクト領域について
- ディメンションとファクトについて
- 記事リアルタイム・サブジェクト領域: 説明
- 記事リンク・リアルタイム・サブジェクト領域: 説明
- 記事カテゴリ・リアルタイム・サブジェクト領域: 説明
- 記事製品リアルタイム・サブジェクト領域: 説明
- 記事のリアルタイム評価サブジェクト領域: 説明
- サブジェクト領域を使用してビジネス上の質問に回答する方法
- パーソナライズされたレポートの作成: 手順
- パーソナライズされた分析の作成: 手順
- レポートおよび分析の検索: 手順
- 分析の共有

ナレッジ分析について

ナレッジ分析は、ナレッジ・マネージャとナレッジ・アナリストがナレッジ作成者のアクティビティを表示できるリアルタイム・レポート・ソリューションです。分析機能にはビルトイン・ダッシュボードが用意されており、ナレッジ・マネージャはこれを利用することで、作成者がどのようにナレッジ・ベース記事を作成、更新および公開しているかや、どのように記事をSRにリンクしているかなどを把握できます。

権限に応じて、次のタスクを実行できます。

- ビルトイン・ダッシュボード・レポートの実行
- パーソナライズされたダッシュボードの作成
- サブジェクト領域に基づいたパーソナライズされたレポートおよび分析の作成
- 他のユーザーとの分析の共有

ナレッジ分析の用語: 説明

BIオブジェクトに関する知識があると、ナレッジ分析の理解に役立ちます。

次の表に、分析に関する重要な用語を示します。

用語	説明
分析(Analytics)	意思決定を支援するための有用なデータを提供する、分析やダッシュボードなどのビジネス・インテリジェンス・オブジェクト。
分析(Analysis)	ビジネス上の質問に対する回答を提供するために表やグラフなどの1つ以上のビューに表示される、選択されたデータ。
ダッシュボード	特定のビジネス目標の達成を支援するために1つ以上のページに表示される、分析およびその他のコンテンツの集合
レポート	印刷向けに最適化された事前定義書式による、選択されたデータの出力。
サブジェクト領域	サブジェクト領域は、分析に含めることができる列を定義するメタデータが格納される、BIリポジトリ内の組織単位です。各サブジェクト領域には、1つのファクト・フォルダと複数のディメンション・フォルダがあります。

BI管理者ロールによる分析の管理

ナレッジ・マネージャ・ロールには、BIアプリケーションで高度なタスクを実行するための権限がありません。次のタスクを実行するには、BI管理者ロールが必要です。

- ダッシュボード、レポートおよび分析のパーソナライズ
- カタログ・グループの管理
- 権限の割当
- パブリッシャのスケジュール

BI管理者ロールを作成し、割り当てるには、『Oracle Sales Cloud分析の作成および管理』ガイドに記載されているプロセスを使用します。

関連トピック

- BI管理者ロールによるアクセス権の追加

ナレッジ分析のレスポンス・サイジング: 説明

レスポンス・サイジングを有効にすると、ラップトップ、タブレット、携帯電話など、画面の解像度やサイズが異なるデバイスにおける分析の表示を最適化できます。

レスポンス・サイジングを有効にするには、『Oracle Sales Cloud分析の作成および管理』ガイドに記載されているプロセスを使用します。

関連トピック

- [レスポンス・サイジングを使用する理由](#)

BIカタログ・フォルダの管理

レポート、分析およびダッシュボードはすべて、**Oracle Business Intelligence (BI)**カタログに格納され、管理されます。

ビルトイン・ナレッジ・ダッシュボードは、**BI**カタログの「共有フォルダ」下の「サービス」フォルダに格納され、次のように整理されています。

- **サブジェクト領域コンテンツ:** このフォルダには、サブジェクト領域に関連するデータが格納されます。
- **分析ライブラリ:** このフォルダには、ロール固有でない汎用分析コンテンツが格納されます。
- **埋込みコンテンツ:** ナレッジ・ダッシュボードは「ナレッジ・アナリスト」フォルダ内にあります。このフォルダを使用して、ビルトイン・ダッシュボードを表示およびパーソナライズできます。

カタログへの移動

カタログにアクセスするには、次の手順に従います。

1. ナレッジ・ホーム・ページから「ツール」、「レポートおよび分析」の順にクリックします。
2. 「レポートおよび分析」ページで「カタログの参照」をクリックします。
「カタログ」フォルダが開きます。

BIカタログへの分析の保存

ナレッジ・マネージャは、分析、ダッシュボードおよびレポートを**BI**カタログに保存できます。カタログには、オブジェクトを格納できるフォルダの階層が含まれています。追加のフォルダを作成し、それらのフォルダに対する権限を追加することもできます。

