

Sitecore CMS 6.6

# エンゲージメント自動化 クックブック

顧客のエンゲージメント計画をデザインするためのマーケティング担当者用ガイド

## 目次

第 1 章	イントロダクション .....	3
第 2 章	エンゲージメント プラン .....	4
2.1	訪問者とのエンゲージメント .....	5
2.2	エンゲージメント プランのデザイン .....	6
2.2.1	エンゲージメント プランの作成 .....	7
2.2.2	初期状態の作成 .....	8
2.2.3	条件の定義 .....	9
ルール	の定義 .....	12
2.2.4	トリガーと条件 .....	14
訪問者	トリガーの指定 .....	14
タイムアウト	トリガーの指定 .....	15
2.2.5	条件の評価 .....	16
次の状態	の定義 .....	16
アクション	の定義 .....	18
2.2.6	エンゲージメント プランへのラベルの追加 .....	21
2.3	アクションとルール .....	22
2.4	エンゲージメント プランの配置 .....	23
2.5	訪問者のエンゲージメント プランへの登録 .....	24
2.5.1	訪問者のエンゲージメント プラン登録のためのキャンペーンの利用 .....	24
2.5.2	Web フォームを利用した訪問者のエンゲージメント プランへの登録 .....	25
第 3 章	エンゲージメント プランの管理と監視 .....	28
3.1	エンゲージメント プランの管理 .....	29
3.1.1	エンゲージメント プランへの訪問者の追加 .....	29
3.2	状態へのセグメントの追加 .....	32
3.2.1	セグメントの範囲を広げる .....	34
3.2.2	セグメントの範囲を狭める .....	35
セグメント	ビルダーからの条件の削除 .....	36
3.3	トリガーの実行 .....	38
3.4	エンゲージメント プランへの訪問者の移動 .....	39
3.4.1	訪問者を別の状態に移動 .....	39
3.4.2	訪問者のコピー .....	40
3.4.3	エンゲージメント プランからの訪問者の削除 .....	40
3.5	エンゲージメント プランのモニタリング .....	41
第 4 章	付録 .....	42
4.1	セキュリティ ロールと Sitecore Engagement Analytics .....	43

## 第 1 章

# イントロダクション

エンゲージメント プランを使用すると、Web サイトと訪問者とのやりとりや対話の具体的な方法を制御できます。

このマニュアルは、マーケティング担当者、デベロッパー、コンテンツ エディターによるエンゲージメント プランの作成、監視、管理に役立つよう作成されています。

このマニュアルには次の章があります。

- **第 1 章 — イントロダクション**  
このマニュアルの概要について説明します。
- **第 2 章 — エンゲージメント プラン**  
この章では、エンゲージメント プランの概要とデザイン方法について説明します。
- **第 3 章 — エンゲージメント プランの管理と監視**  
この章では、エンゲージメント プランのモニタリング方法および管理方法について説明します。
- **第 4 章 — 付録**

## 第 2 章

# エンゲージメント プラン

マーケティング センターでは、Web サイトがさまざまなチャネル上でどのように顧客とやりとりするかを定義するエンゲージメント プランを作成できます。いつ、どのような状況でやりとりが行われるかを指定できます。

この章では、エンゲージメント プランの概要とデザイン方法について説明します。

この章には次のセクションがあります。

- 訪問者とのエンゲージメント
- エンゲージメント プランのデザイン
- アクションとルール
- エンゲージメント プランの配置
- 訪問者のエンゲージメント プランへの登録

## 2.1 訪問者とのエンゲージメント

訪問者にとって魅力ある Web サイトにすることは、顧客とのエンゲージメントの方法の 1 つです。組織は、顧客との継続的な対話に取り組んでおり、Web サイトを通じたやりとりは、この継続的な対話の重要な側面の 1 つです。広告、特典、ニュースレターなどを通じて顧客と対話することが可能です。顧客側からの対話としては、注文やフィードバックの送付、顧客自身の詳細情報の提供、好感度の有無の提示、などが挙げられます。

Sitecore Engagement Analytics は、Web サイトへの訪問者とのやりとりを制御するエンゲージメント プランを作成し、この継続的な対話の整理や構成を可能にします。エンゲージメント プランを使用すると、さまざまなチャネルを通じて、見込み客、対象となる利用者、顧客との継続的な対話を管理することができます。

エンゲージメント プランを作成する場合は、特定のアクションの実行前に従うべき条件を指定します。これにより、実行するアクション、対象となる訪問者、アクションを実行するタイミングなど、顧客とのオンライン対話における特定の範囲を管理できます。

Sitecore Engagement Analytics により、Web サイトへの訪問者の行動を監視し、特定のスコアまたはゴールを達成した際に実施するアクションを定義できます。顧客ごとにパーソナライズしたコンテンツを作成して顧客の Web サイトでのエクスペリエンスを豊かにしたり、特典を紹介する Email の送付やウェビナーへの招待など、事前定義済みの方法で顧客との対話を行うエンゲージメント プランに顧客を参加させることができます。

Sitecore ソリューションには E-mail Campaign Manager モジュール、Web forms for Marketer モジュールが組み込まれており、CRM システムと統合されている場合、エンゲージメント プランをより動的に設定できます。たとえば、訪問者がフォームに入力すると、訪問者の住所、電話番号、Email アドレスなどを CRM システムに登録できます。訪問者は実施中の Email キャンペーンの対象となり、製品やサービスの情報が提供されます。

これらの Sitecore モジュールはユーザー フレンドリであり、多くのプログラミング スキルを必要としません。そのため、マーケティング チームの IT 部門への依存率を低く抑えることができます。

Sitecore Engagement Analytics は、エンゲージメント プランを作成、モニタリング、管理するための一連のツールを含みます。

## 2.2 エンゲージメント プランのデザイン

エンゲージメント プランを作成する際は、特定の訪問者のオンライン アクティビティのある部分が、一連のルールや条件に従うようにシステムを作成します。そのルールや条件は、それらの Web サイト訪問者に対し、特定のアクションをいつ実行するかを定義します。

エンゲージメント プランの作成前に、実装する論理シナリオを決めておく必要があります。その後、Web サイトの重要な一部としてこのシナリオを実装し、指定した条件を満たすと Web サイト上でシームレスに動作するエンゲージメント プランをデザインできます。訪問者が Web サイト上でなにを実行したか、訪問者がどこからアクセスしたかなど、訪問者に関する情報を条件とすることができます。また、Web サイトを訪問した日付や、サイトの検索に使用した検索語句を条件とすることもできます。

エンゲージメント プランを作成する前に、このプランを実行するのに必要なすべての要素が存在することを確認してください。要素は、特定のページ、グラフィカル要素、Email メッセージ、キャンペーンなどです。

シナリオをデザインし、必要な要素をすべて作成した後は、マーケティング センターへのエンゲージメント プランの実装を開始することができます。エンゲージメント プランは、プランの論理シーケンスを表す状態、条件、アクションの文字列から構成されます。

以下の例では、Office Core Web サイトを訪れる訪問者の中で資料請求を行った訪問者が、Office Core のニュースレター購読に登録したかどうかを評価するエンゲージメント プランを作成します。エンゲージメント プランは、ニュースレター購読に登録していない訪問者にニュースレターの購読を促す Email メッセージを送信します。

### 必要条件

エンゲージメント プランのデザイン時に、すべての必要条件を満たしていることを確認する必要があります。

この例では、資料請求したすべての訪問者は、Email アドレスを含むフォームに入力しなければならないと設定しています。このフォームに対し、訪問者は有効な Email アドレスを入力する必要があります。さらに、訪問者がフォーム入力後に [送信] ボタンを押すと、エンゲージメント プランの初期状態に訪問者を自動的に追加する機能を実装できます。または、訪問者を事前定義済みのセキュリティ グループに自動的に追加し、このセキュリティ グループのメンバーをエンゲージメント プランの初期状態に追加することもできます。

### エンゲージメント プラン

エンゲージメント プランとは、一定のアクションを実施する前に一致させるべき条件およびルールを定めるためにリンクされた、一連の要素を指します。

エンゲージメント プランは、以下の内容で構成されます。

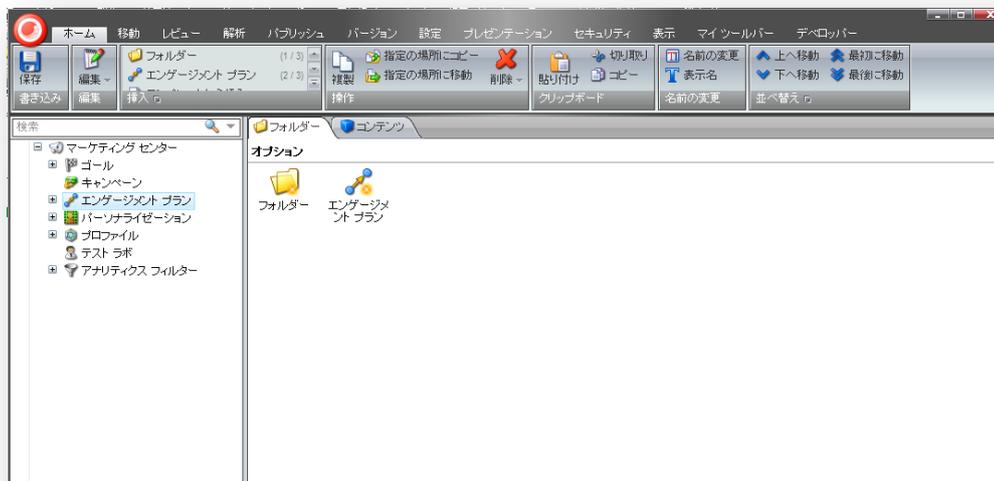
- 状態 - Web サイト訪問者のステータス。特定のページを訪問したか、特定のゴールを達成したか、特定のアクションを実行したか、どのサイトから来たかなどが含まれます。
- 条件 - 特定の状態にある訪問者が、一定の条件に一致しているかどうかを確認するための一連のルール。これらの条件は、訪問者全体に関する情報もあれば、特定の訪問に関する情報もあります。
- ルール - 訪問者が条件に一致しているかどうかを判断する基準。
- トリガー - 状態と関連付けられた条件とルールを、どのタイミングで評価するかを決定するイベント。
- アクション - 訪問者が、条件で指定されたルールに一致している場合、または一致していない場合の処理を指します。

## 2.2.1 エンゲージメントプランの作成

まず、エンゲージメントプラン アイテムを作成します。

エンゲージメントプランを作成する方法:

1. Sitecore デスクトップで、[Sitecore]、[マーケティング センター] をクリックします。



2. [マーケティング センター] のコンテンツ ツリーで、[エンゲージメントプラン] をクリックし、右ペインの [フォルダー] タブで [エンゲージメントプラン] をクリックします。
3. 表示されるダイアログ ボックスに、エンゲージメントプランに適した名前を入力すると、エンゲージメントプランが右ペインに表示されます。

