

Introduction

Objectifs de la solution

La solution Salesforce proposée pour Tours for life a pour objectif d'améliorer la gestion des prospects, des voyageurs et des voyages. Elle vise à simplifier la vie des commerciaux et à augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise.

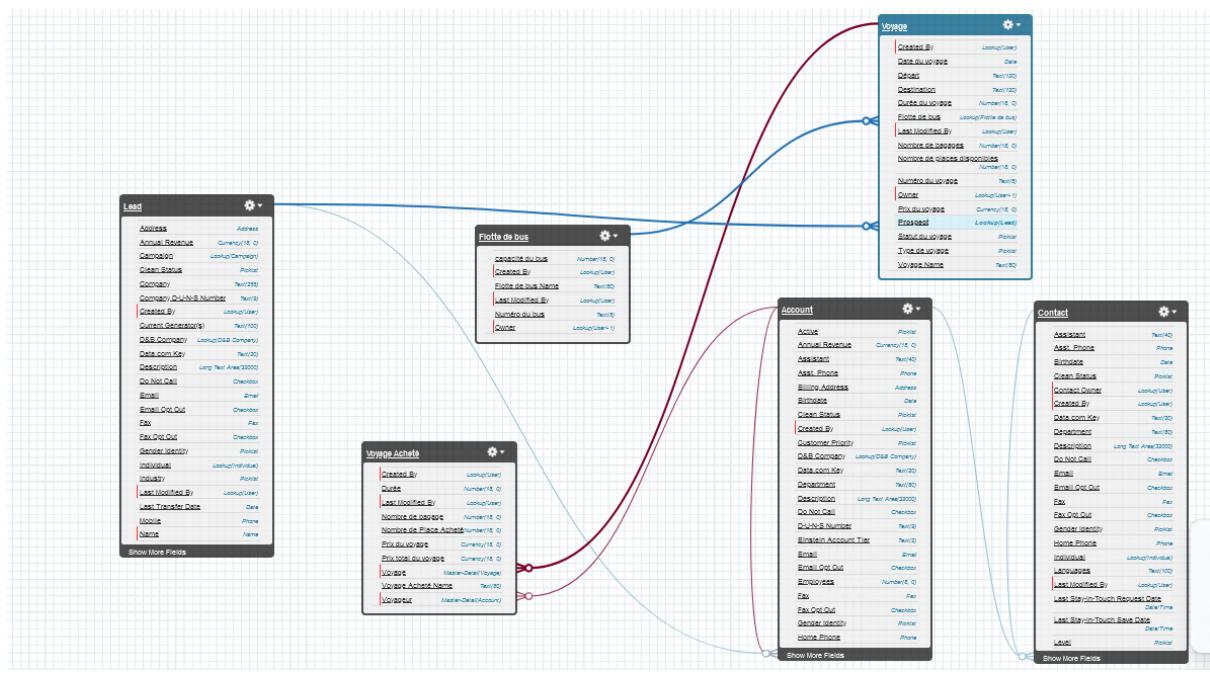
Fonctionnalités de la solution

La solution repose sur les objets, les champs, les rapports et les automatisations Salesforce. Elle sera présentée sur une sandbox.

Objets et champs Salesforce

- Prospects** : l'objet standard Lead de Salesforce sera utilisé, avec l'onglet renommé en "Prospect".
- Voyageurs** : l'objet standard Compte de Salesforce sera utilisé, avec l'onglet renommé en "Voyageur".
- Voyages** : un nouvel objet sera créé, nommé "Voyages".
- Voyages achetés** : un nouvel objet sera créé, nommé "Voyages achetés".

