L'ESSENTIEL DE L'ADMINISTRATION POUR LES ADMINISTRATEURS EXPÉRIMENTÉS (ÉDITIONS ENTERPRISE EDITION, PERFORMANCE EDITION ET UNLIMITED EDITION)

Manuel d'exercices

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Table des matières**

1-1 : Mise à jour de votre profil Chatter ....................................................................................... 1

2-1 : Examiner le modèle de partage ........................................................................................... 2

2-2 : Corriger les problèmes d'accès aux enregistrements de poste ........................................ 7

2-3 : Modifier l'accès aux enregistrements de poste .................................................................. 9

2-4 : Corriger les problèmes d'accès aux enregistrements d'opportunité ............................. 12

2-5 : Crypter les valeurs d'un champ personnalisé ................................................................... 17

3-1 : Créer une version test Sandbox ......................................................................................... 21

3-2 : Configurer des modifications dans une version test Sandbox ........................................ 22

3-3 : Tester des modifications dans une version test Sandbox ............................................... 26

3-4 : Déployer des modifications à l'aide d'ensembles de modifications .............................. 30

3-5 : Tester des modifications dans un environnement de production ................................. 34

4-1 : Créer un objet Expédition .................................................................................................. 38

4-2 : Définir l'accès aux enregistrements d'expédition ............................................................ 42

4-3 : Créer une relation ............................................................................................................... 44

4-4 : Créer une relation (suite) ................................................................................................... 46

4-5 : Créer une application personnalisée Expéditions ............................................................ 49

4-6 : Tester l'application Expéditions ......................................................................................... 51

4-7 : Configurer l'administration déléguée ............................................................................... 55

5-1 : Créer un type de rapport personnalisé pour les rapports « avec ou sans » ................... 56

5-2 : Générer un rapport avec un type de rapport personnalisé ............................................. 59

5-3 : Créer un rapport d'exception............................................................................................. 60

5-4 : Ajouter des champs de compartiments à un rapport...................................................... 62

5-5 : Calculer une moyenne glissante sur 3 semaines.............................................................. 66

5-6 : Calculer la part d'un regroupement .................................................................................. 69

5-7 : Tester l'application de compteur de reports d'opportunités .......................................... 73

5-8 : Créer un tableau de bord dynamique filtré ...................................................................... 76

5-9 : Créer un rapport joint ......................................................................................................... 79

5-10 : Créer un rapport sur les tendances historiques des opportunités ............................... 82

5-11 : Créer un instantané de rapport ....................................................................................... 84

6-1 : Personnaliser Salesforce1................................................................................................... 88

6-2 : Créer une action rapide spécifique à un objet ................................................................. 90

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. i

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

6-3 : Créer une action rapide globale et mettre à jour les présentations d'éditeur ............... 92

7-1 : Analyser les données manquantes sur les pistes ............................................................. 95

7-2 : Nettoyer et appliquer les données manquantes sur les pistes ....................................... 99

7-3 : Nettoyer et appliquer le format de code postal pour les pistes ................................... 102

7-4 : Éviter la création de pistes en double ............................................................................. 105

8-1 : Utiliser une règle de validation et des champs de formule pour automatiser un

processus d'entreprise ..................................................................................................... 108

8-2 : Créer des actions de workflow et une règle de workflow .............................................. 111

8-3 : Tester la fonction d'automatisation des nouvelles opportunités B2B .......................... 116

9-1 : Créer un processus d'approbation de remise ................................................................ 118

10-1 : Créer un flux .................................................................................................................... 126

10-2 : Créer un flux réutilisable ................................................................................................ 131

10-3 : Créer une version de flux ............................................................................................... 138

10-4 : Déployer un flux .............................................................................................................. 140

11-1 : Créer un processus ......................................................................................................... 142

11-2 : Résoudre les problèmes d'automatisation ................................................................... 145

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. ii

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**1-1 : Mise à jour de votre profil Chatter**

**Objectif :**

Mettre à jour votre profil Chatter.

**Tâches :**

1. Connectez-vous à AW Computing. 2. Mettez à jour votre profil Chatter en indiquant votre nom et votre adresse e-mail.

**Heure :**

5 minutes

**Instructions :**

1. Connectez-vous à AW Computing.

URL : login.salesforce.com

Nom d'utilisateur : (nom de l'utilisateur)

Mot de passe : (mot de passe)

**A. Cliquez sur Se connecter à Salesforce.**

2. Mettez à jour votre profil Chatter en indiquant votre nom et votre adresse e-mail.

A. Cliquez sur Admin User | Mon profil. B. Cliquez sur l'icône représentant un crayon en regard de Contact. C. Entrez vos coordonnées de messagerie électronique.

Adresse e-mail : (votre adresse e-mail personnelle)

D. Cliquez sur l'onglet À propos et saisissez votre nom.

Prénom : (votre nom)

Nom : (votre nom de famille)

**E. Cliquez sur Enregistrer tout.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 1

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**2-1 : Examiner le modèle de partage**

**Objectif :**

Familiarisez-vous avec le modèle de partage de AW Computing.

**Tâche :**

Utilisez AW Computing pour répondre aux questions sur le modèle de partage.

**Heure :**

20 minutes

**Questions :**

1. Quels sont les utilisateurs auxquels est attribué le profil Utilisateur responsable ?

2. Quelles sont les autorisations concernant l'objet Poste qui sont activées dans les profils

Utilisateur responsable, Utilisateur du service de recrutement et Utilisateur commercial ?

3. Quels sont les paramètres par défaut définis à l'échelle de l'organisation pour les

comptes, les contacts, les pistes et les campagnes ?

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 2

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

4. Quels sont les paramètres par défaut définis à l'échelle de l'organisation pour les

opportunités, les requêtes et les postes ?