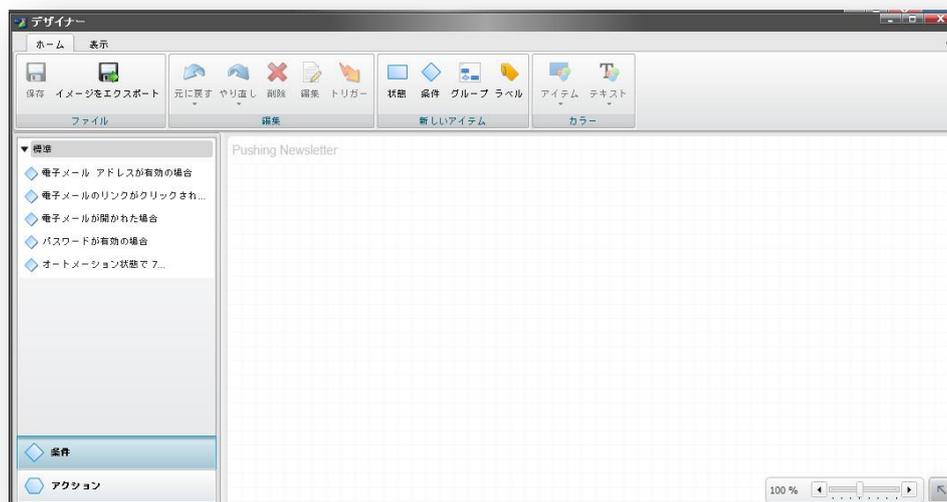


## 2.2.2 初期状態の作成

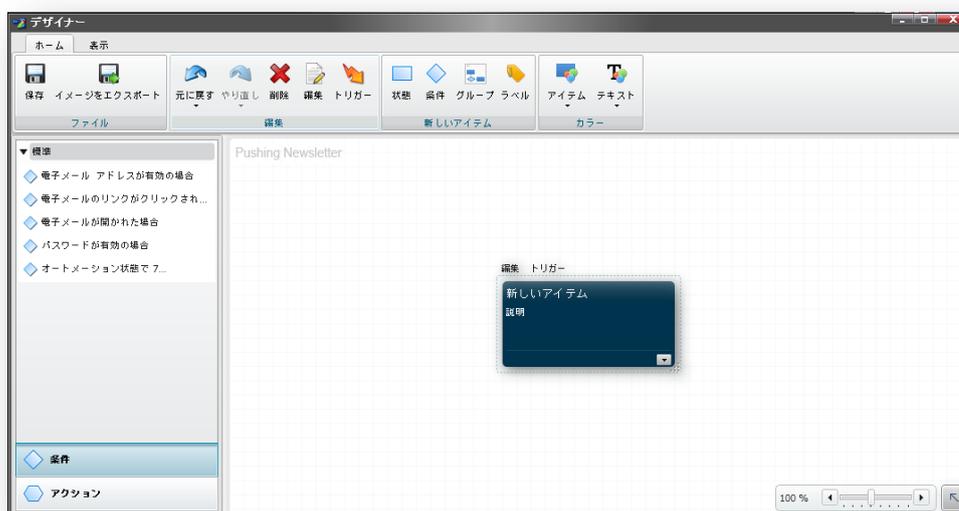
エンゲージメント プランの作成後に、エンゲージメント プランの初期状態を作成できます。

状態を作成する方法:

1. [エンゲージメントプラン] タブの [オプション] セクションで [デザイン] をクリックします。[デザイナー] が表示されます。



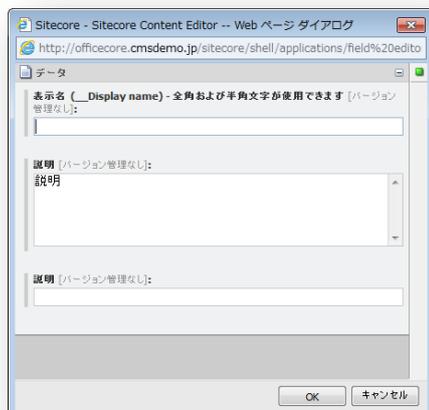
2. [デザイナー] の [新規アイテム] グループで [状態] をクリックします。エンゲージメント プランのデザイン ページに状態が表示されます。



これがエンゲージメント プランの初期状態です。エンゲージメント プランに参加している Web サイト訪問者を、この初期状態に配置する必要はありません。最初は別の状態に配置されるようプランを策定することもできます。

ただし、この例ではこの状態が、資料請求したすべての訪問者の初期状態となります。

3. 新しい状態を選択し、[編集] をクリックします。



4. ダイアログ ボックスに、この状態の説明を入力します。以下に例を示します。

フィールド	価値
表示名	資料請求
説明	資料を請求したすべての訪問者

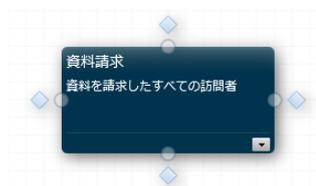
5. [保存] をクリックします。

### 2.2.3 条件の定義

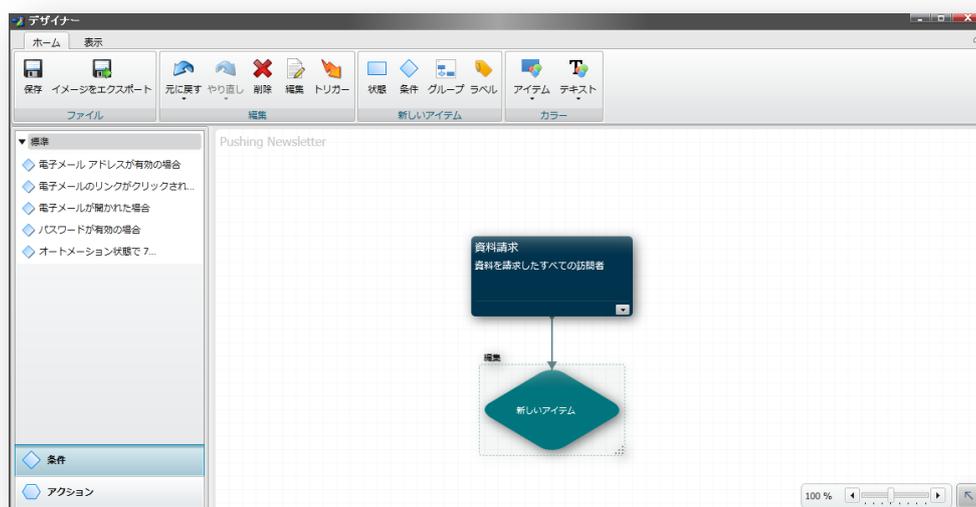
初期状態の作成後に、この状態にある訪問者を評価する初期条件を作成できます。

条件を作成する方法:

1. [デザイナー] のデザイン ペインで、状態を選択します。選択された状態の周囲に、いくつかのシンボルが表示されます。



2. ダイア型の 1 つをクリックすると、デザイン ペインに条件が表示されます。



これがエンゲージメント プランの初期条件です。

この例では、初期状態にある訪問者は、訪問中に資料請求したがニュースレター購読に登録していないと定めます。

3. 条件を選択し、[編集] をクリックします。



4. ダイアログ ボックスに、この条件に適切な名前と説明を入力します。以下に例を示します。

フィールド	価値
<b>表示名</b>	訪問者 – 資料あり、ニュースレターなし
<b>説明</b>	訪問者は、資料請求しているが、Office Core ニュースレター購読には登録していないか？

5. **[評価]** ドロップダウン フィールドで、**[常に評価]** を選択します。

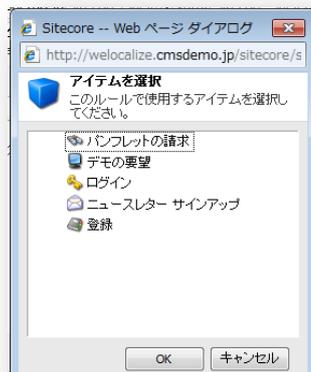
Sitecore がこの条件を評価するときに、このフィールドに選択する値が決定されます。

オプションは次のとおりです：

オプション	意味
常に評価	Sitecore は、タイムアウト時および登録済みのイベントの両方に対して条件を評価します (訪問者トリガー)。
タイムアウト時のみ評価	Sitecore は、指定したタイムアウト時間が経過したときに、条件を評価します。 Sitecore は次の場合に条件を評価します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>指定したタイムアウト時間まで、訪問者がこの状態にいる場合。</li> <li>最後に条件が評価されてから、指定したタイムアウト時間が経過した場合。</li> </ul> このオプションを選択した場合、登録イベントの発生後、Sitecore は状態を評価する際にこの条件を無視します。
登録済みイベントのみを評価	Sitecore は Web サイトへの訪問者のうち、ゴールの 1 つを達成、またはこの条件に関連付けられたページ イベントの 1 つを起動した訪問者に対して条件を評価します。 このオプションを選択した場合、タイムアウト イベントの発生後、Sitecore は状態を評価する際にこの条件を無視します。



4. [ルールの説明] フィールドの [ルール 1] セクションで [特定] をクリックします。[アイテムを選択] ダイアログボックスが表示されます。



5. [アイテムを選択] ダイアログ ボックスで、[パンフレットの請求] をクリックします。
6. [ルール設定エディター] ダイアログ ボックスの [ルールの条件を選択] フィールドで、[条件: 現在の訪問により特定のゴールがトリガーされた] 条件を再度選択します。
7. [ルールの説明] フィールドの [ルール 1] セクションで [条件] をクリックします。[除外条件] に自動的に変わります。
8. [特定] をクリックし、[アイテムを選択] ダイアログ ボックスで [ニュースレター サインアップ] をクリックします。  
[ルール設定エディター] ダイアログ ボックスは、次のようになります。



このルールを満たすには、訪問者がセッション中にパンフレットの請求をするというゴールを達成し、セッション中にニュースレターに登録していない必要があります。

## 2.2.4 トリガーと条件

ルールが作成され、一致するべき条件が定義されると、トリガーの概念を理解する必要があります。トリガーとは、各ルールで定義した条件を、Sitecore に強制的に評価させるイベントを指します。

Sitecore エンゲージメント プランでは、次の内容を指定できます。

- 訪問者トリガー
- タイムアウト トリガー

### 訪問者トリガー

訪問者トリガーは、指定されたページ イベントまたはゴールのいずれかを訪問者が達成したときに、訪問者がその条件に一致しているかどうかを確認するためのルールを自動的に評価し、どのようなアクションをとるべきかを指定します。