<u>Objet</u>	<u>Champs</u>	<u>Relations</u>
Prospect	Nom, Prénom, Téléphone, Email, Statut	Peut être converti en Voyageur
Voyageur	Nom, Prénom, Téléphone, Email, Adresse	Peut acheter un Voyage
Voyage	Nom, Destination, Lieux de départ, Lieux d'arrivée, Prix, Statut	Peut être acheté par un Voyageur
Voyage Acheté	Nom, Destination, Lieux de départ, Lieux d'arrivée, Prix, Nombre de bagages, Nombre de places acheté, Numéro de bus	Peut être acheté par un Voyageur
Flotte de bus	Numéro du bus, champ lookup "Voyage", Capacité	Est relier à un ou plusieurs voyage(s)

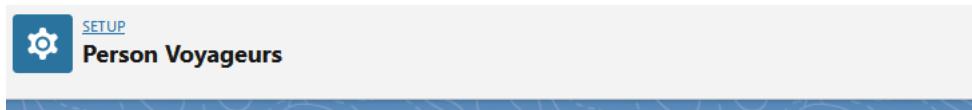


Attribution et modifications des rôles et profils

<u>Rôle/Profil</u>	<u>Objets et champs accessibles</u>	<u>Droits</u>
Directeur commercial	Tous les objets et champs	Toutes les permissions sur les objets et champs liés aux prospects, aux voyages, aux voyageurs achetés et à la flotte de bus
Commercial	Prospect, Voyageur, Voyage Acheté	Peut créer, modifier des prospects en voyageurs, peut consulter les informations sur les voyages achetés, voyageurs et prospects

<input checked="" type="checkbox"/> Directeur Commerciale	Edit Del Assign
<input type="checkbox"/> Add Role	
<input checked="" type="checkbox"/> Commerciale Nord	Edit Del Assign
<input type="checkbox"/> Add Role	
<input checked="" type="checkbox"/> Commerciale Sud	Edit Del Assign
<input type="checkbox"/> Add Role	

À la suite de la création des profils et à l’attribution des permissions des profils, on active le paramètre de « Person Account », puis on retourne sur les profils pour faire la modification du record type suivante afin de pouvoir convertir un prospect (Compte Personnel) même s’il n’est pas relié à un compte entreprise (Account to Voyageur) vers voyageur.



Person Accounts

Person Accounts store information about people by combining certain account and contact fields into a single record. [Learn More](#)

Person Accounts Enabled
Enabled on: 02/01/2024

Assign the Person Account record type to User Profiles to fully enable Person Accounts. [View Profiles](#)

1. For Salesforce Classic: From Setup, click **Manage Users | Profiles**.
For Lightning Experience: From Setup, click **Users | Profiles**.
2. Click the profile name you want to assign the Person Account record type to.
3. In the **Record Type Settings**, find the Accounts entity and click **Edit**.
4. Move the Person Account record type from **Available Record Types** to **Selected Record Types**.
5. In the **Business Account and Person Account Default Record Types** section, verify that:
 - The **Person Account Default Record Type** dropdown has **Person Account** selected.
 - The **Business Account Default Record Type** dropdown has a value other than **--Master--** selected.
6. Click **Save**.
7. Repeat the process for any other profiles you want using Person Accounts.

 [SETUP](#)
Profiles

Inventory Item Reservations Tab Hidden

Custom Tab Settings

Flotte de bus	Default On
Voyages	Default On

Record Type Settings

Standard Record Type Settings

Accounts	Account to Voyageur (Default), Compte personnel [Edit]
----------	---

[Edit Record Type Settings](#)

Account

Record Type Settings Edit [Save](#) [Cancel](#)

User Profile	Commercial
Record Type	Account

Selected Record Types

Select the record types for this user profile. You need to add the record type field to the page layout associated with this profile to display it.

Available Record Types	Selected Record Types
--Master--	Account to Voyageur Compte personnel

Visibilité (dans le paramètre Sharing Settings et Sharing Rules)

Les directeurs commerciaux auront la visibilité sur les données de tous les commerciaux.