注意: ナレッジ・アナリストができるのは、ビルトイン・ダッシュボードの表示とアクセス権があるレポートと分析の実行のみです。

- **共有フォルダ:** このフォルダには、ビルトイン・ダッシュボードとアクセス権があるパーソナライズされた分析が格納されます。このフォルダに対する権限を持つすべてのユーザーがデータを表示できます。共有フォルダには、「カスタム」サブフォルダと「サービス」サブフォルダがあります。
- **「カスタム」フォルダ:** これは、「共有フォルダ」のサブフォルダです。ビルトイン・ダッシュボードのコピーをこのフォルダに保存してから、編集してください。
- **自分のフォルダ:** このフォルダには、自分が作成したレポートと分析が格納されます。このフォルダの内容には、自分のみがアクセスできます。このフォルダの内容を共有するには、ファイルをコピーして共有フォルダに保存します。

フォルダを作成し、それに対する権限を追加するには、『Oracle Sales Cloud分析の作成および管理』ガイドに記載されているプロセスを使用します。

関連トピック

- [フォルダの作成: 手順](#)
- [フォルダの権限および属性の設定: 手順](#)

ダッシュボードについて: 説明

ダッシュボードは、データを1つのビューに表示するように編成されたレポートおよび分析の集合です。ビルトイン・ダッシュボードがBIカタログに用意されています。ナレッジ・アナリストはビルトイン・ダッシュボードを表示でき、ナレッジ・マネージャはパーソナライズされたダッシュボードを作成できます。ダッシュボードに表示される情報は、パラメータとメトリックのセットによって編成されます。たとえば、「すべてのナレッジ・ブレイクダウン」ダッシュボードには、使用可能なすべての記事に関するデータが製品別、カテゴリ別、コンテンツ・タイプ別およびロケール別に表示されます。

ダッシュボードにアクセスして、次のタイプのトランザクションに関する分析を表示できます。

- **すべてのナレッジ:** すべてのナレッジ・トランザクションに関する分析を生成します。
- **自分のナレッジ:** 自分のトランザクション・データに関する分析を生成します。

次の表にビルトイン・ダッシュボードを示します。

ダッシュボード名	説明
日別のすべてのナレッジ/週別のすべてのナレッジ/月別のすべてのナレッジ	このダッシュボードには、過去12日間/12週間/12か月間のすべてのユーザー・アクティビティが表示されます。
日別の自分のナレッジ/週別の自分のナレッジ/月別の自分のナレッジ	このダッシュボードには、過去12日間/12週間/12か月間の個人のアクティビティが表示されます。
すべてのナレッジ・ブレイクダウン	このダッシュボードには、「製品別」、「カテゴリ別」、「コンテンツ・タイプ別」、「ロケール別」の名記事属性についてリポジトリで使用可能なコンテンツが表示されます。

ビルトイン・ダッシュボードへのアクセス: 手順

ビルトイン・ダッシュボードは、「カタログ」フォルダ内にあります。

ダッシュボードにアクセスするには、次の手順に従います。

1. 「ツール」、「レポートおよび分析」の順にクリックし、「カタログの参照」をクリックします。「カタログ」ページが開きます。
2. フォルダ階層から、「共有フォルダ」、「サービス」、「埋込みコンテンツ」、「ナレッジ・アナリスト」、「ダッシュボード」の順に展開し、ダッシュボードを選択します。
3. 「オープン」をクリックします。

ダッシュボードに分析が表示されます。次のコンテンツ・ボリューム・メトリックを使用してダッシュボードをフィルタすることもできます。

メトリック名	説明
すべての作成済記事	日/週/月別の作成済記事の数。
すべての更新済記事	日/週/月別の更新済記事の数。
すべての公開済記事	日/週/月別の最終公開記事の数。
すべてのリンク済記事	日別の実行済記事リンクの数。
実行済リンク	自分が実行したリンクの数。
コンテンツに対する実行済リンク	自分のコンテンツに対して実行されたリンクの数。
製品別	製品別の記事の数。
カテゴリ別	カテゴリ別の記事の数。
コンテンツ・タイプ別	コンテンツ・タイプ別の記事の数。
ロケール別	ロケール別の記事の数。

ダッシュボードのパーソナライズ: 手順

ナレッジ・マネージャは、ビルトイン・ダッシュボードをパーソナライズして、組織のニーズに合わせてデータの表示を最適化できます。使用可能なメトリックによって情報をフィルタしたり、ページやオブジェクトを追加および削除したり、ダッシュボードのプロパティを変更することもできます。

ダッシュボードをパーソナライズするには、次の手順に従います。

1. 「ツール」、「レポートおよび分析」の順にクリックし、「カタログの参照」をクリックします。「カタログ」ページが開きます。
2. フォルダ階層から、「共有フォルダ」、「サービス」、「埋込みコンテンツ」、「ナレッジ・アナリス