5. Quels sont les rôles inférieurs au rôle de vice-président des ventes

internationales/opérations commerciales dans la hiérarchie des rôles ?

6. Quels sont les utilisateurs auxquels est attribué le rôle de vice-président des ventes

internationales/opérations commerciales ?

7. Quelles sont les règles de partage qui permettent d'accéder aux enregistrements

concernant les postes ?

8. L'organisation utilise-t-elle des équipes de comptes, d'opportunité et de requêtes ?

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 3

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

9. L'organisation permet-elle aux utilisateurs de partager manuellement des

opportunités ?

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 4

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Réponses pour la section 2-1 : Examiner le modèle de partage**

1. Quels sont les utilisateurs auxquels est attribué le profil Utilisateur responsable ?

Allison Wheeler, Conner McCoy, John Wiseman, Brent Bassi, Ling Wu, Noah Larkin

2. Quelles sont les autorisations concernant l'objet Poste qui sont activées dans les profils

Utilisateur responsable, Utilisateur du service de recrutement et Utilisateur commercial ?

Utilisateur responsable :

Lire, Créer, Modifier

Utilisateur du service de recrutement :

Lire, Créer, Modifier, Supprimer

Utilisateur commercial :

Lire, Créer, Modifier

3. Quels sont les paramètres par défaut définis à l'échelle de l'organisation pour les

comptes, les contacts, les pistes et les campagnes ?

Accès public en lecture seule

4. Quels sont les paramètres par défaut définis à l'échelle de l'organisation pour les

opportunités, les requêtes et les postes ?

Accès privé

5. Quels sont les rôles inférieurs au rôle de vice-président des ventes

internationales/opérations commerciales dans la hiérarchie des rôles ?

Directeur des ventes APAC, représentant commercial APAC, directeur des ventes EMEA, représentant commercial EMEA, directeur technico-commercial, ingénieurs commerciaux, directeur des ventes États-Unis, représentant commercial États-Unis

6. Quels sont les utilisateurs auxquels est attribué le rôle de vice-président des ventes

internationales/opérations commerciales ?

Allison Wheeler, Yuko Ishikawa, Courtney Brown, Tony Jenkins

7. Quelles sont les règles de partage qui permettent d'accéder aux enregistrements

concernant les postes ?

Poste : Statut ÉGAL À En cours partagé avec le groupe : Vice-présidents ayant un niveau d'accès en lecture seule. Dans toute l'organisation, le propriétaire est partagé avec le rôle et les subordonnés : Vice-président des ressources humaines ayant un niveau d'accès en lecture/écriture.

8. L'organisation utilise-t-elle des équipes de comptes, d'opportunité et de requêtes ?

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 5

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Oui, les équipes de comptes et les équipes d'opportunité sont activées dans l'organisation. En outre, la liste associée Équipe de comptes est visible sur la présentation de page des comptes. La liste associée Équipe d'opportunité est visible sur la présentation de page des opportunités. La liste associée Équipe de requêtes est visible sur la présentation de page des requêtes.

9. L'organisation permet-elle aux utilisateurs de partager manuellement des

opportunités ?

Oui, le bouton Partage est visible sur les présentations de page d'opportunité.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 6

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**2-2 : Corriger les problèmes d'accès aux enregistrements de poste**

**Objectif :**

Déterminez quels utilisateurs ont accès aux enregistrements de poste.

**Tâche :**

Déterminez quels utilisateurs, à part les vice-présidents et les membres des ressources humaines, ont accès au poste de Director of Sales – Japan.

**Heure :**

15 minutes

**Instructions :**

Consultez l'enregistrement concernant le poste de Director of Sales – Japan et déterminez quels utilisateurs y ont accès.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 7

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Suggestion de solution pour la section 2-2 : Corriger les problèmes d'accès aux enregistrements de poste**

1. Déterminez quels utilisateurs, à part les vice-présidents et les membres des ressources

humaines, ont accès au poste de Director of Sales – Japan.

A. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez Recrutement. B. Dans la liste de sélection Afficher, vérifiez que l'option Tout est sélectionnée et

cliquez sur OK. C. Cliquez sur le poste Director of Sales – Japan. D. Cliquez sur Partager. E. Vérifiez que le partage des utilisateurs et des groupes correspond au tableau

suivant :

**Type Nom Niveau d'accès Motif**

Utilisateur Daniel Garcia Accès intégral Propriétaire

Rôle et subordonnés

Vice-président des ressources humaines.

Règle de partage Lecture/Écriture

d'objets personnalisés

Groupe public Vice-présidents Lecture seule

Règle de partage d'objets personnalisés

F. Cliquez sur Développer la liste. G. Cliquez sur Pourquoi ? en regard du nom de Courtney Brown. H. Cliquez sur le lien Partage en haut de la page. I. Dans la section Partage des utilisateurs et des groupes, cliquez sur Vice-présidents. J. Cliquez sur Vice-président des ventes internationales/opérations commerciales. K. Vérifiez que Allison Wheeler, Yuko Ishikawa, Courtney Brown et Tony Jenkins sont

affectés à ce rôle. L. Maintenez la touche CTRL enfoncée et cliquez sur Allison Wheeler, Yuko Ishikawa, Courtney Brown et Tony Jenkins pour ouvrir chaque profil d'utilisateur et vérifier le titre.

Utilisateur : Fonction :

Allison Wheeler Vice-présidente des ventes internationales

Yuko Ishikawa Directeur des opérations commerciales

Courtney Brown Opérations commerciales

Tony Jenkins Opérations commerciales

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 8

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**2-3 : Modifier l'accès aux enregistrements de poste**

**Objectif :**

Octroyez l'accès aux enregistrements de poste en fonction des besoins de l'entreprise.