Objet	Visibilité	Permis	Critère	Partage avec
Flotte de bus	Publique	Lecture seule	Propriétaire : Commerciale Nord	Rôle : Commerciale Nord
			Propriétaire : Commerciale Sud	Rôle : Commerciale Sud
Voyage	Privé	Lecture et écriture	Propriétaire : Commerciale Nord	Rôle : Commerciale Nord

			Propriétaire : Commerciale Sud	Rôle : Commerciale Sud
Prospects	Privé	Lecture et écriture	Propriétaire : Commerciale Nord	Rôle : Commerciale Nord
			Propriétaire : Commerciale Sud	Rôle : Commerciale Sud
Voyageurs	Privé	Lecture seule	Propriétaire : Commerciale Nord	Rôle : Commerciale Nord
			Propriétaire : Commerciale Sud	Rôle : Commerciale Sud
Voyage Acheté	Publique/Privé	Lecture et écriture	Propriétaire : Commerciale Nord	Rôle : Commerciale Nord
			Propriétaire : Commerciale Sud	Rôle : Commerciale Sud

Sharing Settings

This page displays your organization's sharing settings. These settings specify the level of access your users have to each others' data. Go to [Background Jobs](#) to monitor the progress of a change to an organization-wide default or a parallel sharing recalculation.

Manage sharing settings for: All Objects

Disable External Sharing Model

Default Sharing Settings

Organization-Wide Defaults		Edit		Organization-Wide Defaults Help	
Object	Default Internal Access	Default External Access	Grant Access Using Hierarchies		
Lead	Private	Private	✓		
Account and Contract	Private	Private	✓		
Flotte de bus	Public Read/Write	Private	✓		
Voyage	Private	Private	✓		
Voyage Acheté	Controlled by Parent	Controlled by Parent			

On configurera les Sharing Rules suivante afin de permettre la visibilité des données de chaque équipe/pôle.

Sharing Rules

Lead Sharing Rules

Action	Criteria	Shared With	Lead
Edit Del	Owner in Role_Commerciale Nord	Role_Commerciale Nord	ReadWrite
Edit Del	Owner in Role_Commerciale Sud	Role_Commerciale Sud	ReadWrite

Account Sharing Rules

Action	Criteria	Shared With	Account and Contract	Opportunity	Case
Edit Del	Owner in Role_Commerciale Nord	Role_Commerciale Nord	Read Only	Private	Private
Edit Del	Owner in Role_Commerciale Sud	Role_Commerciale Sud	Read Only	Private	Private

Voyage Sharing Rules

Action	Criteria	Shared With	Access Level
Edit Del	Owner in Role_Commerciale Nord	Role_Commerciale Nord	ReadWrite
Edit Del	Owner in Role_Commerciale Sud	Role_Commerciale Sud	ReadWrite

Rapports Salesforce

On configurera les différents rapports avec les filtres suivant :

- Liste des voyages disponibles

The screenshot shows a Salesforce report titled "Report: Voyages" with a sub-section titled "Voyages disponibles". The report header includes "Total Records" (17), "Total Prix du voyage" (13590 €), and "Total Nombre de places disponi..." (6771). The main table lists 17 rows of travel information:

	Départ	Destination	Date du voyage	Prix du voyage	Nombre de places disponibles
1	Paris	Marseille	30/01/2024	990 €	29
2	Paris	Aix	22/01/2024	750 €	800
3	Paris	Frankfurt	18/01/2024	1200 €	599
4	Paris	Londre	29/01/2024	1250 €	299
5	Paris	Lille	22/02/2024	600 €	400
6	Paris	Amsterdam	22/02/2024	1400 €	398
7	Paris	Bordeaux	22/02/2024	800 €	376
8	Paris	Strasbourg	22/02/2024	550 €	400
9	Paris	Lyon	22/02/2024	300 €	320
10	Paris	Prague	22/02/2024	950 €	395
11	Paris	Vienne	29/01/2024	1000 €	400
12	Paris	Paris	22/02/2024	450 €	400
13	Paris	Nice	22/02/2024	600 €	400
14	Paris	Niort	22/02/2024	600 €	396
15	Paris	Toulouse	22/02/2024	450 €	400
16	Paris	Rome	22/02/2024	900 €	360
17	Paris	Madrid	22/02/2024	800 €	399