ト」、「ダッシュボード」の順に展開し、ダッシュボードを選択します。

3. 「その他」を展開し、「コピー」をクリックしてダッシュボードをコピーし、「カスタム」フォルダの場所で「貼付け」アイコンをクリックします。

ダッシュボードが自分の場所にコピーされます。

4. このダッシュボードの関連オブジェクトを「カスタム」フォルダにコピーして貼り付けます。

注意: ダッシュボードを編集するには、関連付けられているオブジェクトをコピーする必要があります。

5. 「編集」をクリックし、必要に応じて、次の1つ以上のタスクを実行します。

- ページを追加および削除します。
- ダッシュボードのコンテンツを追加および削除します。
- ページ内でドラッグ・アンド・ドロップしてコンテンツを移動します。
- ページのレイアウトを変更します。

6. 次のいずれかの手順を任意の時点で実行します。

- ダッシュボード・ページをプレビューするには、「プレビュー」ボタンをクリックします。
- 変更内容を保存するには、「保存」ボタンをクリックします。
- ダッシュボード・ビルダーを終了し、ダッシュボードに戻るには、「実行」をクリックします。

サブジェクト領域について

ナレッジ分析では、サブジェクト領域を使用して対話型のレポートおよび分析を作成します。サブジェクト領域には、レポートまたは分析の作成に使用可能な列を定義するメタデータが格納されます。

ディメンションとファクトについて

サブジェクト領域には、ディメンションとファクトが含まれます。

- **ディメンション:** ディメンションは、ファクトを使用して測定できる記事、日付、カテゴリなどのナレッジ・パラメータです。ディメンションは参照情報を格納し、レポート表の列として機能します。

注意: レポートを生成するには、ディメンションを少なくとも1つ選択する必要があります。

- **ファクト:** ファクトは、ディメンションを定量化します。レポートでは、ファクトによって、選択したディメンションの値が表示されます。たとえば、記事ディメンションのメジャーは記事数です。1つのファクトを複数のディメンションに関連付けることができます。

記事リアルタイム・サブジェクト領域: 説明

記事リアルタイム・サブジェクト領域には、バージョン、ロケール、コンテンツ・タイプ、作成者、ライフサイクル

ル日付など、記事に関する情報が格納されます。このサブジェクト領域には、製品、カテゴリまたはリンク情報は含まれません。

ディメンション

ディメンション	属性	定義
記事バージョン	回答ID	記事の一意の識別子。
	記事表示終了日	記事がこれ以降表示されなくなる終了日。
	記事ID	記事の識別子。
	記事最終更新日	記事が最後に更新された日付。
	記事最新バージョン	記事の最新バージョン。
	記事ロケール	記事の言語と地域。
	記事主要バージョン	記事が更新されると増加する値。
	記事公開日	記事が公開された日付。
	記事タイトル	記事のタイトル。
	作成日	記事がリポジトリに追加された日付。
	当初作成日	記事が最初に作成されてインポートされた日付。
	所有者ID	記事の所有者の識別子。
	公開済	記事は公開済としてマークされています。
	ベース・ロケール	ロケール・コード
ロケール摘要		ロケールの摘要。
コンテンツ・タイプ	コンテンツ・タイプ	記事、FAQなど、コンテンツのタイプ。
当初作成者	ユーザーEメール	記事の当初作成者のEメール。
	ユーザー名	記事の当初作成者の名。
	ユーザー姓	記事の当初作成者の姓。
	ユーザー・ロケール	記事の当初作成者の言語と地域。
	ユーザー・ログイン	当初作成者のログインID。
第2日付	更新日	記事が更新された日付。
	更新曜日名	記事が更新された曜日。
	更新エンタープライズ期間	記事が更新されたエンタープライズ期間。

	更新エンタープライズ年	記事が更新されたエンタープライズ年。
	更新月	記事が更新された月。
	更新四半期	記事が更新された四半期。
	更新年	記事が更新された年。
第2日付 - 追加属性	更新カレンダー 更新カレンダー終了日 更新カレンダー開始日 更新カレンダー四半期 更新カレンダー四半期開始日 更新カレンダー四半期終了日 更新カレンダー週 更新カレンダー週開始日 更新カレンダー週終了日 更新月日付 更新曜日 更新年間通算日 更新エンタープライズ期間終了日 更新エンタープライズ期間番号 更新エンタープライズ期間開始日 更新エンタープライズ四半期終了日 更新エンタープライズ四半期番号 更新エンタープライズ四半期開始日 更新エンタープライズ年終了日 更新エンタープライズ年番号 更新エンタープライズ年期間番号 更新エンタープライズ年開始日 更新オフセット週 更新週 更新年間通算週	記事が更新された期間を示す追加属性。詳細は、「記事リンク・リアルタイム・サブジェクト領域」の「時間 - 追加属性」を参照してください。