### タイムアウト トリガー

タイムアウト トリガーは、指定されたタイムアウト期間の間、訪問者が関連付けられた状態である場合、または条件が最後に評価されて以来、タイムアウト期間が経過した場合に、訪問者が条件に一致しているかどうかを確認するためのルールを評価し、どのようなアクションをとるべきかを指定します。

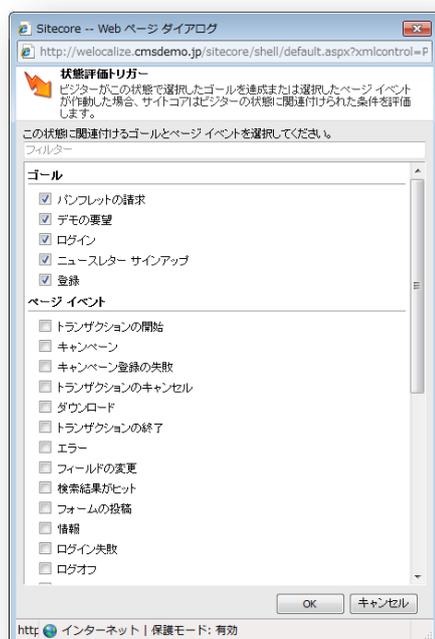
エンゲージメント プランに条件を追加すると、訪問者トリガー、タイムアウト トリガー、または両方を指定することができます。

### 訪問者トリガーの指定

このエンゲージメント プランを構成するすべての要素の定義後に、このプランに定義した条件を Sitecore が評価するタイミングを定めるトリガーを定義できます。

状態の訪問者トリガーを定義する方法:

1. [デザイナー] で、プランの初期状態を選択し、[トリガー] をクリックします。



2. **[状態評価トリガー]** ダイアログ ボックスで、ゴールと、この状態の評価をトリガーするページ イベントをオンにします。

**[状態評価トリガー]** ダイアログ ボックスでは、デフォルトではすべてのゴールがオンになっています。

この例では、[パンフレットの請求] ゴールを選択するのが適切です。

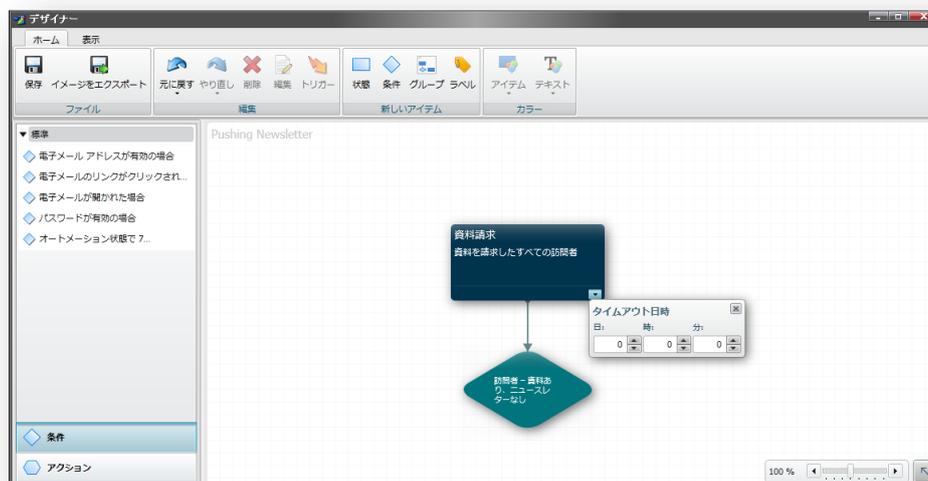
選択したゴールの 1 つを訪問者が達成した場合、または選択したページ イベントの 1 つを起動した場合に、エンゲージメント プランは、状態に関連付けられた条件をそのユーザーに対して評価します。

## タイムアウト トリガーの指定

各状態に対し、タイムアウト トリガーを指定することができます。

タイムアウト トリガーを指定する方法：

1. **[デザイナー]** で、[パンフレットの請求] 状態をクリックし、左下隅の下矢印をクリックします。



2. **[タイムアウトの期間]** ダイアログ ボックスに「2 日」と入力します。

この状態に関連付けられた条件が評価されるまでに、訪問者がこの状態を維持する必要がある期間が指定されました。

これは、条件を再評価するまでの最大経過時間でもあります。

Sitecore が訪問者をある状態に設定する際に、指定された間隔を使用して、そのユーザーのその状態に関連付けられた条件を評価するタイミングを計算します。指定された時間が経過した後も訪問者が同じ状態にいる場合、その訪問者の状態に関連付けられた条件を評価します。

エンゲージメント プランのすべての状態に対して、異なるトリガーと間隔を指定できます。

## 2.2.5 条件の評価

状態、その状態の訪問者を評価する条件、この評価のトリガーとなるもの、およびこの評価を実行するタイミングを定義しました。この評価が実行される際に、この条件に対して定義したルールを満たした訪問者に対してどのような処理を行うかを指定します。

Sitecore エンゲージメント プランでは、訪問者が条件に一致すると、別の状態へ移動させる、または元の状態に戻すことができます。条件に一致しない場合、他の条件で評価するか、その状態のまま維持します。

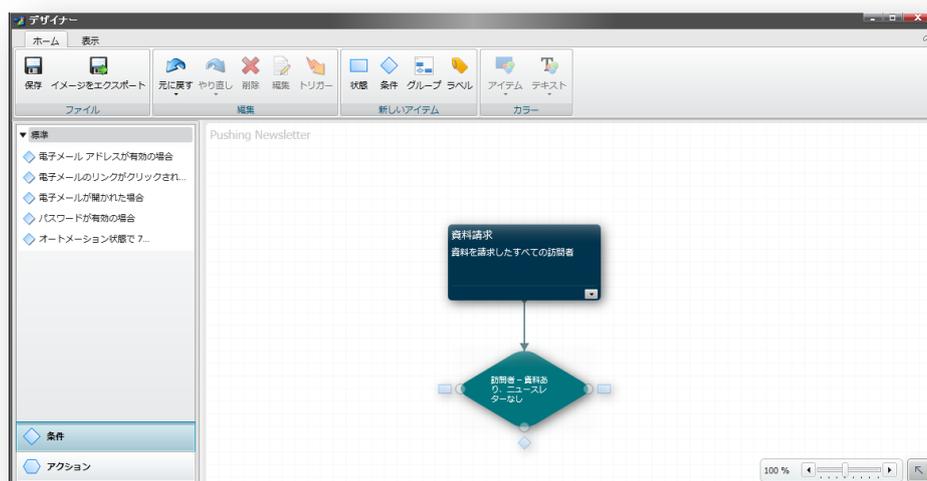
そのため、エンゲージメント プランの次の状態と、エンゲージメント プランが実行するべきアクションを定義する必要があります。

### 次の状態の定義

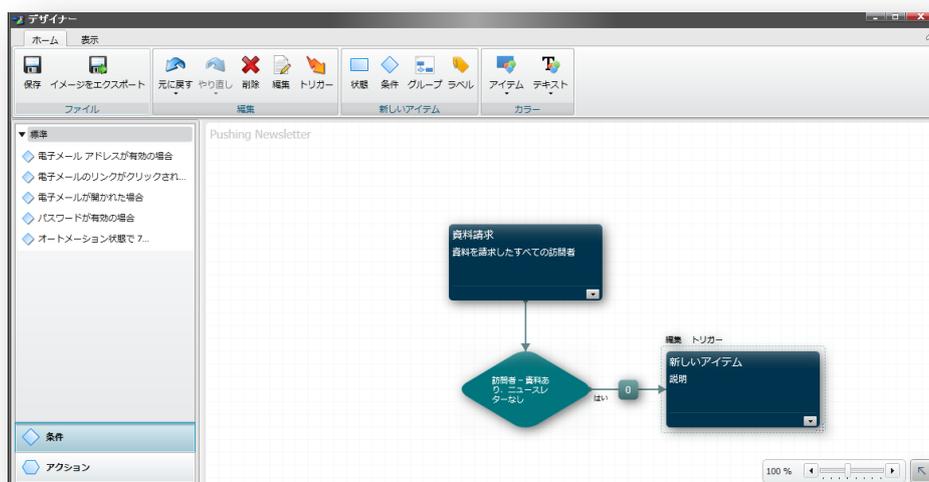
この例では、初期状態に指定した条件に訪問者が一致した場合、エンゲージメント プランの次の状態へと移動します。