**Tâches :**

1. Modifiez la mise en œuvre actuelle pour vous assurer que seuls les vice-présidents ont

accès à tous les postes ouverts. 2. Vérifiez que ces modifications donnent le niveau d'accès approprié aux enregistrements

de poste. 3. Fournissez aux utilisateurs un accès aux enregistrements perdus lors du nouveau calcul

des règles de partage.

**Heure :**

20 minutes

**Instructions :**

Mettez en œuvre la solution qui répond le mieux aux besoins de AW Computing.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 9

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Suggestion de solution pour la section 2-3 : Modifier l'accès aux enregistrements de poste**

1. Modifiez la mise en œuvre actuelle pour vous assurer que seuls les vice-présidents ont

accès à tous les postes ouverts.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Rôles. B. Cochez la case Ne plus afficher cette page, puis cliquez sur Définir des rôles. C. Cliquez sur Développer tout. D. Cliquez sur Modifier en regard du rôle Vice-président des ventes

internationales/opérations commerciales. E. Modifiez le champ Étiquette en indiquant Vice-président des ventes

internationales. F. Cliquez sur Enregistrer. G. Sous le rôle Vice-président des ventes internationales, cliquez sur Ajouter un rôle et

saisissez les informations sur le rôle.

Étiquette : Opérations commerciales

Rattachement hiérarchique de ce rôle :

**Vice-présidente des ventes internationales**

H. Cliquez sur Enregistrer. I. Cliquez sur Affecter des utilisateurs au rôle et sélectionnez les utilisateurs.

**Recherche des utilisateurs disponibles :**

**Vice-présidente des ventes internationales**

Sélectionner les utilisateurs pour les opérations commerciales :

**Courtney Brown Tony Jenkins Yuko Ishikawa**

J. Cliquez sur Enregistrer. K. Dans la liste Enfants, maintenez la touche CTRL enfoncée et cliquez sur Directeur

des ventes États-Unis, Directeur technico-commercial, Directeur des ventes EMEA et Directeur des ventes APAC dans la liste Enfants pour ouvrir chaque rôle dans un nouvel onglet. L. Modifiez le niveau de hiérarchie du rôle Directeur des ventes États-Unis.

i. Cliquez sur l'onglet Rôle : Directeur des ventes États-Unis. ii. Cliquez sur Modifier. iii. Pour le champ Rattachement hiérarchique de ce rôle, cliquez sur l'icône de

recherche et sélectionnez Opérations commerciales. iv. Cliquez sur Enregistrer. v. Fermez l'onglet.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 10

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

M. Répétez l'étape précédente pour les rôles Directeur technico-commercial, Directeur

des ventes EMEA et Directeur des ventes APAC. N. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Rôles. O. Vérifiez que le rôle Opérations commerciales est situé en dessous du rôle de vice- président des ventes internationales et au-dessus de tous les rôles de directeur commercial.

2. Vérifiez que ces modifications donnent le niveau d'accès approprié aux enregistrements

de poste.

A. Cliquez sur l'onglet Postes. B. Cliquez sur le poste Director of Sales – Japan. C. Cliquez sur Partager. D. Cliquez sur Développer la liste et vérifiez que Courtney Brown, Tony Jenkins et Yuko

Ishikawa ne sont pas répertoriés.

3. Fournissez aux utilisateurs un accès aux enregistrements perdus lors du nouveau calcul

des règles de partage.

A. Cliquez sur Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage. B. Dans la section Règles de partage de piste, cliquez sur Nouveau pour créer une règle

de partage qui donne aux opérations commerciales un accès aux enregistrements perdus lors du nouveau calcul des règles de partage.

Étiquette : Partager les pistes avec les opérations

commerciales

**Type de règle Selon l'enregistrement du propriétaire**

Piste : appartenant aux membres de :

**Rôles et subordonnés | Vice-président du marketing**

**Partager avec : Rôles | Opérations commerciales**

**Accès à la piste : Lecture/Écriture**

C. Cliquez sur Enregistrer. D. Cliquez sur OK. E. Dans la section Règles de partage de piste, cliquez sur Suppr en regard de la règle

qui partage des pistes avec le rôle : Vice-président des ventes internationales. F. Cliquez sur OK.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 11

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**2-4 : Corriger les problèmes d'accès aux enregistrements d'opportunité**

**Objectif :**

Corrigez les problèmes qui font qu'un utilisateur n'a pas accès aux enregistrements d'opportunité.

**Tâches :**

1. Suivez les étapes de dépannage afin de déterminer pourquoi Amy Daniels n'a pas accès

aux opportunités du compte American Bank. 2. Modifiez la mise en œuvre actuelle pour accorder à Amy Daniels un accès en

lecture/écriture à toutes les opportunités liées à American Bank. 3. Vérifiez que ces modifications donnent le niveau d'accès approprié aux enregistrements

d'opportunité.

**Heure :**

20 minutes

**Instructions :**

Déterminez pourquoi Amy Daniels n'a pas accès aux opportunités du compte American Bank et modifiez la mise en œuvre actuelle afin de lui donner accès à ces opportunités.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 12

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Suggestion de solution pour la section 2-4 : Corriger les problèmes d'accès aux enregistrements d'opportunité**

1. Suivez les étapes de dépannage afin de déterminer pourquoi Amy Daniels n'a pas accès

aux opportunités du compte American Bank.

A. L'utilisateur devrait-il avoir accès à l'enregistrement ?

i. Dans la zone Recherche globale, saisissez Amy Daniels et cliquez sur

Rechercher. ii. Cliquez sur Rechercher dans les fils. iii. Cliquez sur Afficher 1 commentaire et vérifiez que Amy Daniels a besoin

d'accéder aux opportunités du compte American Bank.