時間	日付 曜日名 エンタープライズ 期間 エンタープライズ 四半期 エンタープライズ 年 月 四半期 週 年	記事の時間関連属性。詳細は、「記事リンク・リアルタイム・サブジェクト領域」の「時間」の属性を参照してください。
時間 - 追加属性	カレンダー日 カレンダー月 カレンダー月終了日 カレンダー月開始日 カレンダー四半期 カレンダー週開始日 カレンダー週終了日 カレンダー週 カレンダー週開始日 カレンダー週終了日 カレンダー年 カレンダー年開始日 カレンダー年終了日 日 曜日 年間通算日 エンタープライズ 期間終了日 エンタープライズ 期間番号 エンタープライズ 期間ソート順 エンタープライズ 期間開始日 エンタープライズ 四半期終了日 エンタープライズ 四半期番号 エンタープライズ 四半期開始日 エンタープライズ 年終了日 エンタープライズ	使用可能な追加時間属性。詳細は、「記事リンク・リアルタイム・サブジェクト領域」の「時間 - 追加属性」を参照してください。

	年番号	
	エンタープライズ	
	年期間番号	
	エンタープライズ	
	年開始日	
	オフセット週	
	年間通算週	
	週単位通年	
バージョン 作成者	ユーザーEメール ユーザー名 ユーザー姓 ユーザー・ロケール ユーザー・ログイン	現在のバージョンに関する作成者のEメール、名、姓、ロケールおよびログイン詳細。
バージョン・ロケール	ロケール・コード ロケール摘要	現在のバージョンの記事が属するロケールとその摘要。
バージョン 所有者	ユーザーEメール ユーザー名 ユーザー姓 ユーザー・ロケール ユーザー・ログイン	現在のバージョンに関する所有者のEメール、名、姓、ロケールおよびログイン詳細。

ファクト

ファクト	属性	定義
記事ファクト	記事ロケール数	記事ロケールの数。
	記事バージョン数	記事バージョンの数。
	記事数	記事の数。

記事リンク・リアルタイム・サブジェクト領域: 説明

記事リンク・リアルタイム・サブジェクト領域には、サービス要求との間でリンクされている記事に関する情報が格納されます。このサブジェクト領域では、サービス要求にリンクされている記事および記事にリンクされているサービス要求のみが表示されます。すべての記事がIDによってこのダッシュボードにリストされます。

ディメンション

ディメンション	属性	定義
---------	----	----

記事リンク	回答ID	回答の識別子。
	記事ロケール	記事が属するロケール。
	削除済フラグ	記事から削除されたフラグ。
	リンク作成者	記事へのリンクを作成したユーザー。
	リンク作成日	リンクが作成された日付。
	参照ID	記事リンクの参照識別子。
	サービス要求ID	サービス要求の識別子。
時間	日付	記事がリンクされた日付。
	曜日名	記事がリンクされた曜日の名前。
	エンタープライズ期間	記事がリンクされたエンタープライズ期間。
	エンタープライズ四半期	記事がリンクされたエンタープライズ四半期。
	エンタープライズ年	記事がリンクされたエンタープライズ年。
	月	記事がリンクされた月。
	四半期	記事がリンクされた四半期。
	週	記事がリンクされた週。
	年	記事がリンクされた年。
時間 - 追加属性	カレンダー日	期間の日付。
	カレンダー月	カレンダー月の識別子。
	カレンダー月終了日	カレンダー月の終了日。
	カレンダー月開始日	カレンダー月の開始日。
	カレンダー四半期	カレンダー四半期の識別子。
	カレンダー四半期開始日	カレンダー四半期の開始日。
	カレンダー四半期終了日	カレンダー四半期の終了日。
	カレンダー週	カレンダー週の識別子。
	カレンダー週開始日	カレンダー週の開始日。
	カレンダー週終了日	カレンダー週の終了日。
	カレンダー年	カレンダー年の番号識別子。
	カレンダー年開始日	カレンダー年の開始日。
	カレンダー年終了日	カレンダー年の終了日。
	日	月の通算日。
	曜日	週の曜日。
	年間通算日	年の通算日。
	エンタープライズ期間終了日	エンタープライズ期間の終了日。
	エンタープライズ期間番号	エンタープライズ期間の識別子。

エンタープライズ期間ソート順	ソート順
エンタープライズ期間開始日	エンタープライズ期間の開始日。
エンタープライズ四半期終了日	エンタープライズ四半期の終了日
エンタープライズ四半期番号	エンタープライズ四半期の番号識別子
エンタープライズ四半期開始日	エンタープライズ四半期の開始日
エンタープライズ年終了日	エンタープライズ年の終了日
エンタープライズ年番号	エンタープライズ年の番号
エンタープライズ年期間番号	エンタープライズ年の期間
エンタープライズ年開始日	エンタープライズ年の開始日
オフセット週	前の週と比較できる週
年間通算週	年の週番号。
週単位通年	年の曜日。