次の状態を作成する方法：

1. [デザイナー] で、状態と、状態の周囲にある記号をいくつかクリックします。



2. 四角を 1 つクリックすると、エンゲージメント プランに新しい状態が追加されます。



[デザイナー] で、条件と新しい状態をリンクする矢印の横に [はい] と表示されています。条件で定義したルールを満たした訪問者に適用されることを示します。

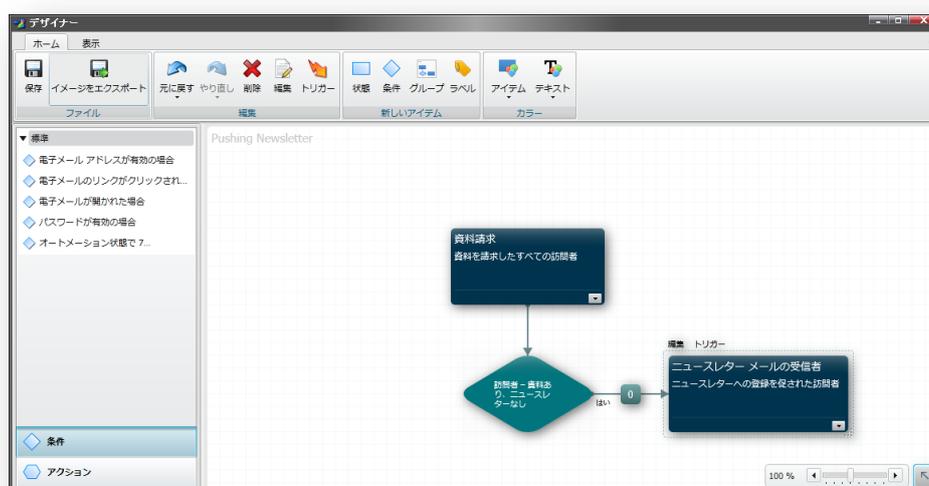
3. 新しい状態を選択し、[編集] をクリックします。

ダイアログ ボックスに次の値を入力します。

フィールド	価値
表示名	ニュースレター メールを受信者
説明	ニュースレターへの登録を促された訪問者

4. [保存] をクリックします。

エンゲージメント プランは次のようになります。



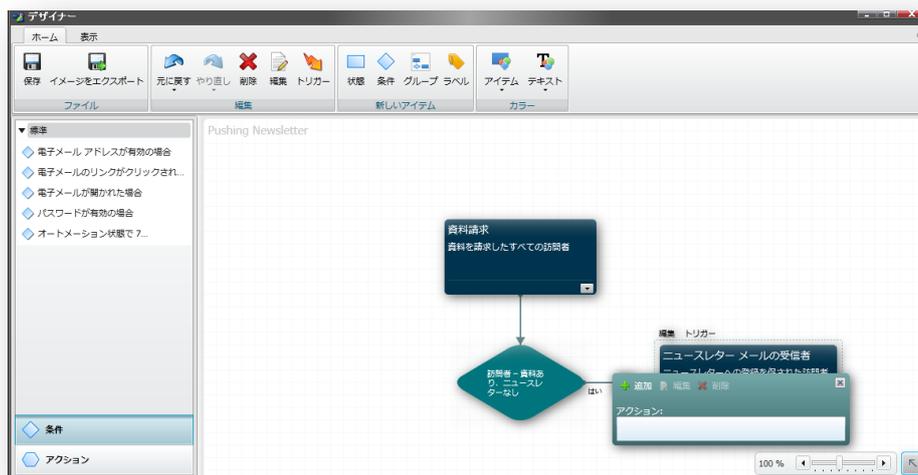
## アクションの定義

次の状態の定義後に、前の状態で指定された条件を満たす訪問者に対してエンゲージメント プランが実行するアクションを定義します。

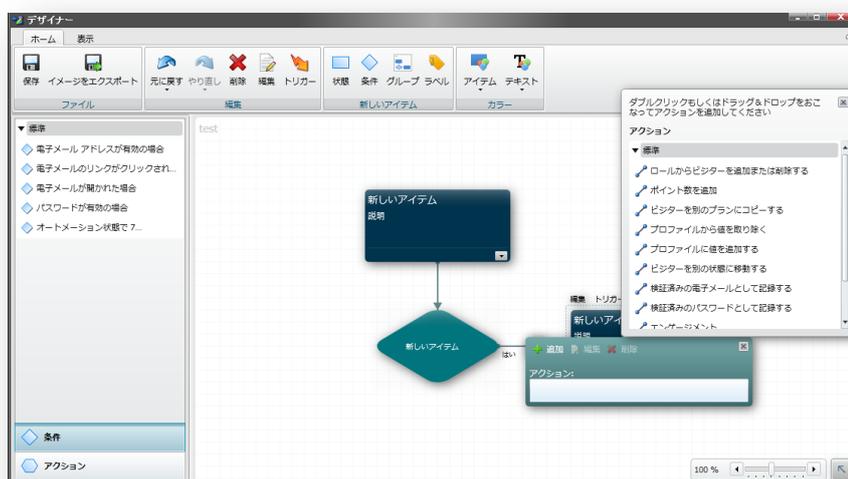
条件と新しい状態をつなぐ矢印の真ん中に、小さな四角があります。初期状態で定義した条件を満たす訪問者に対して実行するアクションは、ここで定義します。

アクションを作成する方法:

1. 四角をクリックします。[アクション] ダイアログ ボックスが表示されます。

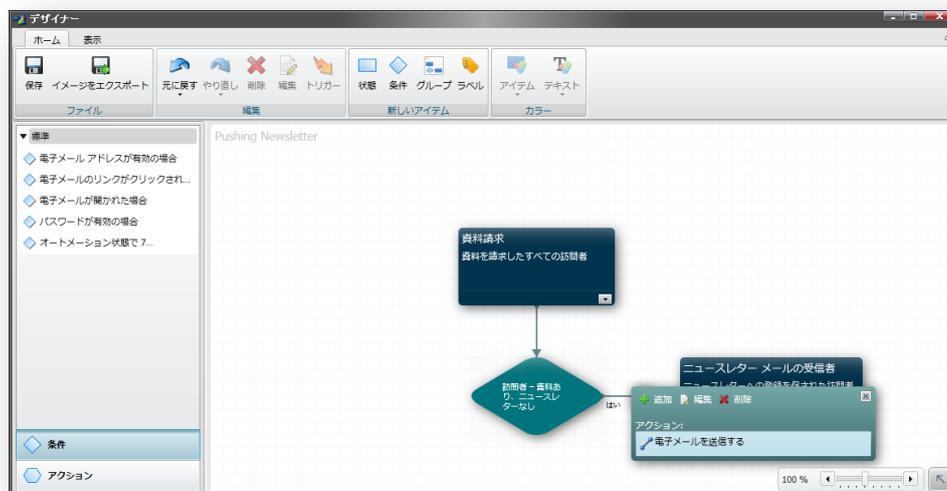


2. [追加] をクリックします。ダイアログが表示されます。

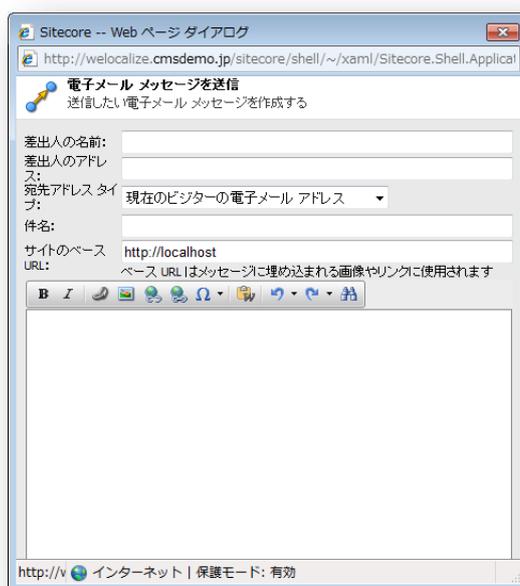


ダイアログ ボックスには利用可能なアクションがすべて表示されます。

- このダイアログ ボックスで [Email メッセージ送信] アクションをダブルクリックし、[アクション] フィールドに追加します。



- [アクション] ダイアログ ボックスで [編集] をクリックしてアクションを設定します。



- [電子メール メッセージを送信] ダイアログ ボックスで、訪問者へニュースレターの登録を促すようなメッセージを作成します。
- [デザイナー] で、[保存] をクリックします。

エンゲージメント プランのアクション ボックスには 1 という数字が表示されます。これは、アクションを 1 つ定義したことを表します。

初期状態に指定した条件を Web サイトへの訪問者が満たした場合にエンゲージメント プランが実行する、アクションの設定が完了しました。

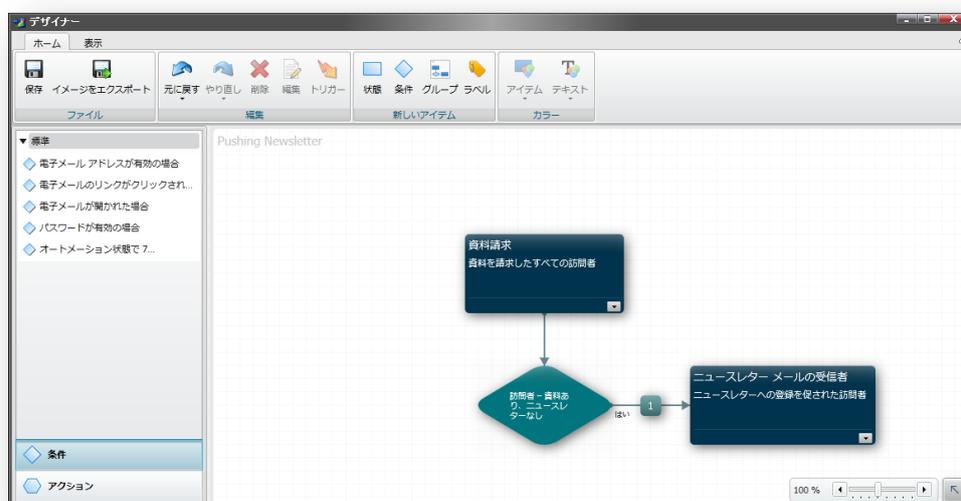
単純なエンゲージメント プランが作成されました。

[エンゲージメント プラン デザイナー] で、[保存] をクリックします。

前述のとおり、エンゲージメント プランでは訪問者を別の状態に移動することも、元の状態に配置したままにすることもできます。

このプランでは、Email メッセージを受け取った訪問者を別の状態に移動するほうが適切です。訪問者を初期状態に配置したままにせず、この状態に移動させることで、同じ Email メッセージが複数回送付されないようにします。

エンゲージメント プランは次のようになります。



このプランは、Sitecore マーケティング センターでのプランの作成方法を説明するための、非常に単純なエンゲージメント プランです。実際のビジネスの現場でのシナリオでは、このエンゲージメント プランはより詳細に設定されます。たとえば、Email メッセージを受け取った訪問者がそのメールを開いたかどうか、また、メッセージに含まれるニュースレターの登録フォームへのリンクをクリックしたかどうかを評価する別の条件などを含めることができます。

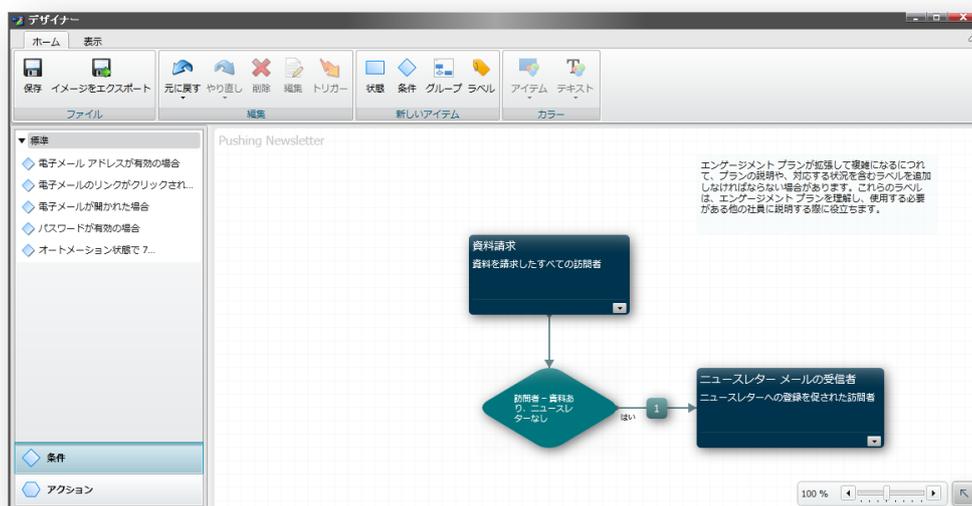
あるいは、訪問者がニュースレター購読に登録した場合には、この訪問者のリード スコアを増やすアクションや、この訪問者が潜在的な顧客であることを営業チームに知らせるようなアクションを組み込むことが考えられます。他にもたくさんの選択肢があるため、ビジネスに適した詳細のエンゲージメント プランを策定できるような新しいアクションやルールを作成するように、IT 部門に依頼してください。