B. Est-ce que l'utilisateur est autorisé à accéder à l'objet ?

i. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. ii. Dans le champ Profil d'Amy Daniels, cliquez sur le lien Utilisateur commercial. iii. Cliquez sur Paramètres d'objet. iv. Vérifiez qu'elle dispose des autorisations « Lire », « Créer », « Modifier » et

« Supprimer » pour les opportunités.

C. Comment se situe le rôle de l'utilisateur par rapport au rôle du propriétaire de

l'enregistrement dans la hiérarchie des rôles ?

i. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez Ventes. ii. Cliquez sur l'onglet Comptes. iii. Dans la liste de sélection Afficher, vérifiez que l'option Tous les comptes est

sélectionnée et cliquez sur OK. iv. Cliquez sur le compte American Bank. v. Dans la liste associée Opportunités, cliquez sur Accéder à la liste (12) >>. vi. Vérifiez que Anna Bressan et Matt Wilson détiennent des opportunités pour le

compte American Bank. vii. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. viii. Vérifiez que Amy Daniels est affectée au rôle d'ingénieur commercial. ix. Vérifiez que Anna Bressan et Matt Wilson sont affectés au rôle de représentant

commercial États-Unis. x. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Rôles. xi. Vérifiez que le rôle de représentant commercial États-Unis n'est pas rattaché

hiérarchiquement au rôle d'ingénieur commercial dans la hiérarchie des rôles.

D. L'utilisateur doit-il être inclus dans une règle de partage existante ou nouvelle ?

i. Cliquez sur Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage. ii. Faites défiler l'écran jusqu'à la section Règles de partage de comptes et vérifiez

qu'aucune règle de partage n'est spécifiée. iii. Examinez les avantages et les inconvénients de la création de cette règle de

partage basée sur des critères :

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 13

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Compte : Account.TextName CONTIENT American Bank partagée avec le rôle : Ingénieurs commerciaux avec accès en lecture/écriture aux opportunités

**Avantages Inconvénients**

Aucun Tous les utilisateurs du rôle d'ingénieur commercial

auraient alors accès au compte American Bank.

La solution n'est pas évolutive.

La règle de partage dépend de la valeur du champ de texte.

E. Si l'organisation utilise des équipes, l'utilisateur doit-il être ajouté à l'équipe de

l'enregistrement ou de l'enregistrement dassocié au compte ?

i. Cliquez sur l'onglet Comptes. ii. Cliquez sur le compte American Bank. iii. Dans la liste associée Équipe de comptes, cliquez sur Afficher l'accès. iv. Examinez les avantages et les inconvénients qu'il y aurait à accorder à Amy

Daniels l'accès à toutes les opportunités du compte American Bank en l'ajoutant à l'équipe de comptes.

**Avantages Inconvénients**

Cela lui donne accès à toutes les opportunités liées à American Bank.

Si le propriétaire du compte change, l'équipe de comptes peut être conservée dans l'enregistrement.

Aucun

v. Dans la liste associée Opportunités, cliquez sur l'opportunité American Bank –

15 RX Printers. vi. Affichez la liste associée Équipe d'opportunités. vii. Examinez les avantages et les inconvénients qu'il y aurait à accorder à Amy

Daniels l'accès à toutes les opportunités du compte American Bank en l'ajoutant à l'équipe d'opportunité.

**Avantages Inconvénients**

Aucun Amy devrait être ajoutée à l'équipe

d'opportunité pour toute nouvelle opportunité liée à American Bank.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 14

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

F. Si l'organisation utilise le partage manuel, l'utilisateur a-t-il perdu son accès à

l'enregistrement ?

i. Dans le champ Nom du compte, cliquez sur le lien American Bank. ii. Cliquez sur Partager. iii. Examinez les avantages et les inconvénients qu'il y aurait à partager

manuellement toutes les opportunités du compte American Bank avec Amy Daniels.

**Avantages Inconvénients**

Cela lui donne accès à toutes les opportunités liées à American Bank.

Si le propriétaire du compte change, le partage manuel sera supprimé de l'enregistrement.

G. Si l'organisation utilise la gestion des territoires, l'utilisateur est-il absent de l'un des

territoires ?

i. Cliquez sur Configuration | Gestion des territoires | Paramètres de territoires. ii. Vérifiez que les boutons Activer la gestion des territoires et Activer intégralement la gestion des territoires apparaissent sur la page des paramètres de territoire. Cela signifie que AW Computing n'a pas activé la gestion des territoires pour son organisation. iii. Cliquez sur Annuler.

H. Sur la base des informations recueillies au cours du dépannage, réfléchissez à la

façon dont vous pourriez modifier la mise en œuvre actuelle pour accorder à Amy Daniels l'accès à toutes les opportunités du compte American Bank.

2. Modifiez la mise en œuvre actuelle pour accorder à Amy Daniels un accès en

lecture/écriture à toutes les opportunités liées à American Bank.

A. Cliquez sur l'onglet Comptes. B. Cliquez sur le compte American Bank. C. Dans la liste associée Équipe de comptes, cliquez sur Ajouter. D. Saisissez les informations des membres de l'équipe de comptes.