ファクト

ファクト	属性	定義
記事リンク・ファクト	記事リンク数	記事リンクの数。

記事カテゴリ・リアルタイム・サブジェクト領域: 説明

記事カテゴリ・リアルタイム・サブジェクト領域には、記事が属するカテゴリに関する情報が格納されます。このサブジェクト領域では、記事からカテゴリへの1対多関係が表示されます。

ディメンション

ディメンション	属性	定義
サービス・カテゴリ	ベース・サービス・カテゴリID	ベース・サービスが属するカテゴリの識別子。
	ベース・サービス・カテゴリ名	ベース・サービスが属するカテゴリの名前。
	ベース・ユニットID	ビジネス・ユニットの識別子。
	固定階層レベル	固定階層のレベル
	レベル1サービス・カテゴリID	レベル1で使用可能なサービス・カテゴリの識別子。
	レベル1サービス・カテゴリ名	レベル1で使用可能なサービス・カテゴリの名前。
	レベル2サービス・カテゴリID	レベル2で使用可能なサービス・カテゴリの識別子。
	レベル2サービス・カテゴリ名	レベル2で使用可能なサービス・カテゴリの名前。

レベル3サービス・カテゴリID	レベル3で使用可能なサービス・カテゴリの識別子。
レベル3サービス・カテゴリ名	レベル3で使用可能なサービス・カテゴリの名前。
レベル4サービス・カテゴリID	レベル4で使用可能なサービス・カテゴリの識別子。
レベル4サービス・カテゴリ名	レベル4で使用可能なサービス・カテゴリの名前。
レベル5サービス・カテゴリID	レベル5で使用可能なサービス・カテゴリの識別子。
レベル5サービス・カテゴリ名	レベル5で使用可能なサービス・カテゴリの名前。
レベル6サービス・カテゴリID	レベル6で使用可能なサービス・カテゴリの識別子。
レベル6サービス・カテゴリ名	レベル6で使用可能なサービス・カテゴリの名前。
レベル7サービス・カテゴリID	レベル7で使用可能なサービス・カテゴリの識別子。
レベル7サービス・カテゴリ名	レベル7で使用可能なサービス・カテゴリの名前。
レベル8サービス・カテゴリID	レベル8で使用可能なサービス・カテゴリの識別子。
レベル8サービス・カテゴリ名	レベル8で使用可能なサービス・カテゴリの名前。
ストライプ	カテゴリが属するストライプ。
トップ・レベル・サービス・カテゴリID	トップ・レベルで使用可能なサービス・カテゴリの識別子。
トップ・レベル・サービス・カテゴリ名	トップ・レベルで使用可能なサービス・カテゴリの名前。

ファクト

ファクト	属性	定義
記事カテゴリ・ファクト	記事カテゴリ数	指定された記事に関連付けられているカテゴリの数。

記事製品リアルタイム・サブジェクト領域: 説明

記事製品リアルタイム・サブジェクト領域には、記事が属する製品に関する情報が格納されます。このサブジェクト領域では、記事から製品への1対多関係が表示されます。

ディメンション

ディメンション	属性	定義
製品	記事カタログ階層1の名前	レベル1の記事カタログ階層の名前。
	記事カタログ階層2の名前	レベル2の記事カタログ階層の名前。
	記事カタログ階層3の名前	レベル3の記事カタログ階層の名前。
	記事カタログ階層4の名前	レベル4の記事カタログ階層の名前。

名前	
記事カタログ階層5の名前	レベル5の記事カタログ階層の名前。
記事カタログ階層6の名前	レベル6の記事カタログ階層の名前。
記事カタログ階層7の名前	レベル7の記事カタログ階層の名前。
記事カタログ階層8の名前	レベル8の記事カタログ階層の名前。
記事カタログ階層のベース・レベル名	階層のベース・レベルに存在する記事カタログの名前。
記事カタログ階層トップ・レベル名	階層のトップ・レベルに存在する記事カタログの名前。
品目削除フラグ	品目は削除対象としてマークされています
オーダー可能フラグ	品目は選択可能としてマークされています。
部品番号	製品の部品番号。
製品グループ削除フラグ	製品グループは削除対象としてマークされています。
製品グループ有効終了日	製品グループの終了日。
製品グループ有効開始日	製品グループの開始日。
製品摘要	製品の摘要。
製品ライン	製品が属するライン。
製品名	製品の名前。
製品の行ID	製品の行識別子。
製品タイプ	製品のタイプ。
使用目的コード	関連付けられている製品の種類を示します。基本使用目的コード、サービス使用目的コードおよびHCM使用目的コードがあります。

ファクト

ファクト	属性	定義
記事製品ファクト	記事製品数	記事に関連付けられている製品の数。

記事のリアルタイム評価サブジェクト領域: 説明

記事のリアルタイム評価サブジェクト領域には、評価値、評価された記事の詳細、記事を評価したユーザーなど、記事の評価に関する情報が含まれています。サブジェクト領域を分析で使用すると、ユーザーのニーズを満たすコ

