

Chapitre 7 : Salesforce

1 Introduction

Des géants de la technologie (figure 1) comme Google et Facebook utilisent les services et produits Salesforce pour résoudre leurs problèmes.



Figure 1: client de Salcesforce

Salesforce a démarré en tant que société CRM Software as a Service (SaaS). Salesforce propose désormais diverses solutions logicielles et une plate-forme permettant aux utilisateurs et aux développeurs de développer et de distribuer des logiciels personnalisés.

Salesforce a accru sa part de marché globale du CRM dans le monde et a augmenté ses revenus plus que tout autre fournisseur de CRM en 2022 par rapport à 2021 (figure 2).

Les données montrent également que Salesforce détient une part de marché leader dans les segments d'IDC pour les applications de vente, les applications de service client, les applications marketing, les plates-formes d'applications basées sur des modèles, les logiciels d'intégration et les applications de communauté d'entreprise.

International Data Corporation (IDC) a classé Salesforce comme le fournisseur CRM n°1 dans son dernier outil de suivi semestriel mondial des logiciels. C'est la 10^{ème} fois que Salesforce obtient la première place.

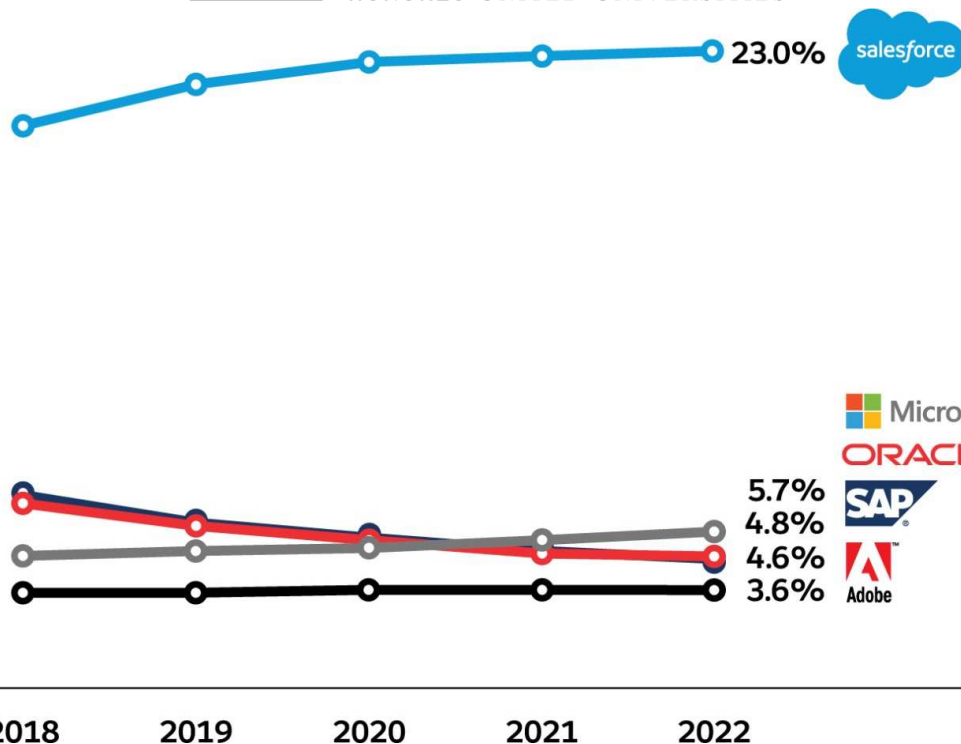


Figure 2: le premier fournisseur CRM au monde

2 Architecture technique de salesforce

La découverte de l'architecture Salesforce (figure 3) est extrêmement intéressante et sa compréhension facilite considérablement son utilisation.

On s'intéresse aux points les plus importants. On détaille chaque point dans cette unité :

- Salesforce est une société Cloud Computing. Tout ce qui est offert réside dans un nuage fiable et mutualisé.
- Salesforce Platform est la fondation des services Salesforce. Elle est alimentée par des métadonnées et formée de différentes parties, notamment des services de données, l'intelligence artificielle et de solides API de développement.
- Toutes les applications résident sur la plate-forme, elles sont pré-intégrées telles que Sales Cloud et Marketing Cloud, ainsi que les applications que vous élaborerez en utilisant la plate-forme, ont des fonctionnalités cohérentes et puissantes.
- Tout est intégré. Les technologies de plate-forme, telles que l'intelligence prédictive et l'infrastructure de développement, sont intégrées à toutes les solutions proposées et à tout ce que vous élaborerez.

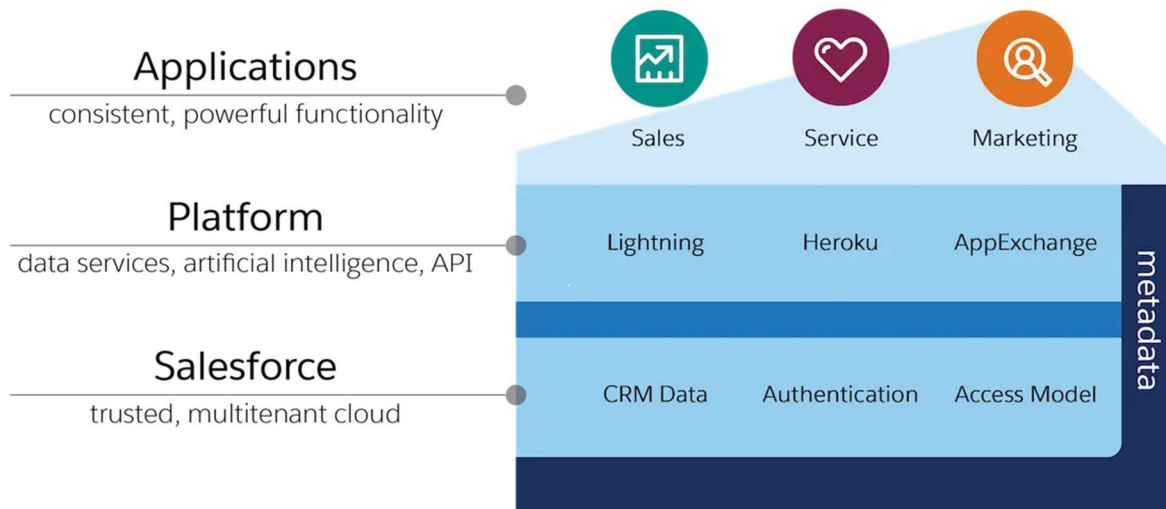


Figure 3: Architecture de Salcesforce

3 Les modules de Salcesforce

Il existe différents modules Salesforce et leur mise en œuvre dépendra des besoins de votre entreprise.

3.1 Marketing Cloud

Le cloud marketing vous offre l'une des plateformes de marketing numérique les plus puissantes au monde. Les spécialistes du marketing de votre organisation peuvent l'utiliser pour gérer le parcours client, la messagerie électronique, les appareils mobiles, les réseaux sociaux, la personnalisation du Web, la création de contenu, la gestion de contenu et l'analyse des données.

3.2 Sales Cloud

Sales Cloud est une plateforme CRM qui vous permet de gérer le marketing, les facettes des ventes, et le support client de votre organisation. Si votre entreprise est engagée dans le business-to-business (B2B) et le business-to-customer (B2C), alors le cloud de vente est le service dont votre équipe commerciale a besoin.

3.3 Service Cloud

Le Service Cloud est une plateforme de services pour l'équipe de service client et d'assistance de votre organisation. Il fournit des fonctionnalités telles que le suivi des cas et un plug-in de réseau social pour la conversation et l'analyse. Cela aide non seulement vos agents à résoudre les problèmes des clients plus rapidement, mais donne également

à vos clients un accès à des réponses. En utilisant ces réponses, vos clients peuvent résoudre eux-mêmes les problèmes.

3.4 Commerce Cloud

Le commerce cloud permet à votre organisation de fournir un service et une expérience clients fluides, quel que soit l'emplacement de votre client (en ligne ou en magasin). Il prévoit également l'intégration des données clients afin que vos consommateurs puissent vivre une meilleure expérience. Si votre objectif est de fournir à un client une expérience client positive et engageante, Commerce Cloud est le service dont vous avez besoin.

3.5 Community Cloud

Si vous avez besoin d'une plateforme sociale pour votre organisation afin de connecter et de faciliter la communication entre vos employés, partenaires et clients, Salesforce Community Cloud est le service dont vous avez besoin. Vous pouvez utiliser cette plateforme pour échanger des données et des images en temps réel.

3.6 Analytics Cloud

Analytics Cloud fournit une plate-forme de business intelligence permettant à votre organisation de travailler avec des fichiers de données volumineux, de créer des graphiques, des diagrammes et d'autres représentations picturales de données. Il est optimisé pour l'accès mobile et la visualisation des données et peut être intégré à d'autres cloud Salesforce.

3.7 App Cloud

Pour développer des applications personnalisées qui s'exécuteront sur la plateforme Salesforce, vous pouvez utiliser Salesforce App Cloud. Il vous fournit une collection d'outils de développement que vous pouvez utiliser pour créer des applications personnalisées. Certains des outils d'App Cloud incluent :

- Force.com permet aux administrateurs et aux développeurs de créer des sites Web et des applications dans l'application principale Salesforce.com.
- AppExchange est un marché d'applications en ligne pour les applications tierces exécutées sur la plateforme Force.com.
- Heroku Enterprise offre aux développeurs la flexibilité de créer des applications en utilisant leurs langages et outils préférés.
- Salesforce Thunder est un moteur de traitement de Big Data et de règles conçu pour analyser les événements et prendre des actions personnalisées.
- Salesforce Sandbox permet aux développeurs de tester des idées dans un environnement de développement sûr et isolé.

3.8 IoT Cloud

Lorsque votre organisation a besoin de stocker et de traiter des données de l'Internet des objets (IoT), vous pouvez utiliser le service du cloud Salesforce IoT. La plateforme est conçue pour absorber des volumes massifs de données générées par les appareils,

capteurs, sites Web, applications, clients et partenaires. Dès réception de ces données, la plateforme initie des actions pour vous apporter des réponses en temps réel.

3.9 Health Cloud

Si vous êtes une organisation informatique de santé et avez besoin d'un système CRM intégrant la relation médecin-patient et la gestion des dossiers, alors Health Cloud est ce dont vous avez besoin. Grâce au profil du patient, vous pouvez prendre en charge une relation individuelle en intégrant des informations provenant de plusieurs sources de données.

3.10 Chatter

Chatter est une plateforme de collaboration d'entreprise de Salesforce qui permet à vos employés de collaborer. Chatter peut vous aider à améliorer votre productivité en connectant vos employés où qu'ils se trouvent. Cela facilite également le partage des connaissances entre les départements d'une organisation ou de différentes organisations.