Membre de l'équipe : Amy Daniels

Accès au compte : Lecture seule

Accès au contact : Lecture seule

Accès à l'opportunité :

**Lecture/Écriture**

Accès à la requête : Privé

**Rôle de l'équipe : Ingénieur préventes**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 15

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

E. Cliquez sur Enregistrer.

3. Vérifiez que ces modifications donnent le niveau d'accès approprié aux enregistrements

d'opportunité.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. B. Cliquez sur Se connecter en regard du nom Daniels, Amy. C. Cliquez sur l'onglet Comptes. D. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez Tous les comptes. E. Cliquez sur le compte American Bank. F. Dans la liste associée Opportunités, cliquez sur l'opportunité Modifier en regard de

l'opportunité American Bank – 38 A300 Desktops. G. Dans la liste de sélection Étape, sélectionnez Qualification. H. Cliquez sur Enregistrer. I. Cliquez sur Amy Daniels | Déconnexion.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 16

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**2-5 : Crypter les valeurs d'un champ personnalisé**

**Objectif :**

Cryptez le champ de carte de crédit des opportunités afin que seul le service client puisse afficher le numéro des cartes de crédit.

**Tâches :**

1. Créez un champ personnalisé crypté pour les opportunités nommé Numéro de carte de

crédit crypté et ajoutez-le à la présentation d'opportunité B2C. 2. Définissez l'autorisation « Afficher les données cryptées » pour le profil utilisateur du

service client. 3. Utilisez le module Data Loader pour exporter l'ID, l'ID de type d'enregistrement, le nom

et le numéro de la carte de crédit pour les opportunités B2C. 4. Utilisez le module Data Loader pour importer le numéro de carte de crédit dans le

champ crypté. 5. Vérifiez que la valeur du champ Numéro de carte de crédit crypté est bien cryptée. 6. Modifiez la présentation des opportunités B2C. 7. Supprimez le champ Numéro de carte de crédit non crypté. 8. Vérifiez que la valeur du champ Numéro de carte de crédit crypté n'est pas cryptée pour

les utilisateurs du service client. 9. Vérifiez que la valeur du champ Numéro de carte de crédit crypté est cryptée pour le

profil Utilisateur commercial.

**Heure :**

35 minutes

**Instructions :**

1. Créez un champ personnalisé crypté pour les opportunités nommé Numéro de carte de

crédit crypté et ajoutez-le à la présentation d'opportunité B2C.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs. B. Dans la section Champs personnalisés et relations de Opportunité, cliquez sur

Nouveau. C. Sélectionnez Texte (crypté) comme type de champ. D. Cliquez sur Suivant et saisissez les détails du champ personnalisé.

Étiquette du champ : Numéro de carte de crédit crypté

Longueur : 16

Description : Numéro de carte de crédit crypté

**Type de masque : Numéro de carte de crédit**

Caractère de masque : X

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 17

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

E. Cliquez sur Suivant. F. Conservez le niveau de sécurité du champ et cliquez sur Suivant. G. Cochez uniquement la case Présentation d'opportunité B2C. H. Cliquez sur Enregistrer.

2. Définissez l'autorisation « Afficher les données cryptées » pour le profil utilisateur du

service client.

**A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils. B. Cliquez sur le profil Utilisateur du service client. C. Cliquez sur Autorisations système. D. Cliquez sur Modifier. E. Cochez la case Afficher les données cryptées. F. Cliquez sur Enregistrer.**

3. Utilisez le module Data Loader pour exporter l'ID, l'ID de type d'enregistrement, le nom

et le numéro de la carte de crédit pour les opportunités B2C.

A. Si le module Data Loader n'est pas installé sur votre système, cliquez sur

Configuration | Gestion des données | Data Loader pour le télécharger et l'installer. B. Ouvrez le module Data Loader. C. Cliquez sur Export. D. Sélectionnez le bouton radio Standard. E. Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe. F. Cliquez sur Log in. G. Cliquez sur Next. H. Dans la liste, sélectionnez Opportunité (Opportunity). I. Cliquez sur Browse... J. Définissez le chemin du fichier sur Bureau. K. Dans le champ Nom de fichier, entrez B2COpportunities.csv et cliquez sur

Enregistrer. L. Cliquez sur Next. M. Dans la liste des champs de requête, sélectionnez Id, RecordTypeId, Name et

Credit\_Card\_No\_\_c. N. Définissez la clause de la requête sur RecordTypeId equals <<ID de type

d'enregistrement des ventes B2C>>.

Astuce : dans Salesforce, accédez au type d'enregistrement d'opportunité de ventes B2C et copiez l'ID à partir de l'URL.

O. Cliquez sur Add Condition. P. Cliquez sur Finish. Q. Cliquez sur Oui.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 18

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

R. Cliquez sur View Extraction afin de vérifier que les données ont été correctement

exportées, puis fermez la visionneuse de fichiers CSV. S. Cliquez sur OK.

4. Utilisez le module Data Loader pour importer le numéro de carte de crédit dans le

champ crypté.

A. Cliquez sur Update. B. Dans la liste, sélectionnez Opportunité (Opportunity). C. Cliquez sur Browse... D. Sélectionnez le fichier B2COpportunities.csv sur le Bureau et cliquez sur Ouvrir. E. Cliquez sur Next. F. Cliquez sur OK. G. Cliquez sur Create or Edit a Map. H. Cliquez sur Auto-Match Fields to Columns. I. Faites glisser Num\_ro\_de\_carte\_de\_cr\_dit\_crypt\_\_c vers la ligne

Credit\_Card\_No\_\_c dans le tableau du bas. J. Cliquez sur OK. K. Cliquez sur Next. L. Cliquez sur Browse... et enregistrez l'élément sur le Bureau. M. Cliquez sur Finish. N. Cliquez sur Oui. O. Cliquez sur OK et fermez Data Loader.

5. Vérifiez que la valeur du champ Numéro de carte de crédit crypté est bien cryptée.

A. Cliquez sur l'onglet Opportunités. B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez Opportunités client. C. Cliquez sur le nom d'une opportunité. Observez que le champ Numéro de carte de

crédit crypté est crypté, tandis que le champ Numéro de la carte de crédit ne l'est pas. D. Cliquez sur Modifier et vérifiez que le champ Numéro de carte de crédit crypté est

toujours crypté. E. Cliquez sur Annuler.