コンテンツやユーザーに不評のコンテンツ、SRにリンクされていて問題の解決に役立っているコンテンツを特定できます。

ディメンション

ディメンション	属性	説明
評価	評価タイプ	評価タイプのID。いいね/よくないね評価の場合は2.0、5星評価の場合は4.0。
	評価名	評価タイプの名前、5星評価またはいいね/よくないね評価。
評価値	評価値	記録された実際の評価値。
	追加日	ユーザーが記事の評価した日付。
評価ファクト	平均評価	記事のすべての評価の平均。
	評価数	記事の合計評価数。
	評価された記事数	選択した期間内にユーザーによって評価された記事の合計数。
コンテンツ・タイプ	コンテンツ・タイプ	評価された記事のコンテンツ・タイプ。
記事	記事表示終了日	エンド・ユーザーが記事を使用できる最後の日付。
	記事ID	記事ID。
	記事最終更新日	記事が最後に更新された日付。
	ロケール	記事の発行ロケール。
	作成日	記事が作成された日付。
評価追加者	ユーザーEメール	記事の評価したユーザーの電子メール・アドレス。
	ユーザー名	評価ユーザーの名前。
	ユーザー姓	評価ユーザーの姓。
	ユーザー・ロケール	記事の評価したユーザーのロケール。
	ユーザー・ログイン	記事の評価したユーザーのログイン。
時間	日付	記事の時間関連属性。詳細は、「記事リンク・リアルタイム・サブジェクト領域」の「時間」の属性を参照してください。
	曜日名	
	エンタープライズ期間	
	エンタープライズ四半期	
	エンタープライズ年	
	月	

	四半期	
	週	
	年	
バージョン・ロケール	ロケール・コード	現在のバージョンの記事が属するロケールとその摘要。
	ロケール摘要	

ファクト

ファクト	タイプ	説明
評価ファクト	評価数	選択した期間内にユーザーによって入力された評価の数。
	平均評価	すべての評価値の合計を入力された評価の数で除算した値。
	評価された記事数	選択した期間内にユーザーによって評価された記事の数。

サブジェクト領域を使用してビジネス上の質問に回答する方法

レポートおよび分析を作成して、ビジネス上の質問に回答できます。各ナレッジ・サブジェクト領域は、公開されている記事の数や、**SR**にリンクされている記事の数など、特定のコンテキストのビジネス上の質問の独自のセットに基づいて作成されています。

サブジェクト領域にリストされている適切なファクトおよびディメンションを選択して、ビジネス上の質問に回答できます。ファクトとディメンションの様々な組合せを使用して、様々なタイプのレポートを生成できます。

次の表は、各サブジェクト領域に固有のビジネス上の質問のリストです。

サブジェクト領域	ビジネス上の主な質問
記事リアルタイム	ナレッジ・ベースで使用可能な記事がいくつあるか。 どの記事が公開済で、どの記事が未公開であるか。
記事リンク・リアルタイム	サービス要求とナレッジ記事の間にリンクがいくつ存在するか。 どの記事が最も多くのサービス要求にリンクされているか。
記事カテゴリ・リアルタイム	どのカテゴリに最も多くのナレッジ記事が含まれているか。 どの記事がカテゴリにリンクされているか。
記事製品リアルタイム	どの製品が最も多くのナレッジ記事に関連付けられているか。 どの記事が製品にリンクされているか。

パーソナライズされたレポートの作成: 手順

ナレッジ・マネージャは、サブジェクト領域を使用して、パーソナライズされたレポートを作成できます。レポートを生成するには、ディメンション、ファクトおよびフィルタを指定する必要があります。共通のディメンションを共有する2つのサブジェクト領域を選択して、レポートにさらにデータを追加することもできます。

パーソナライズされたレポートを作成するには、次の手順に従います。

1. ナビゲーション・メニューから、「ツール」をクリックし、「レポートおよび分析」を選択します。
「レポートおよび分析」ページが開きます。
2. 「作成」、「レポート」の順にクリックします。
Oracle Business Intelligenceのホーム・ページに「レポートの作成」ウィザードが表示されます。
3. サブジェクト領域に基づいてレポートを作成するには、「サブジェクト領域の使用」をクリックし、ドロップダウン・リストから適切なサブジェクト領域を選択します。
4. 「次」をクリックし、「ページ」および「レイアウト」オプションを選択します。
5. チャートまたはグラフを作成するには、「データソース」ペインからレイアウトにフィールドをドラッグ・アンド・ドロップします。
注意: このレポートにサブジェクト領域をさらに追加するには、追加/削除アイコンをクリックし、別のサブジェクト領域を選択します。
6. 「レポートの表示」をクリックしてレポートを実行および表示し、「レポートの編集」をクリックしてレポートを変更します。
7. 「終了」をクリックし、宛先フォルダを選択してレポートの「名前」と「説明」を入力し、「**OK**」をクリックします。
レポートが作成されます。