3.11 Salesforce1

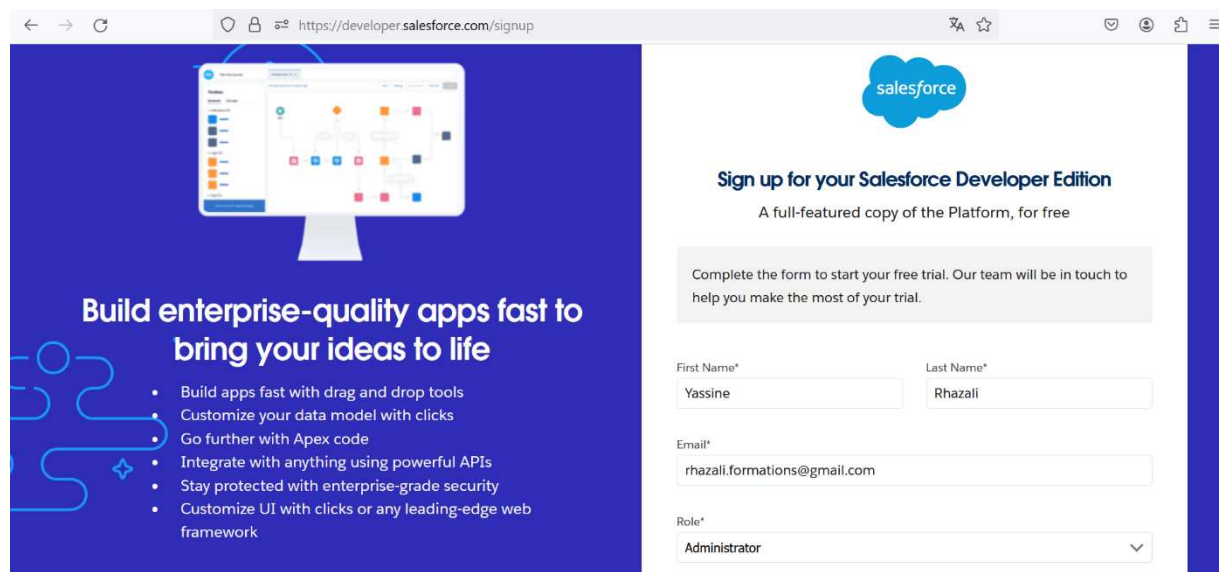
Salesforce1 est la plateforme qui vous permet de développer des applications et d'échanger des données via une interface de programmation d'application (API). Les API font référence à des composants de code de programmation prédéfinis.

4 Paramétrage, Personnalisation et Traduction

On commence cette section par taper le lien ci-dessous dans le navigateur afin de créer un compte sur salesforce :

<https://developer.salesforce.com/signup>

Ensuite vous devez remplir le formulaire d'inscription en s'inspirant des informations des figures ci-dessous :



Build enterprise-quality apps fast to bring your ideas to life

- Build apps fast with drag and drop tools
- Customize your data model with clicks
- Go further with Apex code
- Integrate with anything using powerful APIs
- Stay protected with enterprise-grade security
- Customize UI with clicks or any leading-edge web framework

Sign up for your Salesforce Developer Edition
A full-featured copy of the Platform, for free

Complete the form to start your free trial. Our team will be in touch to help you make the most of your trial.

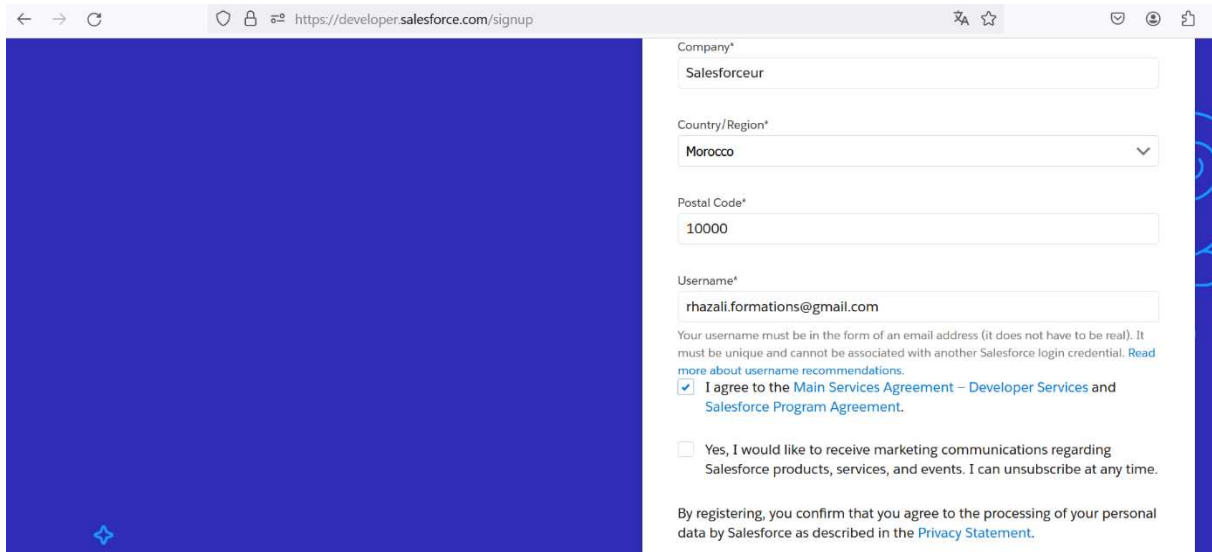
First Name*
Yassine

Last Name*
Rhazali

Email*
rhazali.formations@gmail.com

Role*
Administrator

La suite du formulaire se présente comme suit :



The screenshot shows the Salesforce Developer Signup page. The left side is a solid blue area. The right side contains the following fields and text:

- Company***: Salesforceur
- Country/Region***: Morocco (dropdown menu)
- Postal Code***: 10000
- Username***: rhazali.formations@gmail.com

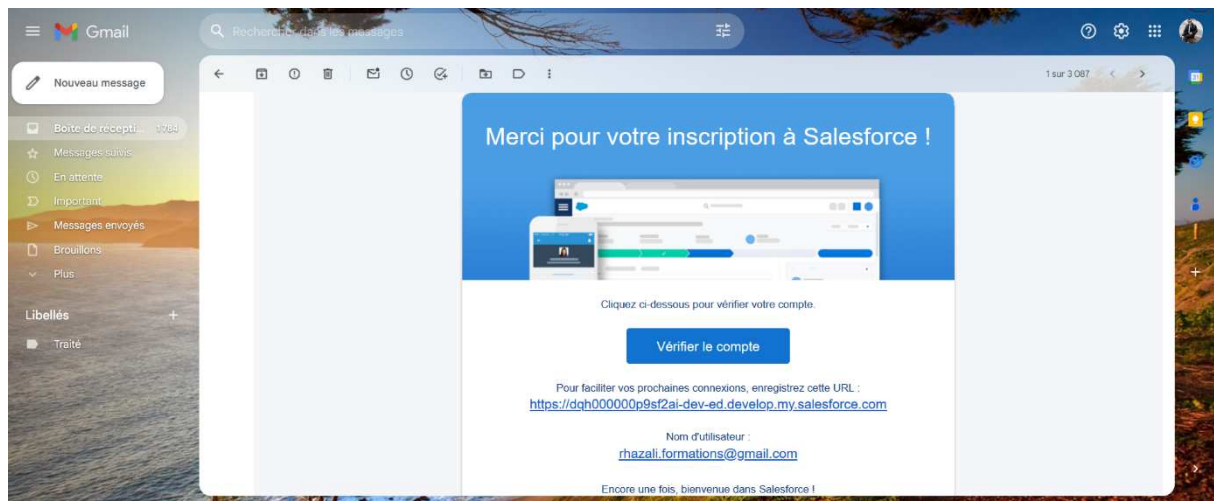
Below the username field, there is a note: "Your username must be in the form of an email address (it does not have to be real). It must be unique and cannot be associated with another Salesforce login credential. [Read more about username recommendations.](#)"

There are two checkboxes:

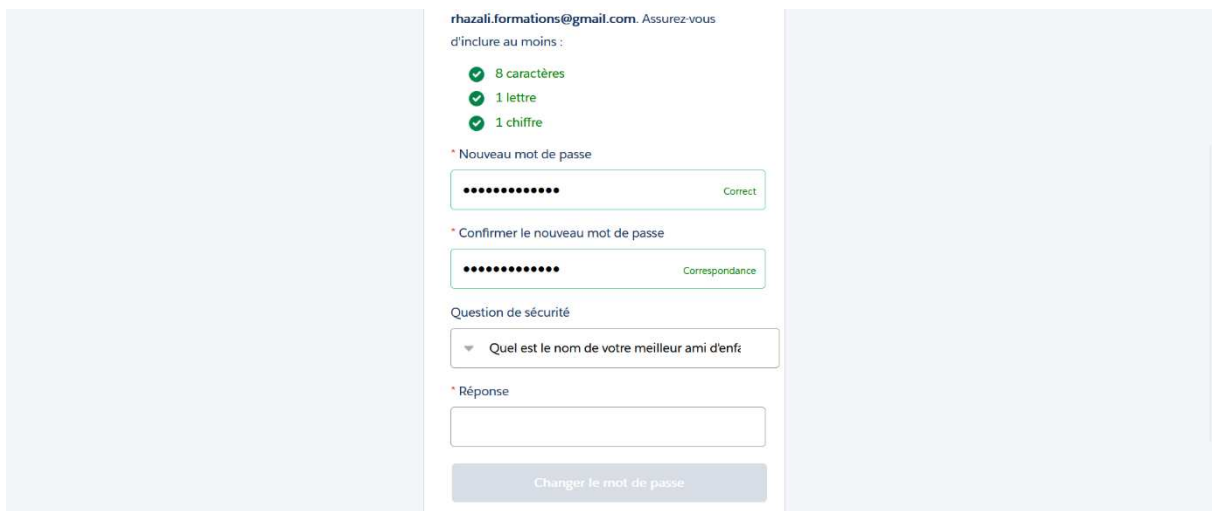
- ☒ I agree to the Main Services Agreement – Developer Services and Salesforce Program Agreement.
- ☐ Yes, I would like to receive marketing communications regarding Salesforce products, services, and events. I can unsubscribe at any time.

At the bottom, it states: "By registering, you confirm that you agree to the processing of your personal data by Salesforce as described in the [Privacy Statement](#)."

Vous devez recevoir un e-mail de vérification dans votre boîte e-mail, ensuite cliquer sur le bouton "vérifier le compte" comme il est mentionné ci-dessous :



Vous devez maintenant lier votre compte avec un mot de passe.



The screenshot shows the Salesforce password creation page. The header is "rhazali.formations@gmail.com. Assurez-vous d'inclure au moins :".