6. Modifiez la présentation des opportunités B2C.

A. Cliquez sur le lien Modifier la présentation en haut de la page. B. Faites glisser le champ Numéro de carte de crédit crypté juste en dessous du

champ Numéro de la carte de crédit. C. Cliquez sur Enregistrer.

7. Supprimez le champ Numéro de carte de crédit non crypté.

**A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs. B. Cliquez sur Suppr en regard du champ Numéro de la carte de crédit. C. Cochez la case Oui, je souhaite supprimer le champ personnalisé. D. Cliquez sur Supprimer.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 19

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

E. Supprimez définitivement le champ non crypté.

**i. Faites défiler vers le bas de la page et cliquez sur Champs supprimés (1). ii. Cliquez sur Écraser. iii. Cochez la case Oui, je veux supprimer définitivement ce champ personnalisé**

et cliquez sur Supprimer.

8. Vérifiez que la valeur du champ Numéro de carte de crédit crypté n'est pas cryptée pour

les utilisateurs du service client.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. B. Cliquez sur Se connecter en regard du nom Lorrette, Maya. C. Cliquez sur l'onglet Opportunités. D. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez Opportunités client. E. Cliquez sur le nom d'une opportunité. Observez que la valeur du champ Numéro de carte de crédit crypté n'est pas cryptée pour le profil Utilisateur du service client. F. Cliquez sur Maya Lorrette | Déconnexion.

9. Vérifiez que la valeur du champ Numéro de carte de crédit crypté est cryptée pour le

profil Utilisateur commercial.

A. Cliquez sur Se connecter en regard de Wilson, Matt. B. Cliquez sur l'onglet Opportunités. C. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez Opportunités client. D. Cliquez sur le nom d'une opportunité. Notez que la valeur du champ Numéro de

carte de crédit crypté est cryptée pour le profil Utilisateur commercial. E. Cliquez sur Matt Wilson | Déconnexion.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 20

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**3-1 : Créer une version test Sandbox**

**Objectif :**

Créez une version test Sandbox pour configurer et tester les modifications hors de

l'environnement de production.

**Tâche :**

Créer une version test Sandbox Developer nommée TestOrg.

**Durée :**

5 minutes

**Instructions :**

1. Créer une version test Sandbox Developer nommée TestOrg.

A. Cliquez sur Configuration | Sandbox. B. Cliquez sur Nouvelle Sandbox et entrez les informations suivantes.

Nom : TestOrg

Description : Version test Sandbox utilisée pour configurer et

tester les modifications

C. Dans la section Developer, cliquez sur Suivant. D. Dans la page des options de version test Sandbox, cliquez sur Créer.

Remarque : la durée nécessaire à la copie dépend de la longueur de la file d'attente au moment où la demande est effectuée. Un e-mail vous est envoyé lorsque la copie est terminée.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 21

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**3-2 : Configurer des modifications dans une version test Sandbox**

**Objectif :**

Configurez les requêtes de facturation du service client dans une version test Sandbox.

**Tâches :**

1. [Production] Connectez-vous à la version test Sandbox. 2. [Sandbox] Créez un champ de texte Numéro de facture pour les requêtes. 3. [Sandbox] Créez un champ Degré de solvabilité qui recherche le degré de solvabilité du

compte. Le champ ne doit être visible que pour les profils Utilisateur du service client, Utilisateur responsable et Administrateur système. 4. [Sandbox] Clonez la présentation de page des requêtes de support produits afin de

créer une présentation de requête de facturation. Supprimez les champs Numéro de bogue et Produit, puis ajoutez les champs Numéro de facture et Degré de solvabilité. 5. [Sandbox] Créez un processus de support Processus de facturation à l'aide des statuts

Nouveau, Utilisé, Hiérarchisé et Clôturé. 6. [Sandbox] Créez un type d'enregistrement Facturation à l'aide du processus de

facturation et de la présentation de requête de facturation. Activez le type d'enregistrement pour les profils Utilisateur du service client, Utilisateur responsable et Administrateur système. 7. [Sandbox] Ajoutez les autorisations Créer et Modifier au profil Utilisateur du service

client pour les solutions.

**Durée :**

30 minutes

**Instructions :**

1. [Production] Connectez-vous à la version test Sandbox.

A. Cliquez sur Configuration | Sandbox. B. Cliquez sur Connexion en regard de la version test Sandbox TestOrg. C. Entrez votre mot de passe de production et cliquez sur Se connecter à Salesforce.

2. [Sandbox] Créez un champ de texte Numéro de facture pour les requêtes.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Requêtes | Champs. B. Sous Champs personnalisés et relations de Requête, cliquez sur Nouveau. C. Sélectionnez Texte comme type de champ. D. Cliquez sur Suivant et saisissez les informations ci-dessous.

Étiquette de champ : Numéro de facture

Longueur : 12

E. Cliquez sur Suivant.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 22

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

F. Conservez le niveau de sécurité du champ et cliquez sur Suivant. G. Désélectionnez la case Ajouter un champ pour toutes les présentations de page. H. Cliquez sur Enregistrer et nouveau

3. [Sandbox] Créez un champ Degré de solvabilité qui recherche le degré de solvabilité du

compte. Le champ ne doit être visible que pour les profils Utilisateur du service client, Utilisateur responsable et Administrateur système.