## 2.2.6 エンゲージメント プランへのラベルの追加

エンゲージメント プランが拡張して複雑になるにつれて、プランの説明や、対応する状況を含むラベルを追加しなければならない場合があります。これらのラベルは、エンゲージメント プランを理解し、使用する必要がある他の社員に説明する際に役立ちます。

ラベルを追加する方法:

1. [デザイナー] でエンゲージメント プランを開きます。
2. [新規アイテム] グループで [ラベル] をクリックします。エンゲージメント プランに新しいアイテムが表示されます。
3. 新しいアイテムを選択し、適切な場所にドラッグします。
4. 新しいアイテムでテキストをダブルクリックし、エンゲージメント プランに挿入するテキストを入力します。
5. ラベルのサイズを変更し、プランの適切な場所にドラッグします。



## 2.3 アクションとルール

Sitecore マーケティング センターには、事前に定義された多数のアクションとルールが用意されており、エンゲージメントプランの作成に使用できます。

事前定義済みアクションで実行可能な処理は次のとおりです。

- 訪問者のプロフィール値の増加または減少
- エンゲージメント プランまたは状態への訪問者の追加、または削除
- Email メッセージの送信

事前定義済みルールで評価可能な処理は次のとおりです。

- 訪問者の認証レベル
- 訪問者のアクセス元の国、地域、郵便番号、IP アドレス
- 訪問者が Web サイトにアクセスした回数
- 訪問者がキャンペーン イベントをトリガーしたかどうか

当然、これらの定義済みアクションとルールだけでは、Web サイトに対し作成可能なすべてのエンゲージメント プランを作成することはできません。作成するエンゲージメント プランは、所属する企業、Web サイトのサイズ、対象とする利用者、実行しているキャンペーンの種類などの多数の要素によりサイズや範囲が異なります。

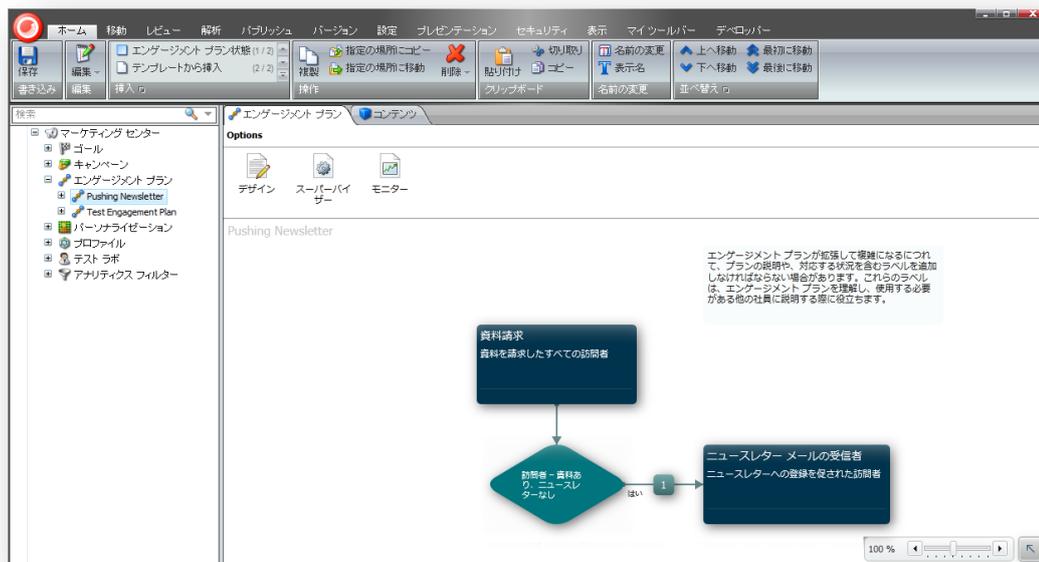
企業の IT 部門や Sitecore パートナーは、必要なページ、フォーム、セキュリティ ロールなどとともに、新たな条件、ルール、アクションを簡単に作成できます。

## 2.4 エンゲージメント プランの配置

エンゲージメント プランは、作成した時点ではワークフローに依存しています。Web サイトで使用できるようにするには、プランを配置する必要があります。また、エンゲージメント プランのテストや管理などを行う前にも、配置する必要があります。

エンゲージメント プランを配置する方法:

1. [マーケティング センター] で、配置するエンゲージメント プランを選択します。
2. [レビュー] タブの [ワークフロー] グループで、[配置] をクリックします。



## 2.5 訪問者のエンゲージメントプランへの登録

エンゲージメントプランを作成したら、訪問者をエンゲージメントプランに登録するメソッドを設定する必要があります。

次の場合は、Webサイトの訪問者をエンゲージメントプランに登録することができます。

- 訪問者がキャンペーンに参加する場合
- 訪問者が Web フォームに入力する場合
- 訪問者をエンゲージメントプランに追加する場合

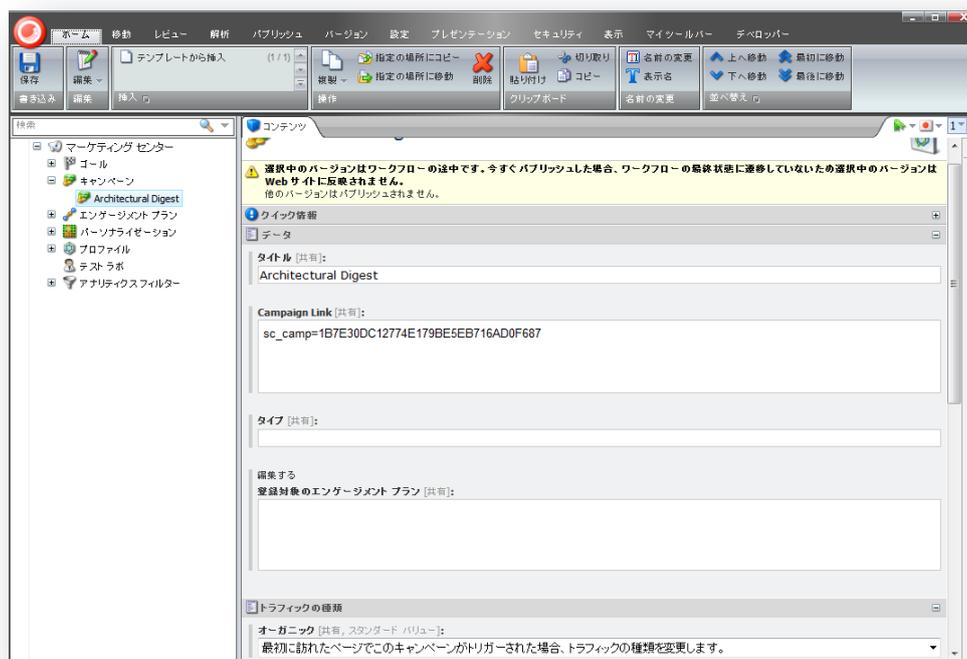
### 2.5.1 訪問者のエンゲージメントプラン登録のためのキャンペーンの利用

Sitecore マーケティングセンターでキャンペーンを作成することもできます。

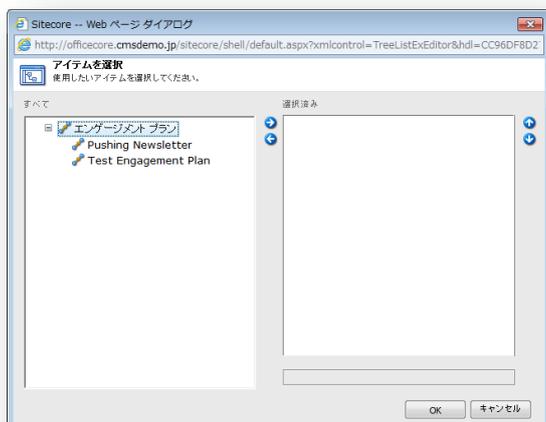
キャンペーンを作成する際、キャンペーンに参加する訪問者を、エンゲージメントプランに自動的に登録するように指定することができます。

キャンペーンをエンゲージメントプランにリンクする方法:

1. [マーケティングセンター] で、エンゲージメントプランにリンクするキャンペーンを選択します。



2. キャンペーン アイテムの [登録対象のエンゲージメントプラン] フィールドで、[編集] をクリックすると、[アイテムの選択] ダイアログ ボックスが表示されます。



3. [アイテムの選択] ダイアログ ボックスで、任意のエンゲージメント プランを展開し、訪問者がこのキャンペーンに参加するときに訪問者を登録する状態を選択します。

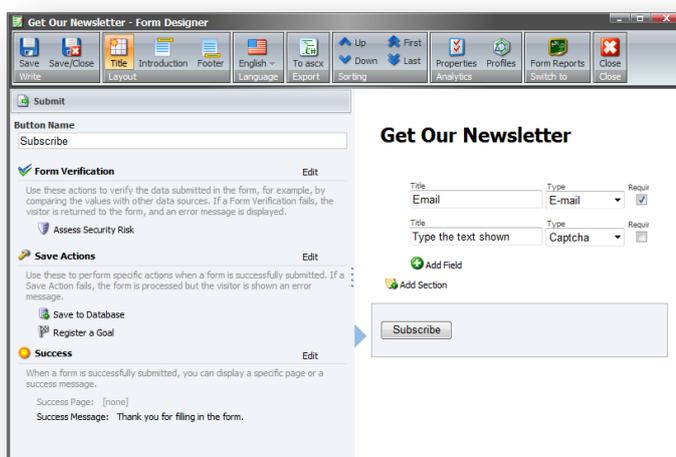
キャンペーンの詳細については、『マーケティング オペレーション クックブック』マニュアルを参照してください。

## 2.5.2 Web フォームを利用した訪問者のエンゲージメント プランへの登録

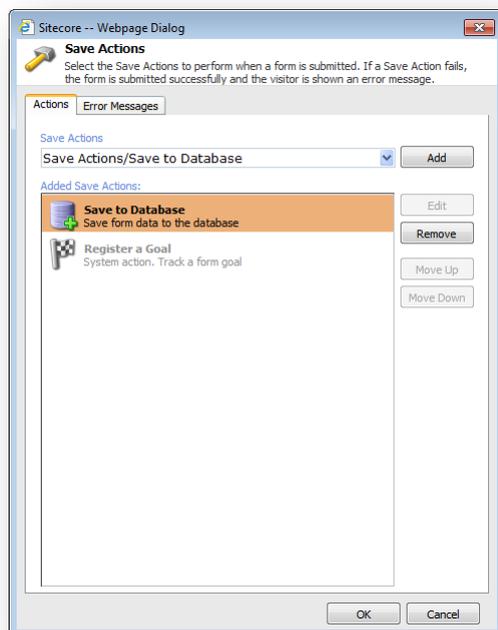
Sitecore のマーケティング担当者向け Web フォーム モジュールを使用して Web サイトで使用するフォームを作成する場合、フォームに入力した訪問者をエンゲージメント プランに自動的に登録するよう指定することができます。