Requirements for the password:

- 8 caractères
- 1 lettre
- 1 chiffre

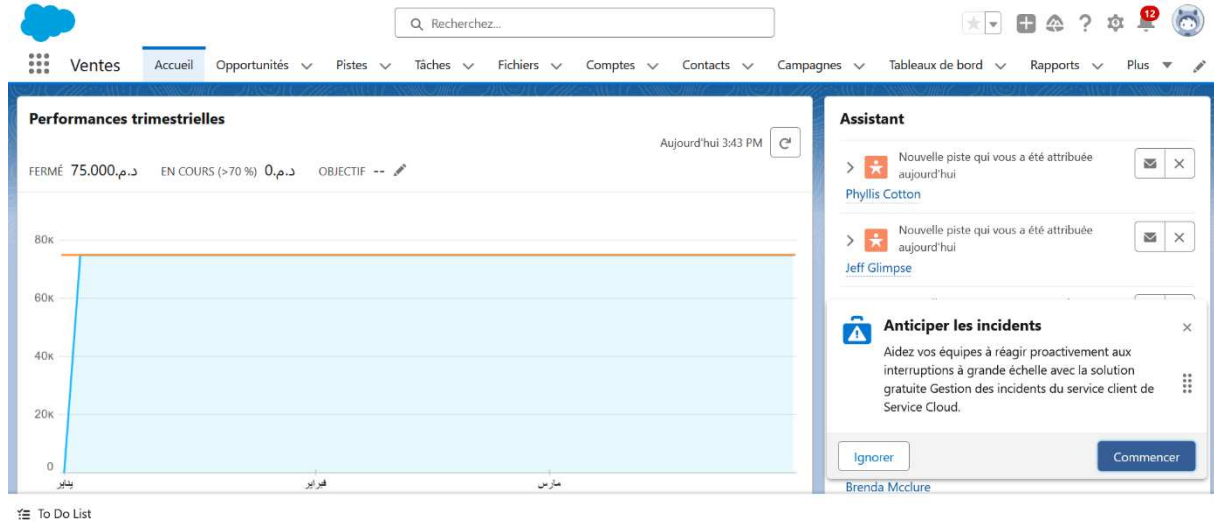
Fields:

- * Nouveau mot de passe**: [password field] Correct
- * Confirmer le nouveau mot de passe**: [password field] Correspondance
- Question de sécurité**: Quel est le nom de votre meilleur ami d'enf?
- * Réponse**: [text field]

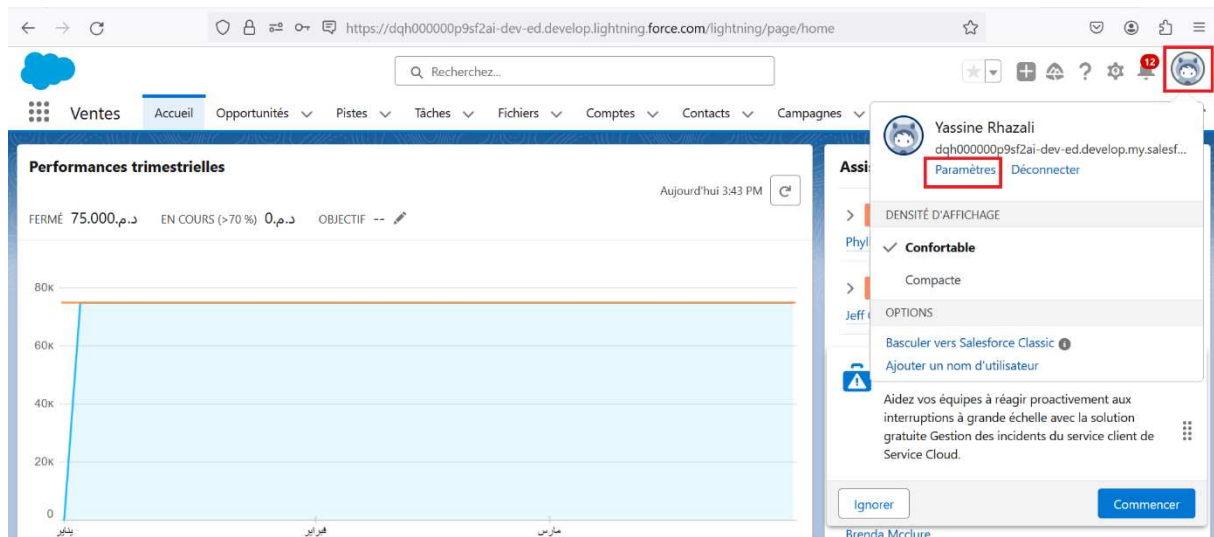
At the bottom is a button: **Changer le mot de passe**



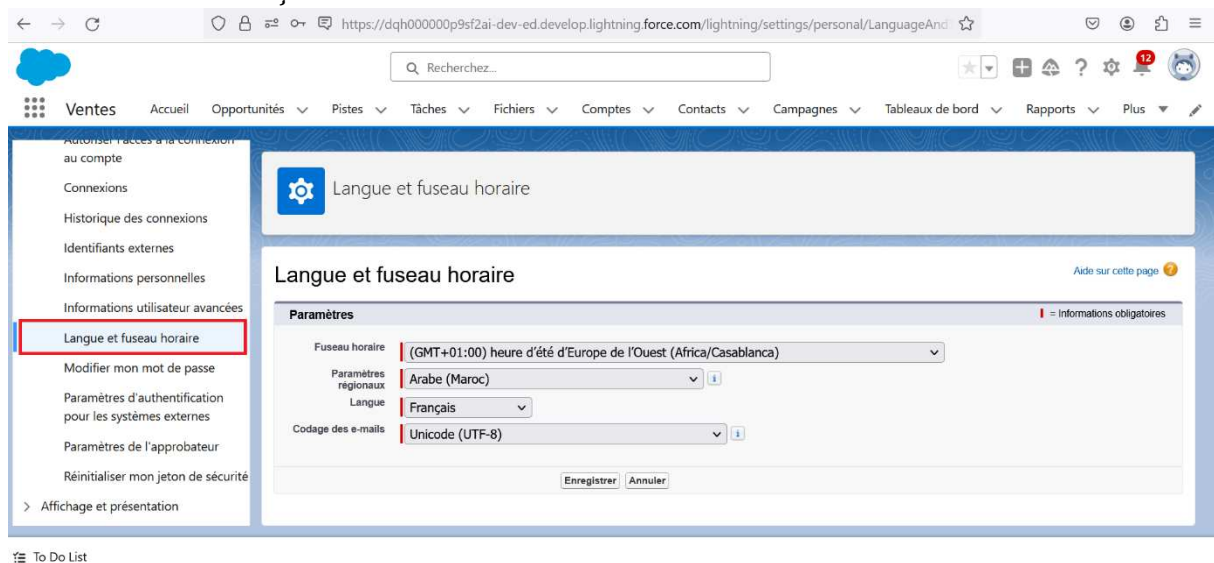
La page d'accueil se présente comme suit :



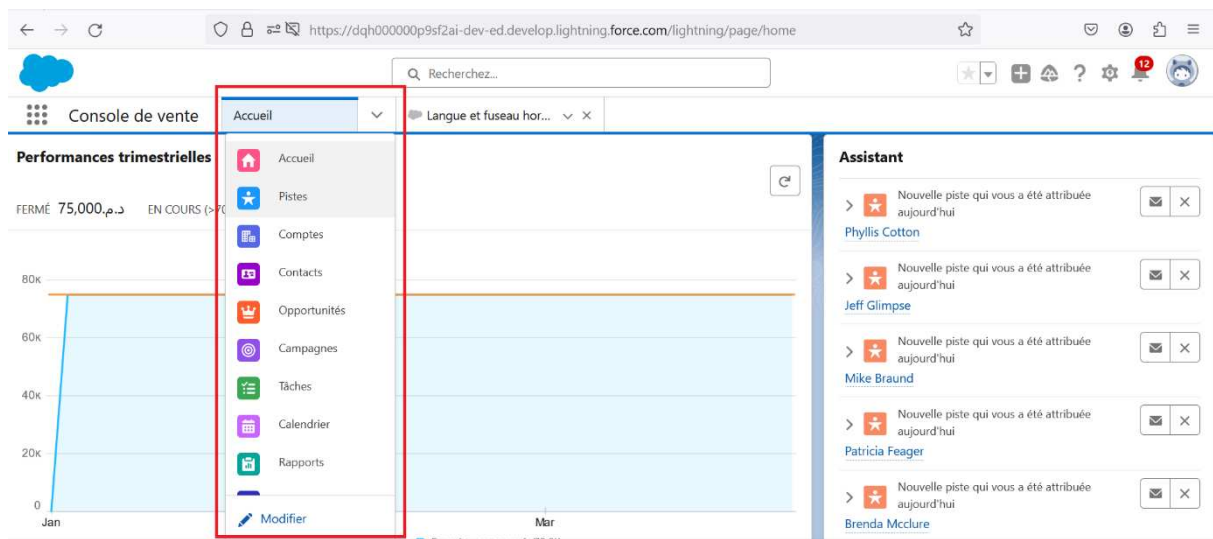
Puisque nous avons choisi le Maroc la langue par défaut est l'arabe donc ici on va basculer vers le français :



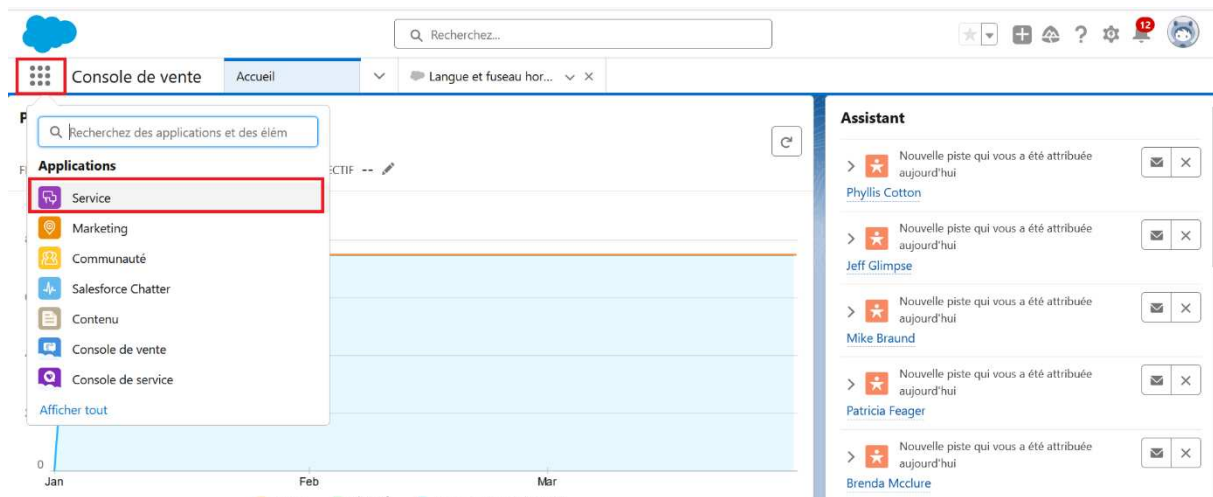
Ici on choisit le français :