The screenshot shows the filter sidebar for the "Voyages disponibles" report. It includes sections for "Outline", "Filters", and "Fields". The "Filters" section is active and displays the following criteria:

- Filters
- Add filter...
- Show Me [All voyages](#)
- Date du voyage [All Time](#)
- Statut du voyage [equals Ouvert](#)

- Changement des prospects vers voyageurs

Report: Prospects with converted prospect information
Prospects vers voyageurs

Total Records 17

Prospect Owner	Created Date	First Name	Last Name	Last Modified Date	Company / Voyageur	Converted Date	Oppt Name	Oppt Close Date	Opportunity Owner
Aisha Dahourouge (4)	17/01/2024	Sonia		17/01/2024		17/01/2024		*	
	12/01/2024	Timothy		17/01/2024		17/01/2024		*	
	16/01/2024	Rabbesca		16/01/2024		16/01/2024		*	
	20/12/2023	Betty	Bair	12/01/2024	American Banking Corp.	12/01/2024		*	
Subtotal									
Commercial Nord (9)	02/02/2024	DAVIDSON		02/02/2024		02/02/2024	DAVIDSON-	31/03/2024	Commercial Nord
	02/02/2024	BERKLEY		02/02/2024		02/02/2024	BERKLEY-	31/03/2024	Commercial Nord
	12/01/2024	LAZIAS		17/01/2024	CLOUDY	17/01/2024	*	*	
Subtotal									
Direction Commercia (1)	02/02/2024	TBiran		02/02/2024		02/02/2024	TBiran-	31/03/2024	Direction Commercia
Subtotal									
KIARA (9)	17/01/2024	Iselle		17/01/2024		17/01/2024	iselle-	31/03/2024	Commercial SUD
	17/01/2024	Tony		17/01/2024	Get cloudy	17/01/2024	Get cloudy-	31/03/2024	Commercial SUD
	17/01/2024	Tankem		17/01/2024		17/01/2024	Tankem-	31/03/2024	Commercial SUD
	17/01/2024	esote1		17/01/2024	BETTYHAIRNMAKEUP	17/01/2024	BETTYHAIRNMAKEUP-	31/03/2024	KIARA
	17/01/2024	LANDSY		17/01/2024		17/01/2024	LANDSY-	31/03/2024	KIARA
	16/01/2024	REBECCA		16/01/2024	cloudy	16/01/2024	cloudy-	31/03/2024	KIARA
	21/01/2024	Dianee		21/01/2024		21/01/2024	Dianee-	31/03/2024	Tania
	19/01/2024	Toni2		19/01/2024		19/01/2024	Toni2-	31/03/2024	Tania
	18/01/2024	LAOTIAN		18/01/2024		18/01/2024	LAOTIAN-	31/03/2024	Tania

REPORT Prospects vers voyageurs **Filters**

Outline Filters 2

Filters

Add filter... Show Me All prospects Last Activity All Time Converted equals True

- Statistiques des voyages achetés par commerciaux

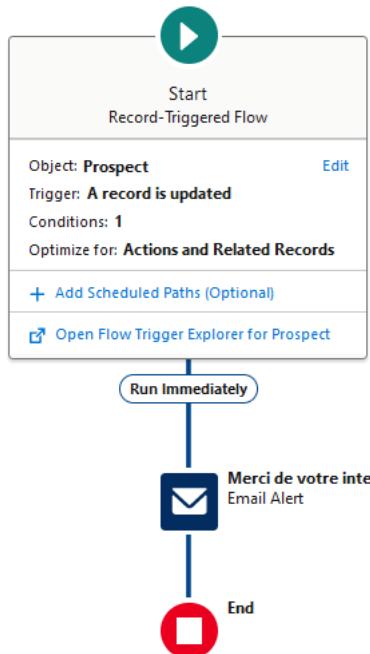
REPORT ▾

Nombre de voyage acheté par commercial / Voyages with Voyages Achetés and Voyageurs