フォームをエンゲージメント プランにリンクする方法:

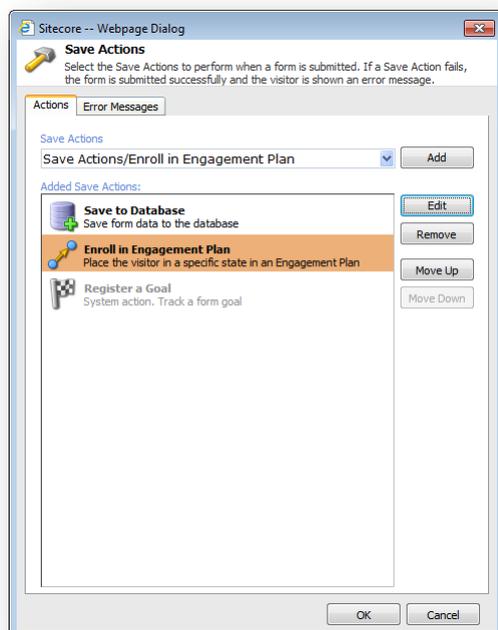
1. Sitecore デスクトップで、[Sitecore]、[マーケティング担当者向け Web フォーム]、[フォーム デザイナー] をクリックします。
2. [フォーム デザイナー] で、エンゲージメント プランにリンクするフォームを選択して、[フォーム デザイナー] で開きます。



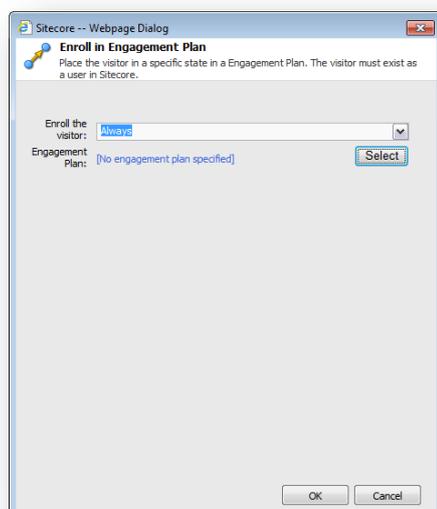
3. [フォーム デザイナー] でサブミット ボタンを選択して、[アクションの保存] セクションの左側のウィンドウで [編集] をクリックすると、[アクションの保存] ダイアログ ボックスが表示されます。



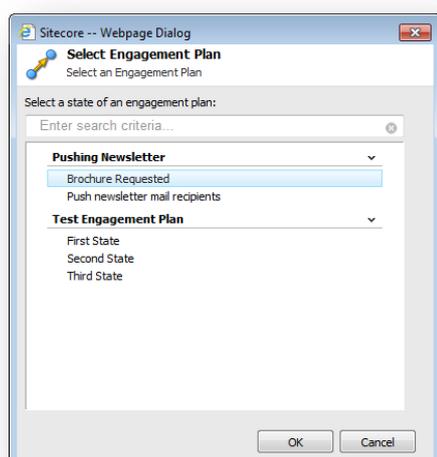
4. [アクションの保存] ダイアログ ボックスの [アクションの保存] フィールドで、ドロップダウン矢印をクリックして [登録対象のエンゲージメント プラン] を選択し、[追加] をクリックします。保存されたアクションが [追加済みの保存されたアクション] フィールドに追加されます。



5. [追加済みの保存されたアクション] フィールドで、[登録対象のエンゲージメントプラン] の保存されたアクションを選択し、[編集] をクリックします。



6. [登録対象のエンゲージメントプラン] ダイアログ ボックスで、[選択] をクリックします。



7. [エンゲージメントプランの選択] ダイアログ ボックスで、訪問者を登録するエンゲージメントプランを展開し、訪問者を追加する状態を選択します。
8. フォームへのこれらの変更を保存して公開します。

Web サイトへの訪問者がこのフォームに入力してフォームをサブミットすると、訪問者はエンゲージメントプランに自動的に登録され、指定した状態に追加されます。

[マーケティング担当者向け Web フォーム] モジュールの詳細については、『マーケティング担当者向け Web フォーム リファレンス ガイド』および『マーケティング担当者向け Web フォーム ユーザー ガイド』を参照してください。ユーザーのエンゲージメントプランへの追加に関する詳細については、「エンゲージメントプランへの訪問者の追加」のセクションを参照してください。

## 第 3 章

# エンゲージメント プランの管理と監視

エンゲージメント プランの作成および配置後に、スーパーバイザーでプランを開き、テストして正しく動作することを確認できます。スーパーバイザーでは、エンゲージメント プランのどの状態へも訪問者の追加が可能であり、状態に対して定義している条件やルールを実行できます。

エンゲージメント プランはモニターからも確認できます。モニターからは、プランの概要の参照が可能であり、各状態にどの程度の訪問者がいるかを確認できます。

この章には次のセクションがあります。

- エンゲージメント プランの管理
- 状態へのセグメントの追加
- トリガーの実行
- エンゲージメント プランへの訪問者の移動

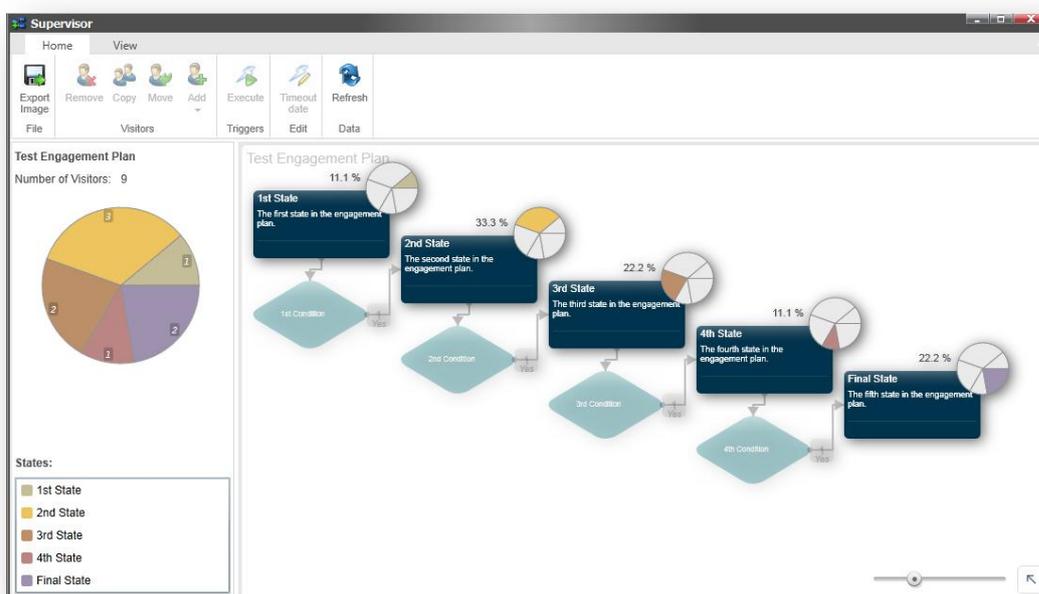
### 3.1 エンゲージメント プランの管理

エンゲージメント プランの配置後に、スーパーバイザーでプランを開き、プランの各状態に何人のユーザーがいるかを確認できます。また、エンゲージメント プランを本番稼働する前にテストすることが可能です。プランに含まれるどの状態にも訪問者を追加することが可能です。また、プランを使用して定義済みの条件を評価し、トリガーを実行することができます。

[スーパーバイザー] では、以下を参照できます。

- エンゲージメント プランのすべての状態と条件
- 各状態の訪問者数
- 各状態にある合計訪問者数の割合 (パーセント)。

また、スーパーバイザーは、エンゲージメントプランの訪問者の分布を示す円グラフを表示します。



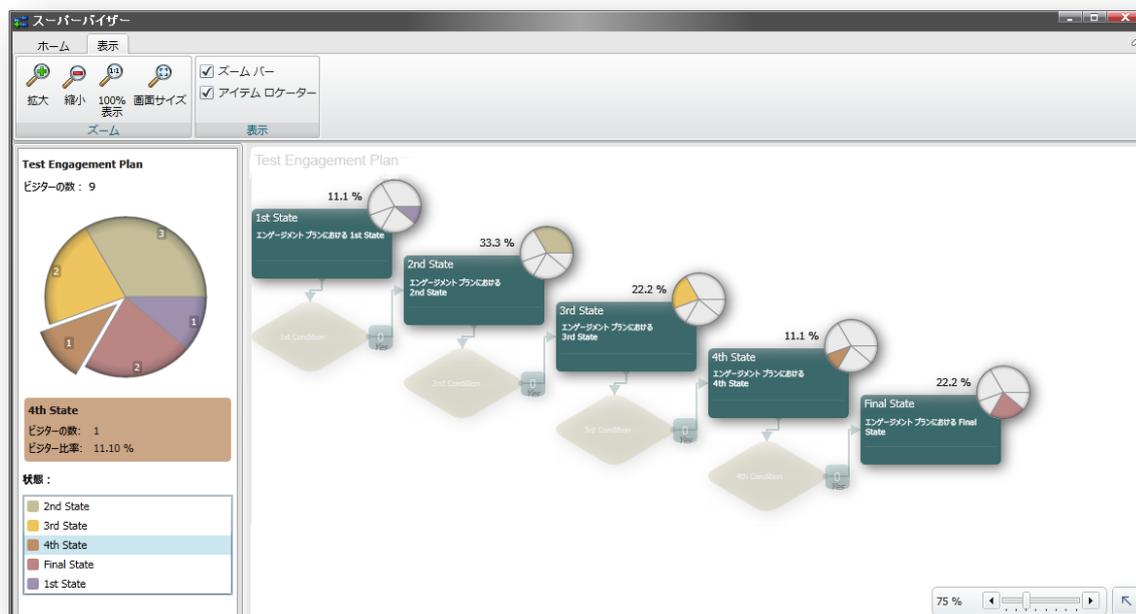
#### 3.1.1 エンゲージメント プランへの訪問者の追加

エンゲージメント プランのどの状態にも訪問者を追加し、プランを使用して、状態に対し定義済みの条件を評価することができます。

エンゲージメント プランへ訪問者を追加する方法:

1. [マーケティング センター] で、参照するエンゲージメント プランを選択し、[表示] をクリックします。

2. エンゲージメント プランで訪問者を追加する状態を選択すると、スーパーバイザーによって円グラフの該当する部分がハイライトされ、その状態の訪問者数が示されます。