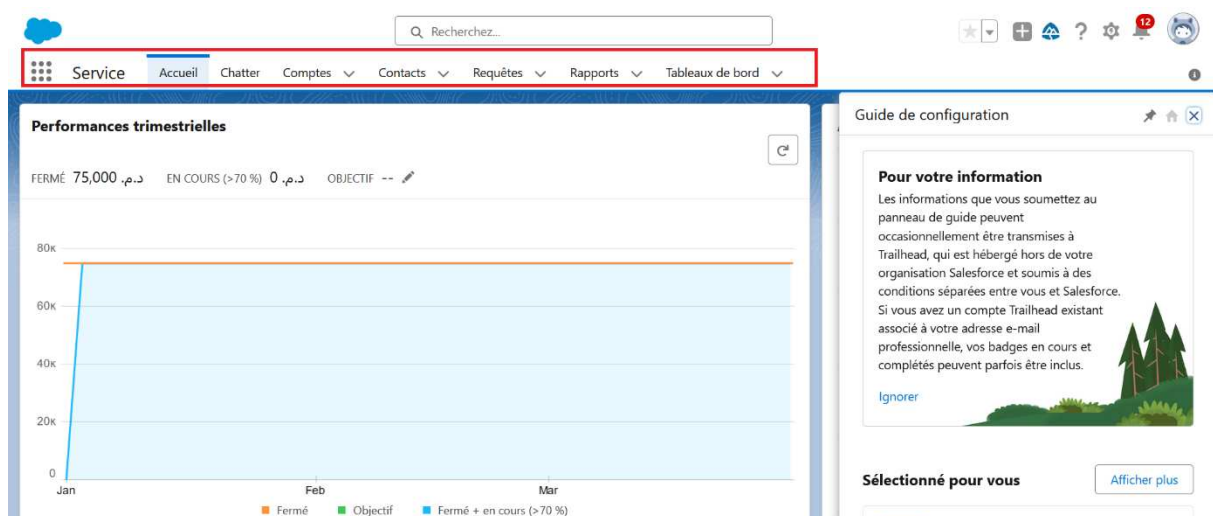
Salcesforce est composé de plusieurs onglets comme indiqué ci-dessous :



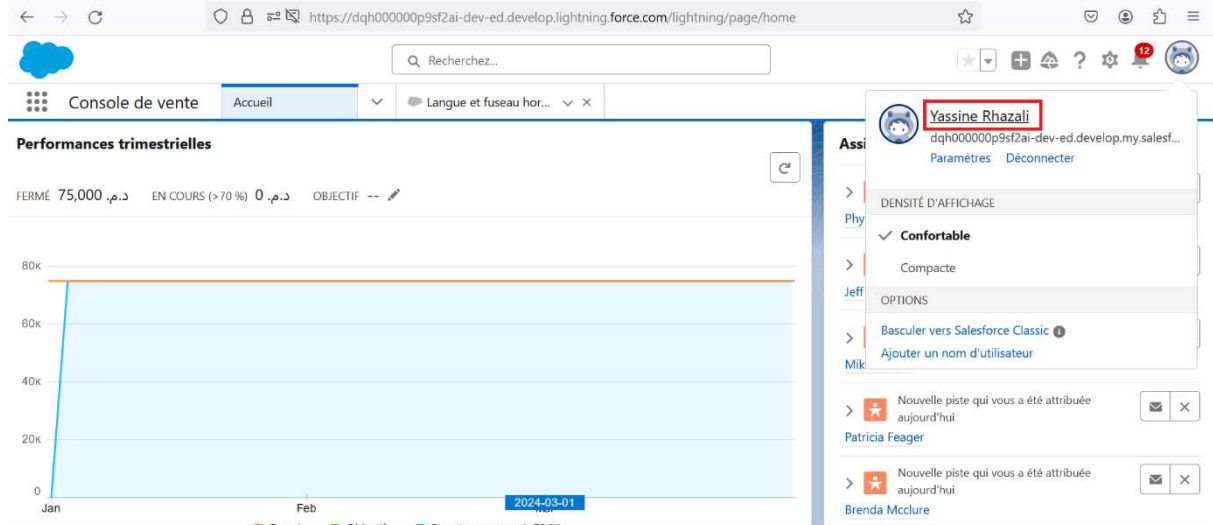
Si on veut changer la structure des onglets on choisit l'application service par exemple :



Ici nous avons les onglets de l'application service :

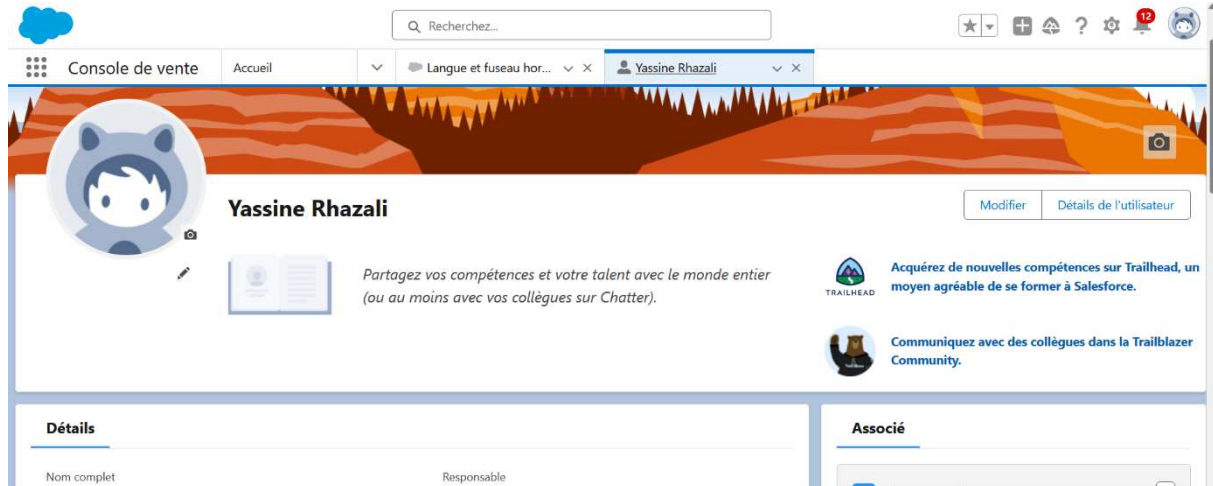


Pour afficher la page utilisateur On clique sur le nom :



The screenshot shows the Salesforce 'Console de vente' (Sales Console) interface. The user's name, 'Yassine Rhazali', is highlighted in the top right corner, indicating the user profile menu. The menu options include 'Paramètres' (Settings) and 'Déconnecter' (Logout). Below the menu, there are notifications for 'Nouvelle piste qui vous a été attribuée aujourd'hui' (New lead assigned to you today) for Patricia Feager and Brenda McClure.

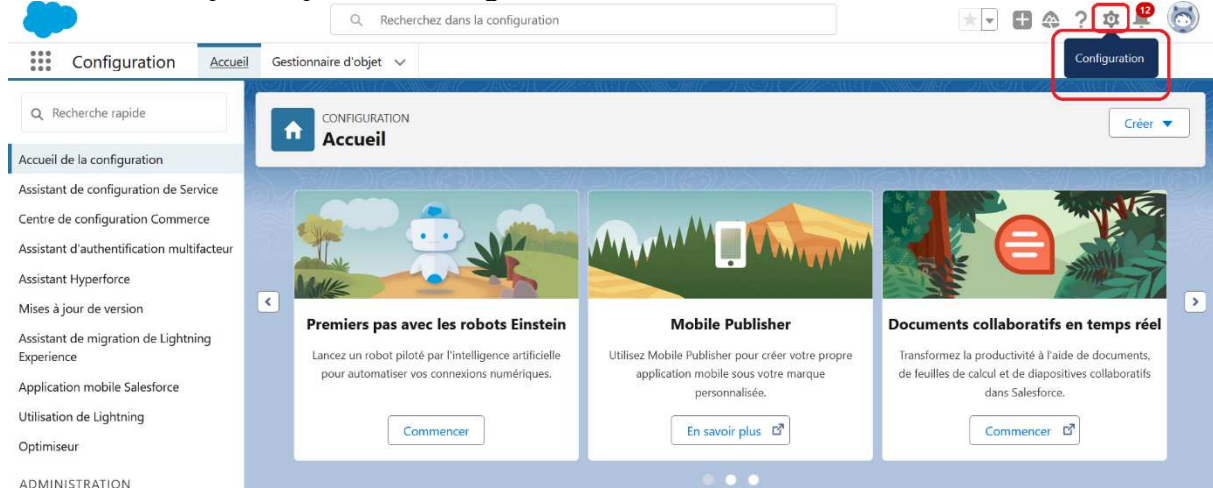
C'est comme votre mur sur facebook, c'est la page utilisateur qui sera visible par tous les utilisateurs de salesforce :



The screenshot displays the user profile page for 'Yassine Rhazali'. The profile includes a profile picture, a cover image, and a bio: 'Partagez vos compétences et votre talent avec le monde entier (ou au moins avec vos collègues sur Chatter)'. There are buttons for 'Modifier' (Edit) and 'Détails de l'utilisateur' (User Details). The page also features a 'Détails' section with fields for 'Nom complet' (Full Name) and 'Responsable' (Manager), and an 'Associé' (Associated) section.