A. Sélectionnez Formule comme type de champ. B. Cliquez sur Suivant et saisissez les informations ci-dessous.

Étiquette de champ : Degré de solvabilité

Type de renvoi de la formule : Texte

C. Cliquez sur Suivant. D. Cliquez sur l'onglet Formule avancée. E. Dans la liste Fonctions, sélectionnez TEXT, puis cliquez sur Insérer la fonction

sélectionnée. F. Dans la formule, mettez en surbrillance le mot value. G. Cliquez sur Insérer un champ. H. Sélectionnez Compte > | Degré de solvabilité, puis cliquez sur Insérer. I. Vérifiez que la formule se présente comme suit :

TEXT( Account.Credit\_Status\_\_c )

**J. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. K. Cliquez sur Suivant. L. Cochez la case Visible pour les profils Utilisateur du service client, Utilisateur**

responsable et Administrateur système. M. Cliquez sur Suivant. N. Désélectionnez la case Ajouter un champ pour toutes les présentations de page. O. Cliquez sur Enregistrer.

4. [Sandbox] Clonez la présentation de page des requêtes de support produits afin de

créer une présentation de requête de facturation. Supprimez les champs Numéro de bogue et Produit, puis ajoutez les champs Numéro de facture et Degré de solvabilité.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Requêtes | Présentations de page. B. Sous les présentations de page de requête, cliquez sur Nouveau, puis saisissez les

informations suivantes.

Présentation de page existante : Présentation des requêtes

Nom de la présentation de page : Présentation de requête de

facturation

C. Cliquez sur Enregistrer. D. Supprimez les champs Numéro de bogue et Produit dans la section Informations

supplémentaires.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 23

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

E. Faites glisser l'élément Numéro de facture depuis la palette vers la zone

Description. F. Faites glisser l'élément Degré de solvabilité depuis la palette vers la zone Numéro

de facture. G. Cliquez sur Enregistrer.

5. [Sandbox] Créez un processus de support Processus de facturation à l'aide des statuts

Nouveau, Utilisé, Hiérarchisé et Clôturé.

**A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Requêtes | Processus de support. B. Cliquez sur Nouveau et saisissez les informations suivantes.**

Nom du processus de support :

Processus de facturation

Description : Processus de support pour les requêtes de

facturation

C. Cliquez sur Enregistrer. D. Supprimez ces valeurs de la liste Valeurs sélectionnées.

**Bogue signalé Bogue corrigé Modification demandée En attente d'approbation Approuvé Refusé Conçu Testé Implémenté**

E. Cliquez sur Enregistrer.

6. [Sandbox] Créez un type d'enregistrement Facturation à l'aide du processus de

facturation et de la présentation de requête de facturation. Activez le type d'enregistrement pour les profils Utilisateur du service client, Utilisateur responsable et Administrateur système.

**A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Requêtes | Types d'enregistrement. B. Cliquez sur Nouveau et saisissez les informations suivantes.**

Étiquette de type d'enregistrement :

Facturation

**Processus de support : Processus de facturation**

Description : Type d'enregistrement pour les requêtes de

facturation

Actif : (sélectionné)

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 24

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

C. Activez le type d'enregistrement pour les profils Utilisateur du service client,

Utilisateur responsable et Administrateur système. D. Cliquez sur Suivant. E. Dans la liste de sélection Sélectionner une présentation de page, sélectionnez

**Présentation de requête de facturation. F. Cliquez sur Enregistrer.**

7. [Sandbox] Ajoutez les autorisations Créer et Modifier au profil Utilisateur du service

client pour les solutions.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils. B. Cliquez sur le profil Utilisateur du service client. C. Cliquez sur Paramètres d'objet. D. Cliquez sur Solutions. E. Cliquez sur Modifier. F. Cochez la case Activée correspondant aux autorisations Créer et Modifier. G. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 25

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**3-3 : Tester des modifications dans une version test Sandbox**

**Objectif :**

Exécutez les scripts de test d'acceptation utilisateur dans la version test Sandbox afin de confirmer que seuls les utilisateurs disposant d'un profil Utilisateur du service client, Utilisateur responsable ou Administrateur système peuvent créer une requête de facturation, visualiser le champ Degré de solvabilité de la requête et ajouter une solution.

**Tâches :**

1. [Sandbox] Créez un exemple de compte nommé Compte de test. 2. [Sandbox] Connectez-vous en tant qu'utilisateur du service client et exécutez le script

de test Créer une requête de facturation. 3. [Sandbox] Connectez-vous en tant que technicien de support et exécutez le script de

test Ne peut pas créer une requête de facturation.

**Heure :**

15 minutes

**Instructions :**

1. [Sandbox] Créez un exemple de compte nommé Compte de test.

A. Cliquez sur l'onglet Comptes. B. Cliquez sur Nouveau. C. Conservez le type d'enregistrement Compte client et cliquez sur Continuer. D. Saisissez les informations sur le compte.

Nom du compte : Compte test

Degré de solvabilité : Insuffisant

Cote des prospects : Tiède

E. Cliquez sur Enregistrer.

2. [Sandbox] Connectez-vous en tant qu'utilisateur du service client et exécutez le script

de test Créer une requête de facturation.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. B. Cliquez sur Connexion en regard du nom Lorrette, Maya. C. Exécutez le script de test Créer une requête de facturation ci-dessous.

**Étape Action Résultat attendu**

1 Cliquez sur l'onglet Comptes. La page d'accueil Comptes

s'affiche.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 26

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

2 Sélectionnez Tous les comptes dans la liste

de sélection Afficher, puis cliquez sur OK.

Le compte test apparaît dans la liste.

3 Cliquez sur Compte test. La page de détails du compte test s'affiche.

4 Positionnez le curseur sur la liste associée

Requêtes et cliquez sur Nouvelle requête.

La page Sélectionner un type d'enregistrement de requête s'affiche.