パーソナライズされた分析の作成: 手順

ナレッジ・マネージャはサブジェクト領域を使用して分析を作成できます。分析を作成するには、次の手順を実行します。

1. 「ツール」、「レポートおよび分析」の順にクリックします。
「レポートおよび分析」ページが表示されます。
2. 「作成」、「分析」の順にクリックします。
「サブジェクト領域の選択」ウィンドウが表示されます。
3. サブジェクト領域のチェック・ボックスを選択し、「続行」をクリックします。
「分析の作成: 列の選択」ペインに、使用可能なすべての列、ファクトおよび属性がリストされます。
4. サブジェクト領域を展開して分析に列を追加し、「次」をクリックします。
「分析の作成: ビューの選択」ペインに、使用可能な表、グラフおよびレイアウト・オプションがリストされます。
5. 分析の「タイトル」を入力し、ドロップダウン・リストから「表」、「グラフ」および「レイアウト」の各オプションを選択します。
注意: 分析をプレビューし、表やグラフのレイアウトを編集できます。

6. 「次」をクリックします。
「分析の作成: ソートとフィルタ」ページが開きます。
7. レポートをフィルタするには、次の手順に従います。
 - a. 「ソートの追加」をクリックし、特定の順序で分析をソートするための列を選択します。
 - b. 「フィルタの追加」をクリックし、列を選択します。
 - c. ドロップダウン・リストから「演算子」を選択し、フィルタの「値」を入力します。
分析のドリルダウンが表示されます。
 - d. さらに、「分析の作成: 強調表示」ページで条件付き強調表示書式設定を分析に適用できます。
8. 「分析名」と「説明」を入力し、分析を保存する宛先フォルダを選択します。
注意: 「共有フォルダ」の場所に保存された分析は、すべてのユーザーに表示されます。個人で使用する場合は、「自分のフォルダ」の場所に分析を保存できます。
9. 「送信」をクリックします。
分析が正常に保存されたことを示す「確認」メッセージが表示されます。

レポートおよび分析の検索: 手順

分析を検索すると、ビルトイン・ダッシュボードと、パーソナライズされたダッシュボード、レポートおよび分析がすべて検索結果に含まれます。

分析またはレポートを検索するには、次の手順に従います。

1. ナビゲーション・メニューから、「ツール」をクリックし、「レポートおよび分析」を選択します。
「レポートおよび分析」ページが表示されます。
2. 「階層セクタ」アイコンをクリックして、フォルダの場所をフィルタします。
デフォルトでは、「すべてのフォルダ」カタログが選択されています。
3. 検索結果をフィルタするには、フィルタ・タイプを選択し、レポートまたは分析の名前を検索テキスト・フィールドに入力します。「フィルタの消去」をクリックして、フィルタをリセットすることもできます。
4. 「検索」アイコンをクリックします。
指定した基準と一致する検索結果が表示されます。
5. 星アイコンをクリックします。
分析がお気に入りリストに追加されます。

分析の共有

作成した分析をブリーフィング・ブックとして他のユーザーと共有できます。ブリーフィング・ブックは、ダッシュボード・ページ、レポートおよび分析で構成されます。ブリーフィング・ブックを生成するには、分析を選択し、コンテンツをブックに追加して、BIカタログに保存する必要があります。ブリーフィング・ブックをPDFまたはHTML

は 形式でダウンロードし、他のユーザーと共有できます。

コンテンツをブリーフィング・ブックに追加し、他のユーザーと共有するには、『Oracle Sales Cloud分析の作成および管理』ガイドで説明している手順を使用します。

関連トピック

- [分析の印刷および共有: 概要](#)



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |
Copyright © 2011, 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ナレッジの使用

Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Implementing Knowledge in Engagement Cloud
- ☐ 3 Using Knowledge with Service Requests
- ☐ 4 Using My Knowledge
- ☐ 5 Using Knowledge Authoring
- ☐ 6 Administering Knowledge
- ☐ 7 Analyzing Knowledge
- ☐ 8 Managing the Search Dictionary

Managing the Search Dictionary: Explained

Concepts and Synonyms: Overview

Listing Concepts: Procedure

Finding Concepts: Procedure

Adding Concepts and Synonyms: Procedure

Updating Concepts: Procedure



8 検索辞書の管理

この章の内容は次のとおりです。

- 検索辞書の管理: 説明
- コンセプトとシノニム: 概要
- コンセプトのリスト: 手順
- コンセプトの検索: 手順
- コンセプトおよびシノニムの追加: 手順

- コンセプトの更新: 手順

検索辞書の管理: 説明

「検索辞書の管理」ツールを使用して、コンセプトとシノニムを表示および編集したり、辞書に追加できます。固有の製品やサービスなど、組織およびユーザーにとって重要な用語に加え、エージェント、顧客および作成者が質問に対する回答を検索する際に使用する可能性があるシノニム(頭字語、略称、代替名およびレガシー名)を追加できます。