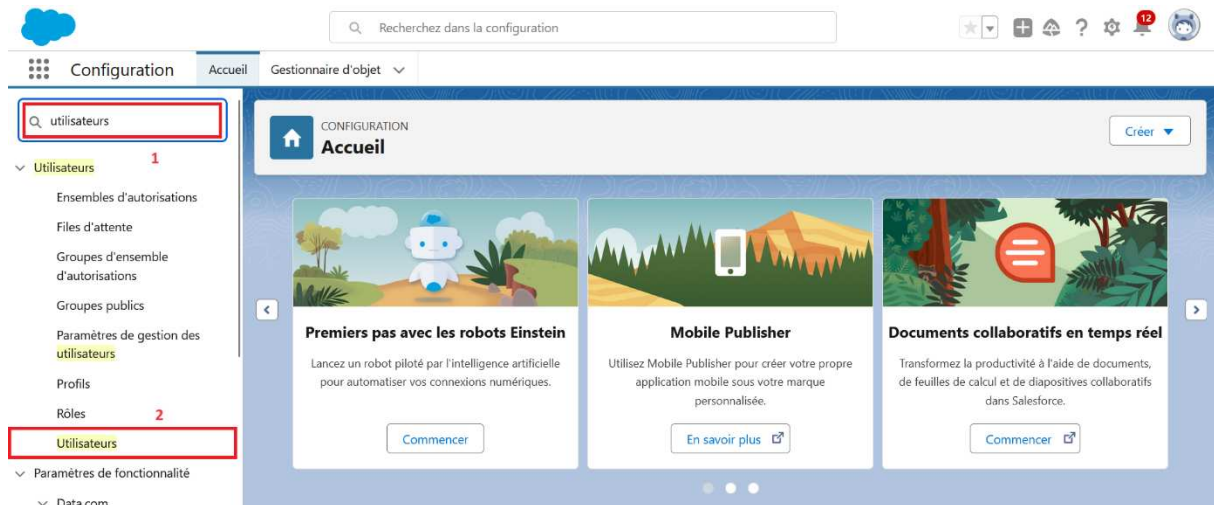
5 Sécurité et gestion de comptes utilisateurs

On commence par cliquer sur configuration :

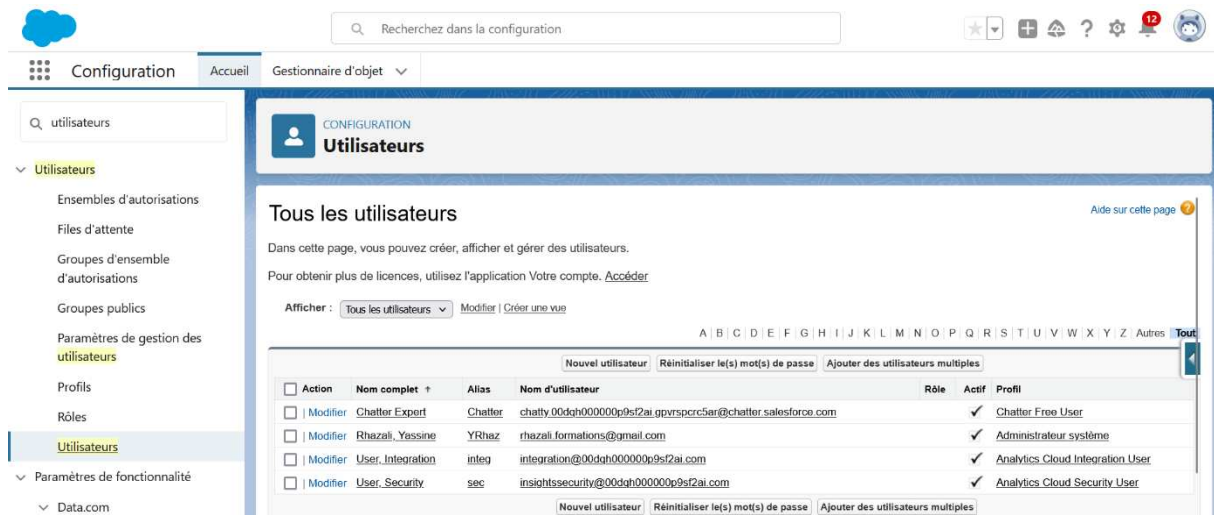


The screenshot shows the Salesforce 'Configuration' page. The 'Configuration' button in the top right corner is highlighted with a red box. The page layout includes a left sidebar with navigation options like 'Accueil de la configuration' (Configuration Home), 'Assistant de configuration de Service' (Service Configuration Assistant), and 'Centre de configuration Commerce' (Commerce Configuration Center). The main content area features three cards: 'Premiers pas avec les robots Einstein' (Getting started with Einstein robots), 'Mobile Publisher' (Mobile Publisher), and 'Documents collaboratifs en temps réel' (Real-time collaborative documents).

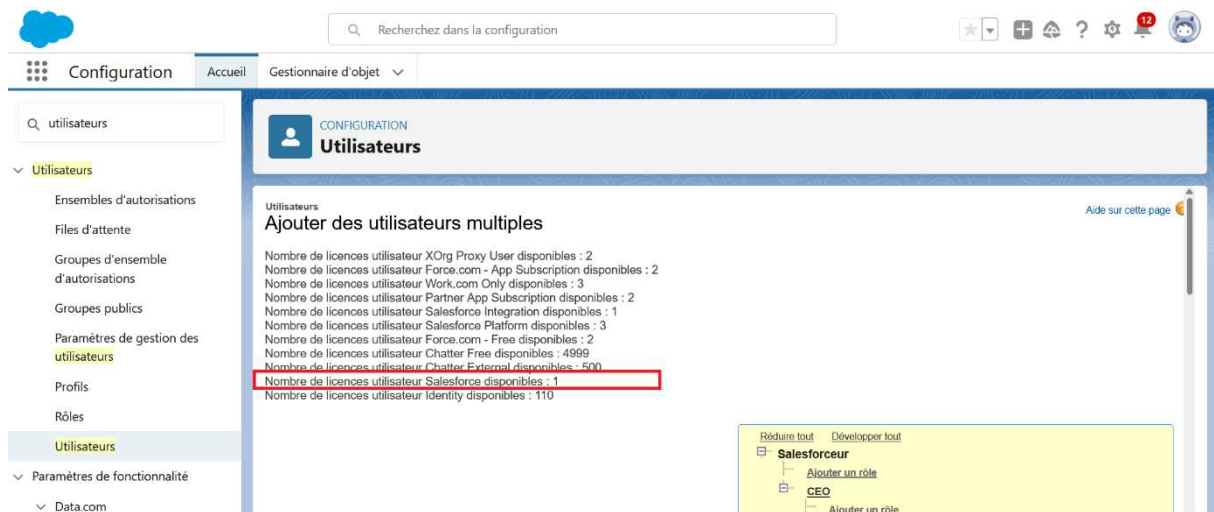
On tape dans la barre de recherche rapide "utilisateurs" et on choisit "utilisateurs" comme il est mentionné dans la figure ci-dessous :



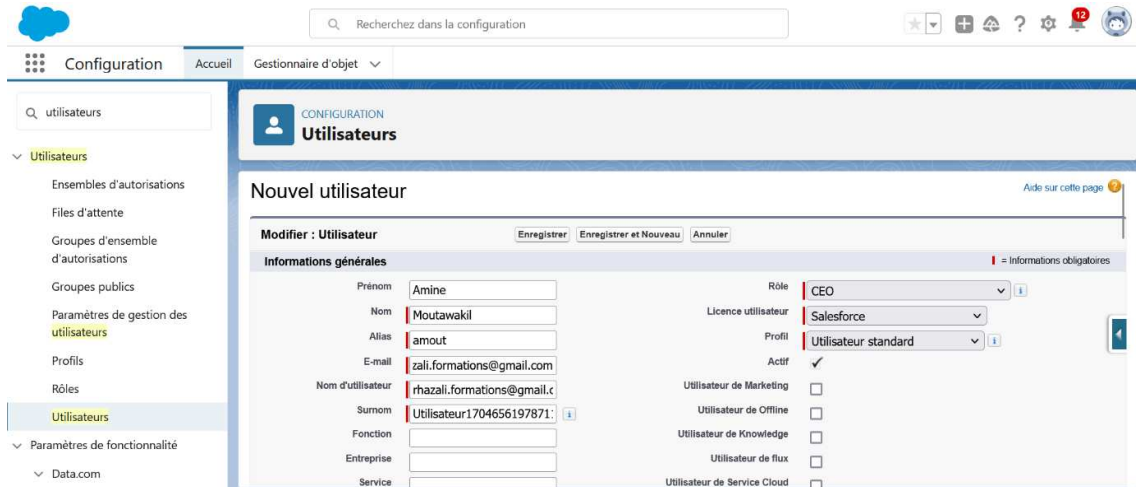
Voici l'écran de gestion des utilisateurs :



Si on choisit "ajouter des utilisateurs multiples" on aura un seul utilisateur disponible de type de licence " standard".



NB : les utilisateurs sont liés à des licences comme "XOrg Proxy, Force.com, Work.com ...".
On retourne vers la page précédente et on clique sur "nouvel utilisateur".
On va créer un utilisateur avec une licence de type "standard" :



Configuration Utilisateurs

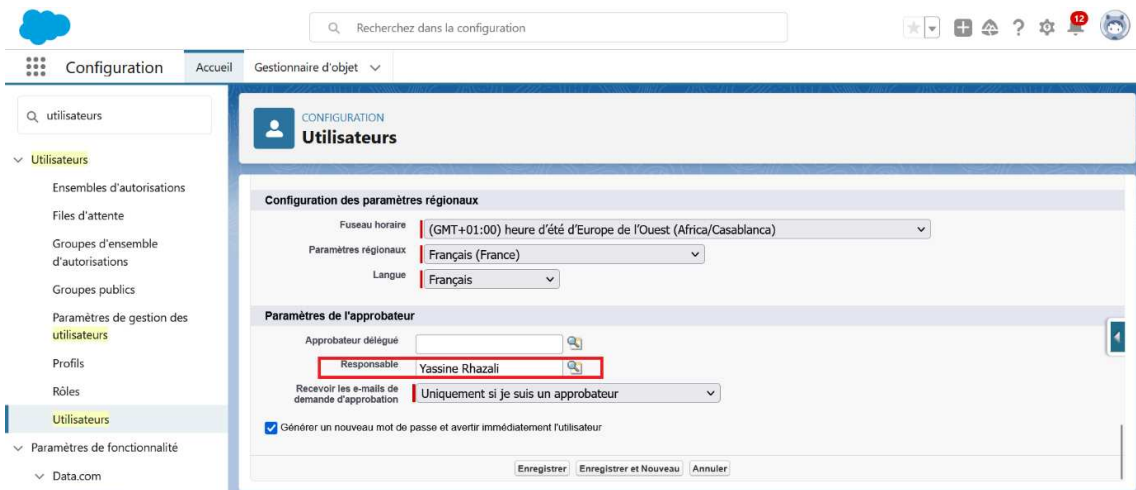
Nouvel utilisateur

Modifier : Utilisateur [Enregistrer] [Enregistrer et Nouveau] [Annuler]

Informations générales ⓘ Informations obligatoires

Prénom	Amine	Rôle	CEO
Nom	Moutawakil	Licence utilisateur	Salesforce
Alias	amout	Profil	Utilisateur standard
E-mail	zali.formations@gmail.com	Actif	<input checked="" type="checkbox"/>
Nom d'utilisateur	rhazali.formations@gmail.c	Utilisateur de Marketing	<input type="checkbox"/>
Sumom	Utilisateur1704656197871	Utilisateur de Offline	<input type="checkbox"/>
Fonction		Utilisateur de Knowledge	<input type="checkbox"/>
Entreprise		Utilisateur de flux	<input type="checkbox"/>
Service		Utilisateur de Service Cloud	<input type="checkbox"/>

On complète les champs obligatoires :



Configuration Utilisateurs

Configuration des paramètres régionaux

Fuseau horaire (GMT+01:00) heure d'été d'Europe de l'Ouest (Africa/Casablanca)