3. 続いて、リボンの [ホーム] タブの [訪問者] グループで [追加] をクリックします。

次の 4 つの方法で状態に訪問者を追加することができます。

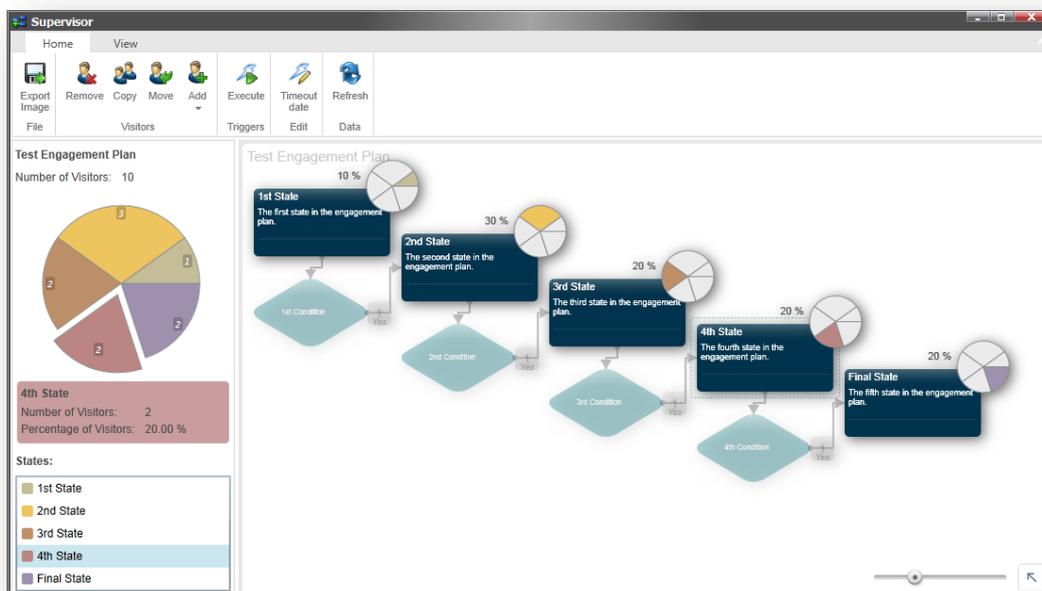
オプション	意味
CSV ファイルから追加する	カンマ区切りのデータ ファイルで一覧表示されているすべての訪問者を追加できます。
Sitecore ユーザーを追加する	Sitecore セキュリティ システム内の訪問者の一覧から特定のユーザーを追加できます。
Sitecore ロールのすべてのメンバーを追加する	特定の Sitecore ロールのメンバーである訪問者をすべて追加できます。
セグメントを追加する	Sitecore セキュリティ システム内の訪問者のセグメントを作成して、状態に追加することができます。

4. [Sitecore ユーザーを追加する] をクリックすると、[アカウントの選択] ダイアログ ボックスが表示されます。

5. [アカウントの選択] ダイアログボックスで、エンゲージメント プランのこの状態に追加するユーザーをクリックし、[OK] をクリックします。



[スーパーバイザー] で、このユーザーが現在の状態に追加されたこと、および円グラフの対応する部分の大きさが増加したことが確認できます。ダイアログ ボックスに表示されるデータを更新するには、[更新] をクリックする必要があります。



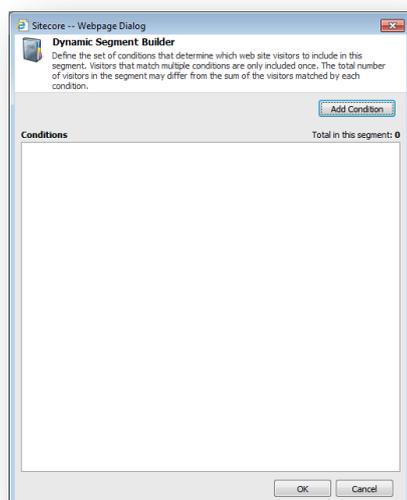
この例では、ユーザーが 4 番目の状態に追加され、状態の割合が 20% に増加しています。

## 3.2 状態へのセグメントの追加

訪問者のセグメントをエンゲージメント プランに追加するには、初めにセグメントを作成する必要があります。ダイナミックセグメントビルダーは、どの訪問者がセグメントに属するのかを決定するための条件やルールのリストを定義することができるツールです。条件やルールが満たされた訪問者のみがセグメントに追加されます。

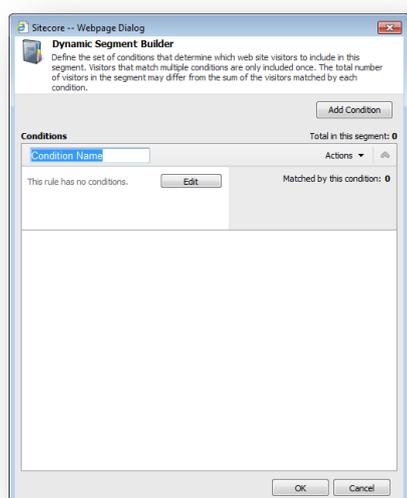
訪問者のセグメントを作成する方法:

1. [スーパーバイザー] で、セグメントに追加する状態を選択します。
2. [ホーム] タブの [ビジター] グループで [追加] をクリックしてから [セグメントを追加する] をクリックすると、[ダイナミックセグメントビルダー] ダイアログボックスが表示されます。

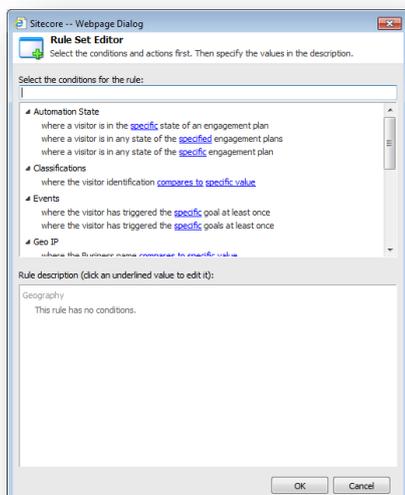


[このセグメントの総数] フィールドに現在訪問者が含まれていないことがわかります。

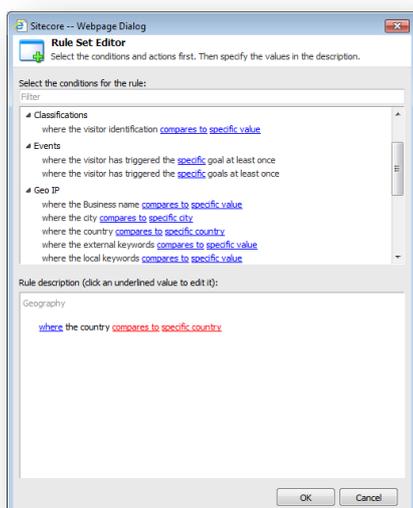
3. [ダイナミックセグメントビルダー] で [条件の追加] をクリックすると、ダイアログボックスに条件用のプレースホルダーが表示されます。



4. **[条件名]** フィールドに条件の名前を入力します。後で名前を変更することができます。
5. **[編集]** をクリックして、**[ルール設定エディター]** ダイアログ ボックスを開きます。

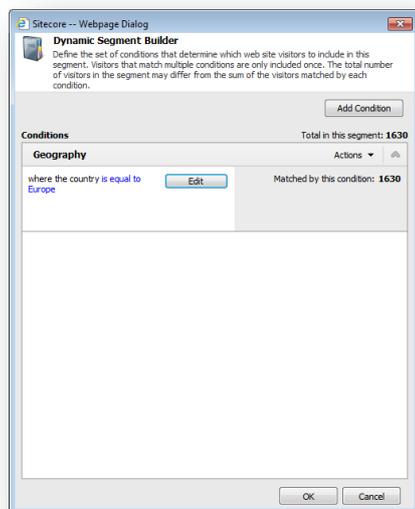


**[ルール設定エディター]** ダイアログ ボックスの **[ルールの条件を選択]** フィールドで、訪問者がこのセグメントで満たすべき条件を選択します (例: 訪問者が特定の国や地域からアクセスしている場合)。



6. **[ルールの説明]** フィールドで **[と比較される]** をクリックして、**[比較を選択]** ダイアログ ボックスで **[と等しい]** をクリックします。
7. **[ルールの説明]** フィールドで **[特定の国]** をクリックして、**[アイテムを選択]** ダイアログ ボックスで訪問者がアクセスを行った国や地域 (例: ヨーロッパ) を選択します。

8. [ルール設定エディター] ダイアログ ボックスで [OK] をクリックすると、条件が [ダイナミック セグメントビルダー] に追加されます。



[この条件に一致] フィールドに、この条件を満たした訪問者数が表示されます。

[このセグメントの総数] フィールドに現在のセグメントの訪問者数が表示されます。

9. [OK] をクリックすると、このセグメントのユーザーがエンゲージメント プランの現在の状態に追加されます。

セグメント作成時に、他の条件が含まれる訪問者や条件の組み合わせに一致した訪問者を含めることが必要になる場合があります。ダイナミック セグメントビルダーでは、複数の条件やルールを追加して複雑なセグメントを作成することができます。

### 3.2.1 セグメントの範囲を広げる

先程の例では、訪問者の地理的場所に基づいた単純なセグメントを作成しました。このセグメントに訪問者が追加される前に訪問者が満たすべき条件をさらに追加することで、このセグメントの範囲を簡単に広げることができます。

たとえば、特定の目標が満たされている訪問者だけを選択しているセグメントに他の条件を追加することができます。



この例では、Web サイトに訪問時に簡易デモを請求した訪問者を 2 つ目の条件として選択します。各条件に一致した訪問者がセグメントに追加されていることがわかります。

現在、このセグメントには、「ヨーロッパ在住のすべての訪問者」および「簡易デモを請求したすべての訪問者（どの国に住んでいるかは関係ない）」が含まれています。

この例では、各条件が満たされている訪問者の総数とセグメントに追加されている訪問者の総数が異なることがわかります。

条件	総数	セグメントの総数
A — ヨーロッパ在住の訪問者数	1630	
B — 簡易デモの目標をトリガーした訪問者数	2494	
A + B	4124	4116

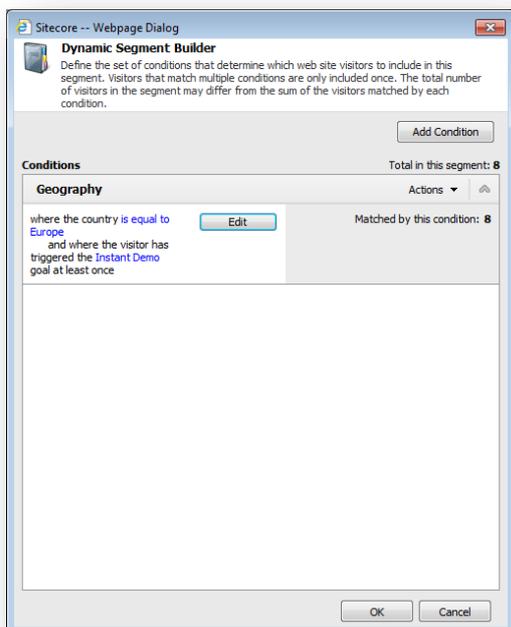
これは、Web サイトの一部の訪問者が 2 つの条件（訪問者がヨーロッパ在住であり、簡易デモを請求した）を満たしているためです。ダイナミック セグメント ビルダーでは、セグメントに訪問者が追加されるのは一度だけです。