辞書を使用すると、特定の用語や、コンテンツがどのように表現または編成されているかを検索ユーザーが知らなくても、すばやくかつ簡単にナレッジ・ベース内で回答を見つけることができます。検索によって、ユーザーの質問が最適な回答に自動的にマッチングされます。

コンセプトとシノニム: 概要

コンセプトは、組織内で、またはユーザーによって使用される重要な用語です。コンセプトには、製品、サービス、および業界で特有の意味を持つその他の用語が含まれます。コンセプトにはシノニムがあります。これは、同様の意味を持つ単語や、質問に対する回答を探すときに使用される可能性がある略称、頭字語、レガシー名またはその他の代替名です。たとえば、業界や組織におけるプランというコンセプトには、契約や提案というシノニムが含まれている場合があります。辞書では、コンセプトとそのシノニムが1つのオブジェクトとして扱われます。

ナレッジを実装すると、一般的なものと業界固有のものを含め、多数のコンセプトとそのシノニムがすでに辞書に含まれています。さらに、製品階層で定義された製品についてコンセプトが自動的に作成されます。

新しいコンセプトとシノニムを追加したり、ユーザーの質問がナレッジ・ベース内の最適な回答に確実にマッチングされるように既存のコンセプトとシノニムを変更することにより、辞書を更新できます。たとえば、自動的に作成された製品名にシノニムを追加すると、ユーザーが略称、頭字語またはその他の代替名を使用したときにそれらの製品についての質問に対する回答を見つけやすくなります。また、ナレッジ分析を使用すると、検索の精度を高められる可能性がある辞書の更新を特定するのに役立ちます。

コンセプトのリスト: 手順

自動的に作成された製品コンセプト、および自分が更新したり、辞書に追加したコンセプトをリストできます。

これらのコンセプトをリストするには、次の手順に従います。

1. アプリケーションにサインインし、ナビゲータから「設定および保守」をクリックします。
2. 「設定」ドロップダウン・リストから、「サービス」オファリングを選択します。
3. 機能領域から「ナレッジ管理」を選択し、ナレッジ管理検索辞書タスクを選択します。

「検索辞書の管理」ページに、製品コンセプトと、組織で作成または変更したコンセプトが表示されま

す。

注意: 辞書は、ロケールではなく、言語別に編成されています。同じ言語に基づくすべてのロケールで、同じ辞書コンセプトとシノニムのセットが使用されます。

コンセプトの検索: 手順

「検索」機能を使用して、コンセプトを検索できます。

コンセプトを検索するには、次の手順に従います。

1. 「設定および保守」をクリックし、ナレッジ管理検索辞書タスクに移動します。
2. シノニムの管理ペインで、コンセプトまたはコンセプト名の一部を「検索」テキスト・フィールドに入力します。
3. 検索アイコンをクリックします。

検索基準と一致するコンセプトが、アクティブなすべての言語で検索結果に表示されます。検索結果には、有効なコンセプトと無効なコンセプトが含まれます。

コンセプトおよびシノニムの追加: 手順

コンセプトを検索辞書に追加できます。また、既存のコンセプトのシノニムを追加、更新および削除することもできます。

コンセプトおよびシノニムを追加するには、次の手順に従います。

1. 「設定および保守」をクリックし、ナレッジ管理検索辞書タスクに移動します。
2. 「検索辞書の管理」ページで「+」記号をクリックします。
3. 「コンセプト名」と「摘要」の各フィールドに値を入力します。
4. シノニムを追加するには、コンセプト詳細ウィンドウで「+」記号をクリックします。
5. シノニム名を入力し、ドロップダウン・リストから「言語」を選択して、保存します。

注意: シノニムを追加できるのは、アクティブな言語に対してのみです。

コンセプトの更新: 手順

コンセプトやシノニムを更新したり、コンセプトを有効または無効にすることができます。ユーザーの質問をナレッジ・ベース内の記事にマッチングする際、無効なコンセプトは無視されます。

コンセプトを更新するには、次の手順に従います。

1. コンセプトを探してダブルクリックし、コンセプト詳細ウィンドウを開きます。

2. 必要に応じて、「摘要」テキスト・ボックスでコンセプトの摘要を編集します。
3. 必要に応じて、シノニムを追加または編集します。
4. 「保存」または「保存してクローズ」をクリックして、変更内容を更新します。

コンセプトを有効または無効にするには、次の手順に従います。

1. コンセプトを探してダブルクリックし、コンセプト詳細ウィンドウを開きます。
2. チェック・ボックスを選択するか、選択を解除して、コンセプトの状態を変更します。
3. 「保存」または「保存してクローズ」をクリックして、変更内容を更新します。



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |
Copyright © 2011, 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.