Paramètres régionaux Français (France)

Langue Français

Paramètres de l'approuvateur

Approuvateur délégué

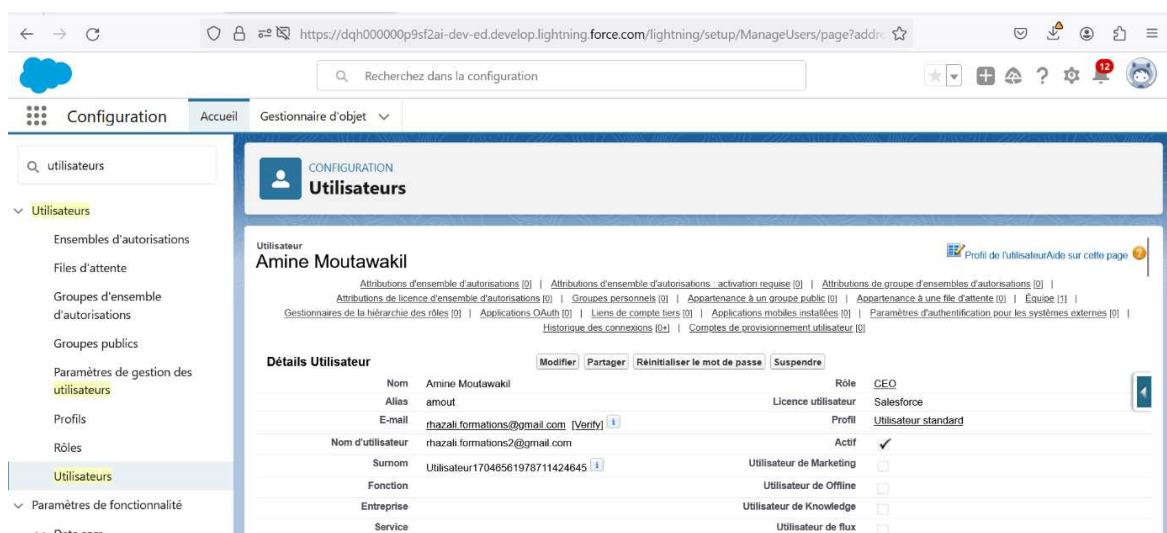
Responsable Yassine Rhazali

Recevoir les e-mails de demande d'approbation Uniquement si je suis un approuvateur

☒ Générer un nouveau mot de passe et avertir immédiatement l'utilisateur

[Enregistrer] [Enregistrer et Nouveau] [Annuler]

L'utilisateur vient d'être créé :



Configuration Utilisateurs

Utilisateur

Amine Moutawakil

Attributions d'ensemble d'autorisations ⓘ | Attributions d'ensemble d'autorisations - activation requise ⓘ | Attributions de groupe d'ensembles d'autorisations ⓘ | Attributions de licence d'ensemble d'autorisations ⓘ | Groupes personnels ⓘ | Appartenance à un groupe public ⓘ | Appartenance à une file d'attente ⓘ | Équipe ⓘ | Gestionnaires de la hiérarchie des rôles ⓘ | Applications OAuth ⓘ | Liens de compte tiers ⓘ | Applications mobiles installées ⓘ | Paramètres d'authentification pour les systèmes externes ⓘ | Historique des connexions ⓘ | Comptes de provisionnement utilisateur ⓘ

Détails Utilisateur [Modifier] [Partager] [Réinitialiser le mot de passe] [Suspendre]

Nom	Amine Moutawakil	Rôle	CEO
Alias	amout	Licence utilisateur	Salesforce
E-mail	rhazali.formations@gmail.com [Vérifier]	Profil	Utilisateur standard
Nom d'utilisateur	rhazali.formations2@gmail.com	Actif	<input checked="" type="checkbox"/>
Sumom	Utilisateur17046561978711424645 ⓘ	Utilisateur de Marketing	<input type="checkbox"/>
Fonction		Utilisateur de Offline	<input type="checkbox"/>
Entreprise		Utilisateur de Knowledge	<input type="checkbox"/>
Service		Utilisateur de flux	<input type="checkbox"/>

En bas de la fenêtre précédente on trouve le groupe auquel appartient l'utilisateur qu'on vient de créer.



Recherchez dans la configuration

Configuration Accueil Gestionnaire d'objet

utilisateurs

Utilisateurs

Ensembles d'autorisations

Fichiers d'attente

Groupes d'ensemble d'autorisations

Groupes publics

Paramètres de gestion des utilisateurs

Profil

Rôles

Utilisateurs

Paramètres de fonctionnalité

Data.com

CONFIGURATION Utilisateurs

Équipe

Action	Nom complet	Fonction	Alias	Nom d'utilisateur	Actif	Responsable
Modifier	Yassine Rhazali		YRhaz	rhazali.formations@gmail.com	✓	

Gestionnaires de la hiérarchie des rôles

Aucun enregistrement à afficher

Applications OAuth

Aucun jeton d'accès approuvé

Liens de compte tiers

Ce compte n'est pas autorisé à accéder à partir d'un compte tiers

Applications mobiles installées

Toujours en bas de la fenêtre précédente on trouve l'historique de connexion de l'utilisateur précédent.



Recherchez dans la configuration

Configuration Accueil Gestionnaire d'objet

utilisateurs

Utilisateurs

Ensembles d'autorisations

Fichiers d'attente

Groupes d'ensemble d'autorisations

Groupes publics

Paramètres de gestion des utilisateurs

Profil

Rôles

Utilisateurs

Paramètres de fonctionnalité

Data.com

CONFIGURATION Utilisateurs

Applications mobiles installées

Aucun enregistrement à afficher

Paramètres d'authentification pour les systèmes externes

Nouveau

Aucun enregistrement à afficher

Historique des connexions

Aucun historique des connexions n'est disponible.

Télécharger l'historique des connexions des six derniers mois, y compris les connexions effectuées en dehors du site Web, telles que les connexions API (fichier Excel .csv)

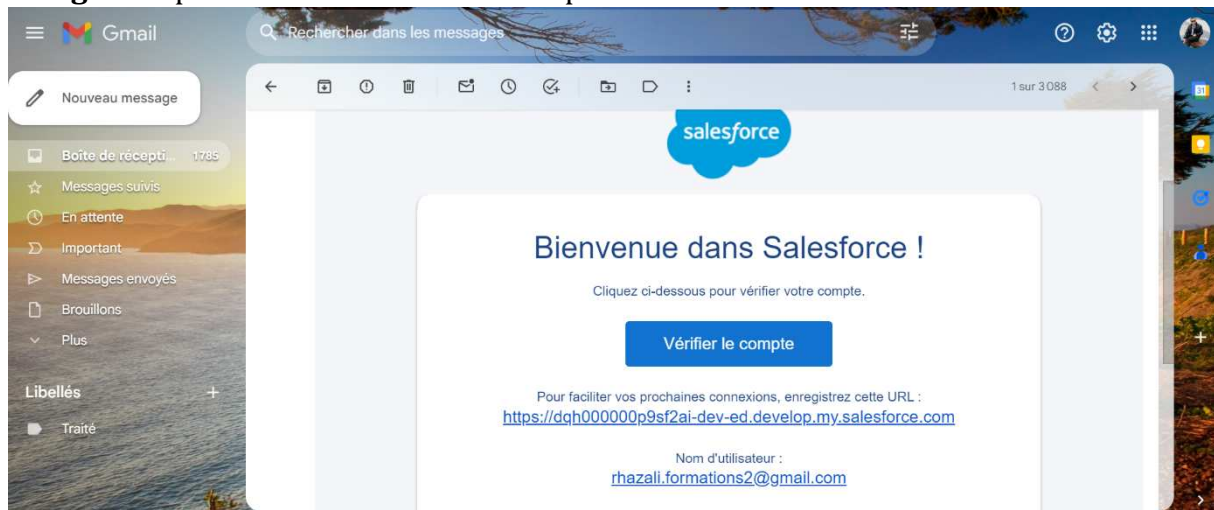
Comptes de provisionnement utilisateur

Aucun enregistrement à afficher

Haut de page

Toujours afficher plus d'enregistrements par liste associée

On consulte notre e-mail avec lequel on a créé le dernier utilisateur **dans un autre navigateur** pour lui attribuer un mot de passe.



Gmail

Rechercher dans les messages

Nouveau message

Boîte de réception 1785

Messages suivis

En attente

Important

Messages envoyés

Brouillons

Plus

Libellés

Traité

salesforce

Bienvenue dans Salesforce !

Cliquez ci-dessous pour vérifier votre compte.

Vérifier le compte

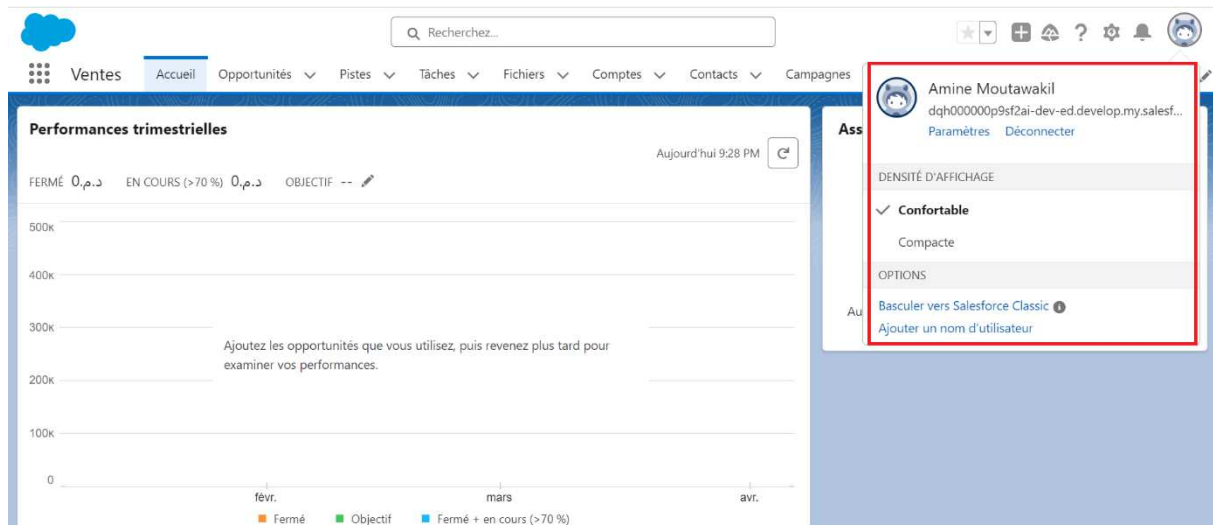
Pour faciliter vos prochaines connexions, enregistrez cette URL :

<https://dgh000000p9sf2ai-dev-ed.develop.my.salesforce.com>

Nom d'utilisateur :