このセグメントのメンバーが要件を満たすのに必要な条件をいくつでも追加することができます。

### 3.2.2 セグメントの範囲を狭める

選択を絞込み、セグメントをさらに細かくすることで含まれる訪問者数を少なくすることもできます。「ヨーロッパ在住で簡易デモを請求した」訪問者のみが含まれるセグメントを必要とする場合があります。

このような場合は、1 つ目の条件に新しいルールを追加します。



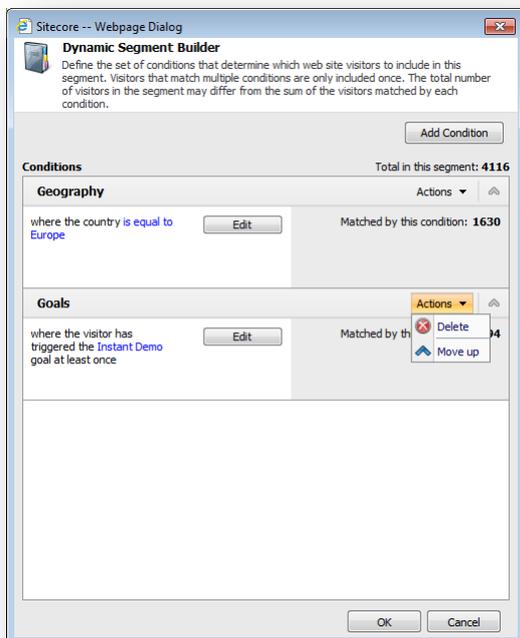
これで、「ヨーロッパ在住で簡易デモを請求した」訪問者のみが含まれるようになりました。

## セグメントビルダーからの条件の削除

セグメントビルダーの使用時に、構築したセグメントから条件の削除が必要になることもあります。

セグメントから条件を削除する方法:

[**ダイナミック セグメントビルダー**] ダイアログ ボックスで、削除する条件の [**アクション**] をクリックして、[**削除**] をクリックします。



### 重要

セグメントは保存されません。

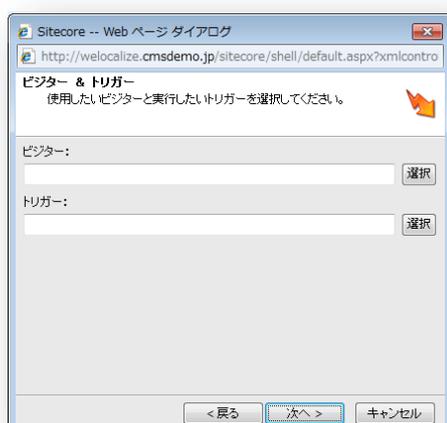
エンゲージメント プランにセグメントを追加するたびに、セグメントを構築する必要があります。

### 3.3 トリガーの実行

スーパーバイザーでは、状態に関連付けられたトリガーを実行し、エンゲージメント プランで特定の状態に関連付けられた条件を評価することが可能です。

トリガーを実行する方法:

1. [スーパーバイザー] で、訪問者を数人含む状態を選択します。
2. [トリガー] グループで [実行] をクリックします。[トリガー ウィザードの実行] が表示されます。
3. ウィザードで [次へ] をクリックします。



4. [ビジターとトリガー] ウィンドウの [ビジター] フィールドで [選択] をクリックして、トリガーを実行する訪問者を選択します。
5. [トリガー] フィールドで [選択] をクリックし、訪問者に実行するトリガーを選択します。



ウィザードは、選択したユーザーとトリガー、そして評価されるルールの概要を表示します。

6. [実行] をクリックしてトリガーをシミュレートします。訪問者がトリガーに指定された条件を満たしている場合、定義されたアクションがその訪問者に実行されます。

## 3.4 エンゲージメント プランへの訪問者の移動

スーパーバイザーでは、すべての訪問者を、同じエンゲージメント プランである状態から別の状態へと移動したり、別のエンゲージメント プランの状態へ移動したりすることができます。

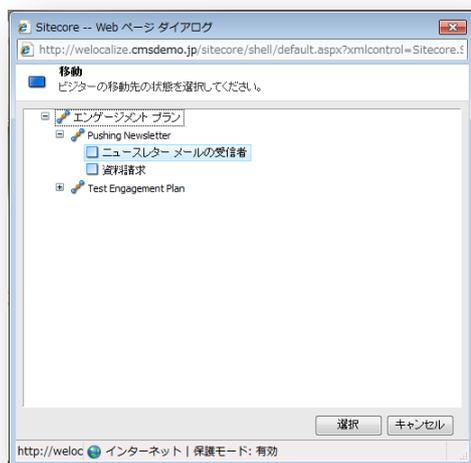
訪問者を、あるエンゲージメント プランから別のプランへとコピーすることもできます。

### 3.4.1 訪問者を別の状態に移動

訪問者を、エンゲージメント プランである状態から同じエンゲージメント プランでの別の状態、または他のエンゲージメント プランである状態に移動することができます。

訪問者を移動させる方法:

1. [マーケティング センター] で、参照するエンゲージメント プランを選択し、[スーパーバイザー] を開きます。
2. [スーパーバイザー] で、訪問者の移動元の状態を選択します。
3. [ビジター] グループで、[移動] をクリックします。



4. [移動] ダイアログ ボックスで、訪問者の移動先のエンゲージメント プランと状態を選択します。

訪問者を同じエンゲージメント プランの別の状態に移動すると、訪問者は現在の状態から削除され、選択した状態に配置されます。

訪問者を別のエンゲージメント プランの別の状態に移動すると、訪問者は現在のエンゲージメント プランの状態から削除され、他のエンゲージメント プランで選択した状態に配置されます。

#### メモ

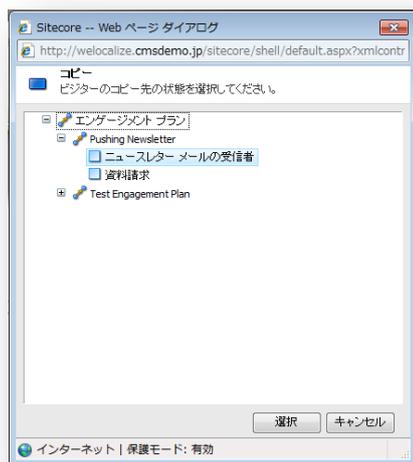
訪問者は、1 つのエンゲージメント プランの 1 つの状態にのみ配置できます。

### 3.4.2 訪問者のコピー

訪問者を、あるエンゲージメント プランから別のプランへとコピーすることもできます。

訪問者をコピーする方法:

1. [マーケティング センター] で、参照するエンゲージメント プランを選択し、[スーパーバイザー] を開きます。
2. [スーパーバイザー] で、コピーする訪問者を含む状態を選択します。
3. [ビジター] グループで、[コピー] をクリックします。



4. [コピー] ダイアログ ボックスで、訪問者をコピーするエンゲージメント プランを展開し、訪問者を移動する状態を選択します。

訪問者を、同じエンゲージメント プランの別の状態へはコピーできません。訪問者は、1 つのエンゲージメント プランの 1 つの状態にのみ配置できます。

訪問者を、別のエンゲージメント プランの状態にコピーしても、元の状態からは削除されません。

### 3.4.3 エンゲージメント プランからの訪問者の削除

訪問者をエンゲージメント プランから削除することもできます。

エンゲージメント プランから訪問者を削除する方法:

1. [マーケティング センター] で、参照するエンゲージメント プランを選択し、[スーパーバイザー] を開きます。
2. [スーパーバイザー] で、削除する訪問者の状態を選択します。
3. [ビジター] グループで、[削除] をクリックします。

### 3.5 エンゲージメント プランのモニタリング

マーケティング センターで、モニターを使用して、配置したエンゲージメントプランの概要を取得できます。

モニターは受動型のツールであり、マネージャーはエンゲージメント プランの概要を参照することはできますが、編集はできません。

モニターからは、エンゲージメント プランの構造全体と、各状態の訪問者数を参照できます。また、エンゲージメント プランの各状態の訪問者の割合 (パーセント) も参照できます。

ただし、定義された各状態、条件、ルールの詳細は参照できません。

モニターからは、エンゲージメント プランの訪問者の追加、削除、移動、コピーはできません。

## 第 4 章

### 付録

この章では、エンゲージメント オートメーション プランを作成して使用したいユーザー向けに、その他の有益な情報を紹介しています。

この章には次のセクションがあります。

- セキュリティ ロールと Sitecore Engagement Analytics

## 4.1 セキュリティ ロールと Sitecore Engagement Analytics

Sitecore Engagement Analytics の機能にアクセスするには、特定の Sitecore セキュリティ ロールのメンバーである必要があります。

Sitecore Engagement Analytics には、以下の重要なセキュリティ ロールがあります。

セキュリティ ロール	権限
Client Authoring	マーケティング センターへのアクセス。
Analytics Reporting	エンゲージメント プランモニターとエグゼクティブ ダッシュボードへのアクセス。 Client Authoring ロールのメンバーシップが必要です。
Analytics Maintaining	エンゲージメント プランデザイナーとスーパーバイザーへのアクセス。 Client Authoring ロールのメンバーシップが必要です。
Analytics Testing	マーケティング センターのテスト ラボへのアクセス、コンテンツ エディターのページ エディターのテスト機能へのアクセス。 Client Authoring ロールのメンバーシップが必要です。 このロールのメンバーは、テスト バリエーションの作成および編集が可能です。 このロールのメンバーではないユーザーは、テスト バリエーションの切り替えが可能です。 Minimal Page Editor ロールのメンバーはテスト バリエーションを切り替えることができません。
Analytics Personalization	ページ エディターおよびコンテンツ エディターのパーソナリゼーション機能へのアクセス。 Client Authoring ロールのメンバーシップが必要です。 このロールのメンバーは、パーソナリゼーション ルールの作成および編集が可能です。 このロールのメンバーではないユーザーは、パーソナリゼーション バリエーションの切り替えが可能です。 Minimal Page Editor ロールのメンバーはパーソナリゼーション バリエーションを切り替えることができません。
Analytics Content Profiling	ページ エディターおよびコンテンツ エディターのコンテンツ プロファイリング機能へのアクセス。 Client Authoring ロールのメンバーシップが必要です。

すべてのアナリティクス ロールは Client Users セキュリティ ロールのメンバーです。