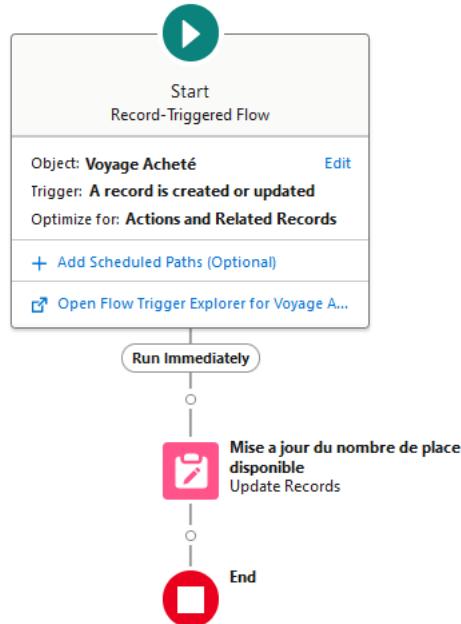
Fields	Outline	Filters	Previewing a limited number of records. Run the report to see everything.			
	Voyage Acheté: Created By ↑	Voyage: Voyage Name	Voyage Acheté: Voyage Acheté Name	Voyageur: Voyageur Name		
	Commercial Nord (2)	Paris - Amsterdam	Amsterdam	BERKLEY		
		Paris - Prague	Voyage diplomatique	CLOUDY		
	Subtotal					
	Commercial SUD (3)	Paris - Nîmes	Voyage famille	Trankism		
		Paris - Rome	Voyage Equipe	Get cloudy		
		Paris - Madrid	SOLO TRIP	leslie		
	Subtotal					
	Direction Commerciale (1)	Paris-Aix	Voyage perso	TRistan		
	Subtotal					
	KIARA (4)	Paris-Marseille	Paris Marseille	LANDSY		
		Paris-Marseille	VOLGEAffaire	cloudy		
		Paris Londres	Paris Londres	BETTYHAIRNMAKEUP		
		Paris Londres	Paris Londres	Django		
	Subtotal					
	Tania (2)	Paris - Bordeaux	Voyage collectif	LAOTIAN		
		Paris - Lyon	Voyage Personnel	Test2		

Automatisations Salesforce

- Le numéro de téléphone du prospect et du voyageur sera obligatoire :**
Pour cela il faut les mettre en « REQUIS » soit dès la création/modification des champs soit sur les pages lay-out des objets en question.
- Envoi d'un mail de confirmation au prospect :** Lorsque le statut d'un prospect passe de "prise d'information" à "intéressé(e)", un mail de confirmation est envoyé au prospect.



- **Décrémentation du nombre de places disponibles** : cette automatisation décrémente le nombre de places disponibles pour un voyage lorsque qu'un Voyage acheté est enregistré pour ce Voyage.



Conclusion

La solution Salesforce proposée pour Tours for life permettra d'améliorer la gestion des prospects, des voyageurs et des voyages. Elle permettra aux commerciaux de gagner du temps et de l'efficacité, et de mieux comprendre les prospects et les voyageurs. Elle permettra également aux directeurs commerciaux d'améliorer leur visibilité des données et de prendre des décisions plus éclairées.

Avantages de la solution

La solution offrira les avantages suivants aux commerciaux et aux directeurs commerciaux :

- Pour les commerciaux
 - Gain de temps et d'efficacité
 - Meilleure compréhension des prospects et des voyageurs
 - Augmentation des ventes
- Pour les directeurs commerciaux

- Amélioration de la visibilité des données
- Prise de décision plus éclairée