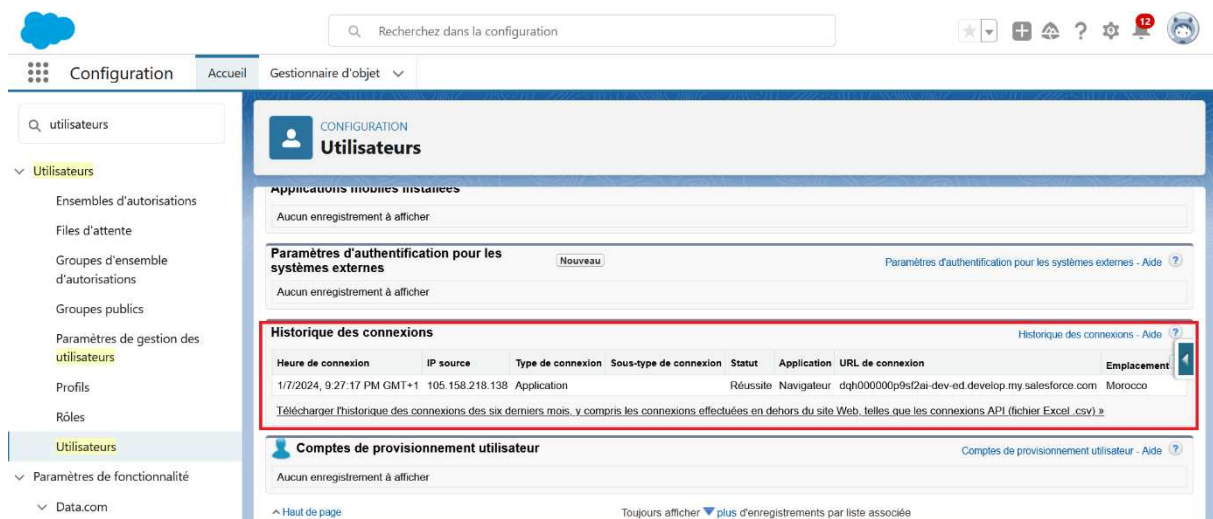
rhazali.formations2@gmail.com

On vient d'activer le nouveau compte :



The screenshot shows the Salesforce dashboard for user Amine Moutawakil. The main area displays 'Performances trimestrielles' (Quarterly Performance) with a line chart showing 'FERMÉ' (Closed) opportunities over time. A sidebar on the right shows the user's profile and settings, including 'DENSITÉ D'AFFICHAGE' (Display Density) set to 'Confortable' and 'OPTIONS' (Options) with a link to 'Basculer vers Salesforce Classic'.

On retourne vers le premier compte et on va vérifier l'historique de connexion du nouvel utilisateur :



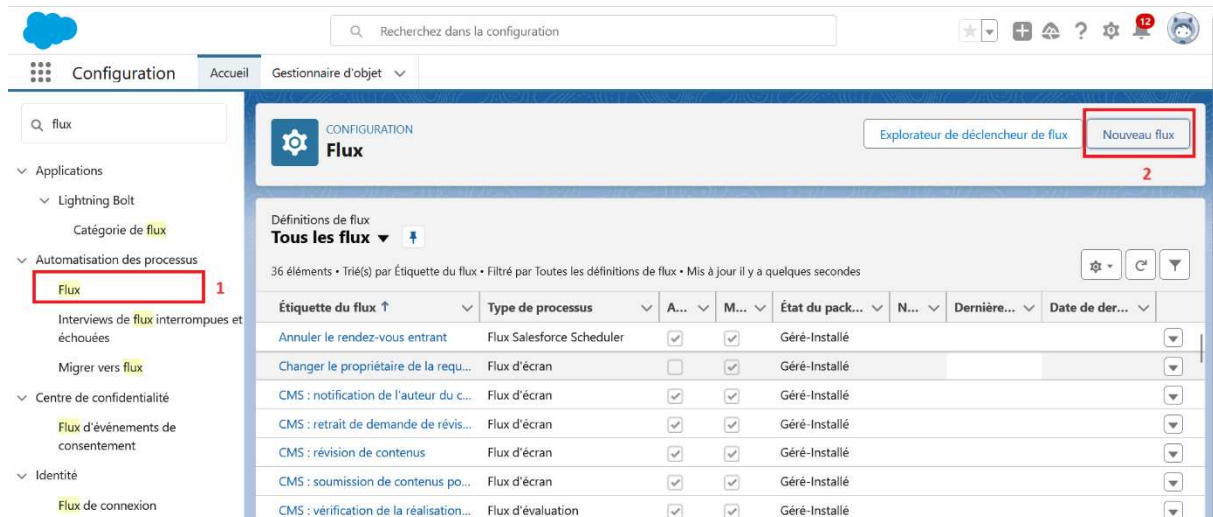
The screenshot shows the Salesforce Configuration page for 'Utilisateurs' (Users). The left sidebar contains a search bar and a list of configuration items. The main area shows the 'Historique des connexions' (Connection History) section, which is highlighted with a red box. This section contains a table with columns: 'Heure de connexion', 'IP source', 'Type de connexion', 'Sous-type de connexion', 'Statut', 'Application', 'URL de connexion', and 'Emplacement'. A single row of data is visible, showing a successful connection from a web browser on 1/7/2024.

Heure de connexion	IP source	Type de connexion	Sous-type de connexion	Statut	Application	URL de connexion	Emplacement
1/7/2024, 9:27:17 PM GMT+1	105.158.218.138	Application		Réussite	Navigateur	dqh00000p9sf2ai-dev-ed.develop.my.salesforce.com	Morocco

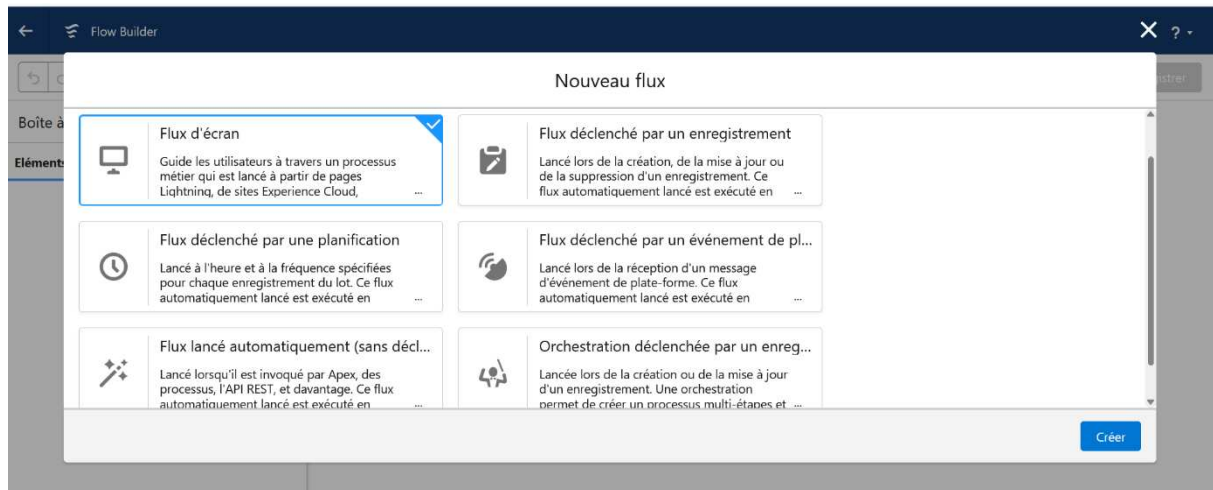
6 Les workflows en salesforce

En premier lieu, on va se déplacer dans configuration puis dans la partie "recherche rapide" on tape "flux" et on sélectionne "flux".

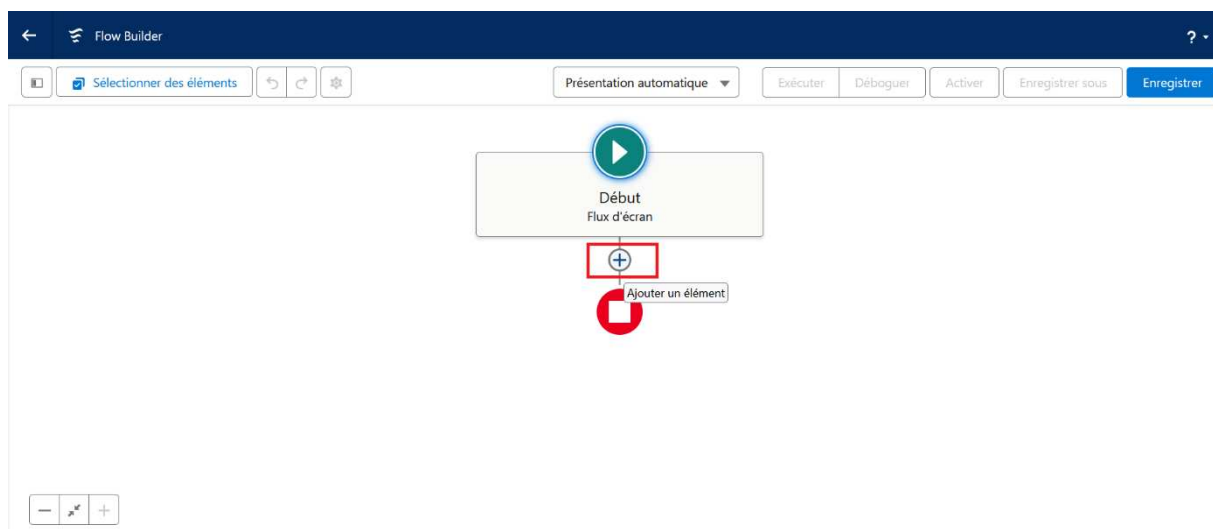
Puis on choisit "nouveau flux" :



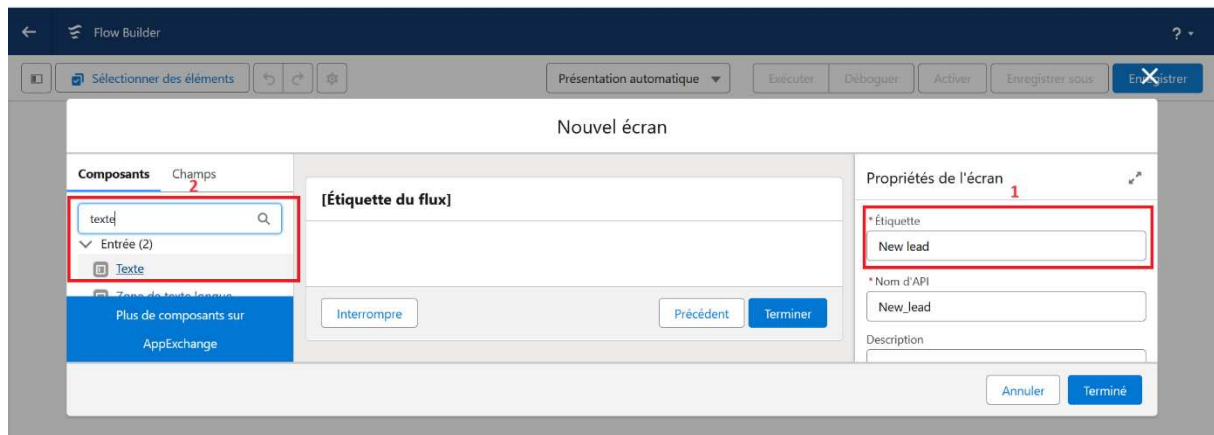
Il y a plusieurs types de flux on doit choisir "flux d'écran" :



On clique sur + et on choisit "écran" :



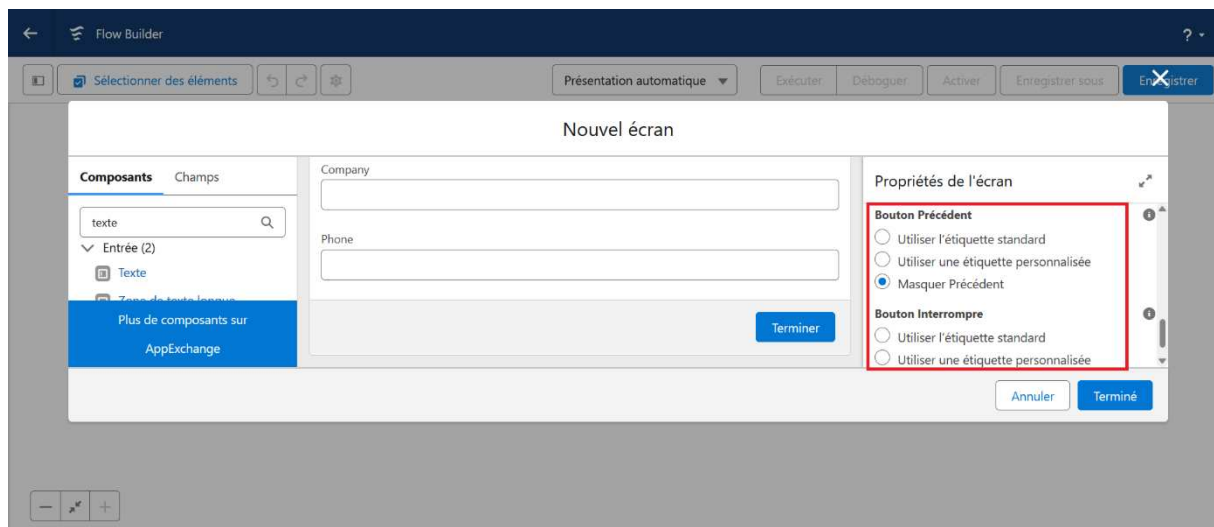
On nomme l'écran comme indiquer dans "1" et on ajoute 4 champs de texte comme indique dans "2" :



On nomme les 4 champs de texte depuis la partie droite avec les noms suivants : "First Name", "Last Name", "Company" et "Phone" (comme indiquer dans la figure ci-dessous) :



On clique on bas dans la partie droite dans "pied de page" et on masque le "bouton précédent" et "bouton interrompre" comme suit :



Puis on va cliquer sur terminer et on ajoute "création d'enregistrement".

Flow Builder

Sélectionner des éléments

Présentation automatique

Exécuter Déboguer Activer Enregistrer sous Enregistrer

Flux d'écran Début

New lead Écran

Ajouter un élément

Recherchez...

Filtre de collection

Données

Création d'enregistrements

Mise à jour des enregistrements

Création d'enregistrements: Créez des enregistrements Salesforce en utilisant les valeurs du flux.

Puis on va remplir avec les informations suivantes :

Sélectionner des éléments

Présentation automatique

Exécuter Déboguer Activer Enregistrer sous Enregistrer

Flux d'écran Début

New lead Écran

Create Lead Création d'enregistrements

Fin

* Étiquette

Create Lead

Description

Nombre d'enregistrements à créer

☒ Un

☐ Plusieurs

Comment définir les champs d'enregistrement

☐ Utiliser toutes les valeurs d'un enregistrement

☒ Utiliser des ressources séparées et des valeurs littérales

Créer un enregistrement de cet objet

* Objet

Piste

* Nom d'API

Creat_Lead

Ensuite, à droite en bas on crée les 4 champs suivants :

Sélectionner des éléments

Présentation automatique

Exécuter Déboguer Activer Enregistrer sous Enregistrer

Flux d'écran Début

New lead Écran

Create Lead Création d'enregistrements

Fin

* Objet

Piste

Définir les valeurs de champ de Piste

Champ

FirstName

Valeur

A First_Name X

Champ

LastName

Valeur

A Last_Name X

Champ

Company

Valeur

A Company X

Champ

Phone

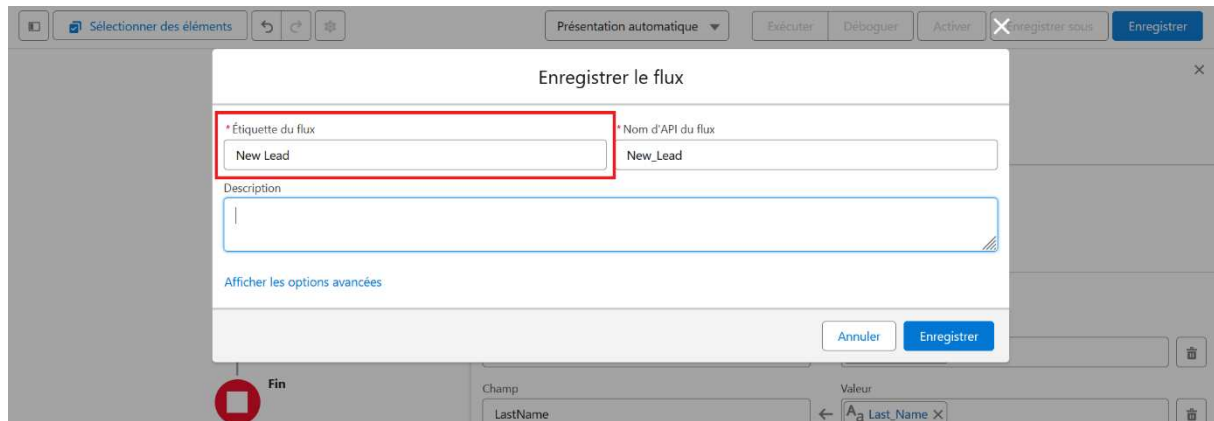
Valeur

A Phon_e X

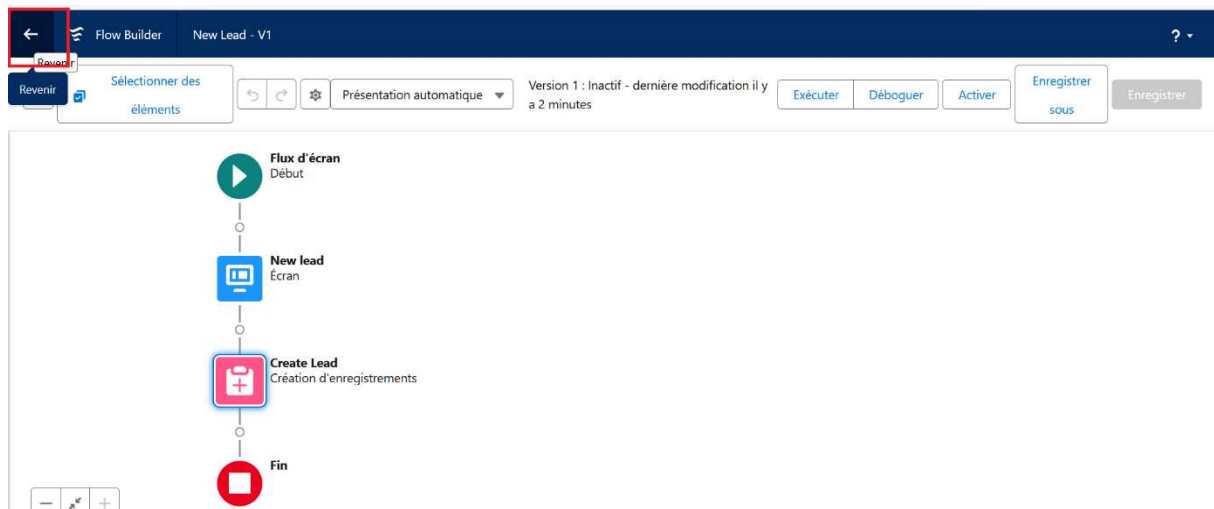
+ Ajouter un champ

☐ Attribuer des variables manuellement

Puis on clique sur "enregistrer" et on remplit la boîte de dialogue suivante :



Par la suite, on clique sur retour comme indiquer ci-dessous :



Ensuite, on trouve notre "new lead" :

Recherche rapide / ...

Développer tout | Réduire tout

Assistant de migration de Lightning Experience
Migrez vers la nouvelle expérience Salesforce plus productive.
[Premiers pas](#)

Démarrage rapide de Salesforce mobile

Accueil

Administrer

- Mises à jour de version
- Gérer les utilisateurs
- Gérer les applications
- Gestion des territoires

Flux

Utilisez des clics, aucun code, pour élaborer des flux qui offrent des expériences visuelles guidées ou des automatisations en arrière-plan. Les flux peuvent afficher et recueillir des informations aux traitements des ensembles d'enregistrements Salesforce et utiliser une logique de branchement puissante. Vous pouvez également ajouter des actions de flux qui offrent l'accès au code Apex, à JavaScript ou à des services Web externes. [Informations supplémentaires sur l'élaboration de flux.](#)

Afficher : Tous les flux [Modifier](#) [Créer une vue](#)

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X

Action	Étiquette du flux	Description	Dernière modification par	Date de dernière modification
Ouvrir Modifier Sécurité	Lead rapide		Yassine Rhazali	1/8/2024, 5:47 PM
Ouvrir Modifier Suppr. Sécurité	New Lead		Yassine Rhazali	1/8/2024, 6:46 PM

Interviews de flux interrompues et échouées

Afficher : Toutes les interviews de flux interrompues [Cloner](#) [Créer une vue](#)

Name	Nom d'API du flux	Versión du flux	Type	Étiquette de l'interview	Motif de l'interruption	Date d'interruption ou d'échec	Current Element	Nom d'API du flux actuel	Versión du flux actuel
Aucun enregistrement à afficher.									

Puis, on clique sur "new lead" pour l'activer comme indiquer ci-dessous :

Ensuite, on va cliquer sur "exécuter" pour tester la création du workflow :

Si vous avez bien suivi les étapes on va obtenir l'écran suivante :

18