5 Dans la liste de sélection Type du nouvel

enregistrement, sélectionnez Facturation et cliquez sur Continuer.

La page de modification de la requête s'affiche.

6 Dans la liste de sélection Origine de la

requête, sélectionnez Téléphone.

Le champ Origine de la requête est défini sur Téléphone.

7 Dans le champ Objet, saisissez Test de la

requête de facturation.

Le champ Objet est défini sur Test de la requête de facturation.

8 Dans le champ Numéro de facture, saisissez

123456789.

Le champ Numéro de facture est défini sur 123456789.

9 Cliquez sur Enregistrer. La page de détails de la

requête affiche des valeurs dans les champs Numéro de facture et Degré de solvabilité. Les champs Numéro de bogue et Produit ne doivent pas apparaître sur la page de détails de la requête.

10 Cliquez sur Fermer la requête. La page de modification

Fermer la requête s'affiche.

11 Dans la liste de sélection Statut, sélectionnez

**Clôturé.**

Le champ Statut est défini sur Clôturé.

12 Dans la liste de sélection Motif de la requête,

**sélectionnez Nouveau problème.**

Le champ Motif de la requête est défini sur Nouveau problème.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 27

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**13 Cochez la case Soumettre aux solutions**

**publiques.**

La case Soumettre aux solutions publiques est activée.

14 Dans Détails de la solution, saisissez

Solution test.

Le champ Détails de la solution est défini sur Solution test.

15 Cliquez sur Enregistrer. La page de détails de la

requête s'affiche. La nouvelle solution apparaît dans la liste associée Solutions.

**D. Cliquez sur Maya Lorrette | Déconnexion.**

3. [Sandbox] Connectez-vous en tant que technicien de support et exécutez le script de

test Ne peut pas créer une requête de facturation.

A. Cliquez sur Connexion en regard de Ng, Cara. B. Exécutez le script de test Ne peut pas créer une requête de facturation ci-dessous.

**Étape Action Résultat attendu**

1 Cliquez sur l'onglet Comptes. La page d'accueil Comptes

s'affiche.

2 Sélectionnez Tous les comptes dans la liste

de sélection Afficher, puis cliquez sur OK.

Le compte test apparaît dans la liste.

3 Cliquez sur Compte test. La page de détails du compte test s'affiche.

4 Positionnez le curseur sur la liste associée

Requêtes et cliquez sur Nouvelle requête.

La page Sélectionner un type d'enregistrement de requête s'affiche.

5 Cliquez sur la liste de sélection Type du

nouvel enregistrement.

La liste ne doit pas inclure le type d'enregistrement de facturation.

6 Cliquez sur Annuler. La page de détails du compte test s'affiche.

7 Cliquez sur l'onglet Rapports. La page d'accueil Rapports

s'affiche.

8 Cliquez sur le dossier Rapports sur le

**support.**

La liste des rapports sur le support s'affiche.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 28

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**9 Cliquez sur Rapport sur l'historique de**

**requête.**

Le rapport sur l'historique de requête s'affiche.

10 Cliquez sur Personnaliser. Le générateur de rapport

s'affiche.

11 Dans le champ Recherche rapide, saisissez

Degré de solvabilité.

La recherche ne doit renvoyer aucun résultat.

12 Cliquez sur Fermer à deux reprises. La page d'accueil Rapports

s'affiche.

C. Cliquez sur Cara Ng | Déconnexion.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 29

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**3-4 : Déployer des modifications à l'aide d'ensembles de modifications**

**Objectif :**

Déployez les modifications des requêtes de facturation de la version test Sandbox vers l'environnement de production.

**Tâches :**

1. [Production] Modifiez la connexion de déploiement afin de permettre les modifications

entrantes. 2. [Sandbox] Créez et téléchargez un ensemble de modifications sortant appelé Ensemble

de modifications des requêtes de facturation. 3. [Production] Validez et déployez l'ensemble de modifications entrant appelé Ensemble

de modifications des requêtes de facturation. 4. [Production] Ajoutez manuellement les autorisations « Créer » et « Modifier » au profil

Utilisateur du service client pour les solutions.

**Heure :**

15 minutes

**Instructions :**

1. [Production] Modifiez la connexion de déploiement afin de permettre les modifications

entrantes.

**A. Cliquez sur Configuration | Paramètres de déploiement. B. Cochez la case Ne plus afficher cette page, puis cliquez sur Continuer. C. Cliquez sur Modifier. D. Cochez la case Autoriser les modifications entrantes. E. Cliquez sur Enregistrer.**

2. [Sandbox] Créez et téléchargez un ensemble de modifications sortant appelé Ensemble

de modifications des requêtes de facturation.

**A. Cliquez sur Configuration | Contrôles de sécurité | Afficher le journal d'audit de**

configuration. B. En vous basant sur la liste des modifications, quels composants doivent être ajoutés

à l'ensemble de modifications sortant ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

C. Cliquez sur Configuration | Ensembles de modifications sortants. D. Cochez la case Ne plus afficher cette page, puis cliquez sur Continuer. E. Cliquez sur Nouveau et saisissez les informations suivantes.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 30

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Nom : Ensemble de modifications des requêtes de

facturation

Description : Inclut les champs personnalisés, la

présentation de page, le processus de support et le type d'enregistrement pour les requêtes de facturation

F. Cliquez sur Enregistrer. G. Ajoutez les champs personnalisés correspondant aux requêtes de facturation.

i. Dans la section Composants d'ensemble de modifications, cliquez sur Ajouter. ii. Dans la liste de sélection Type de composant, sélectionnez Champ personnalisé. iii. Cliquez sur D dans le système de repérage par lettre. iv. Cochez la case Degré de solvabilité pour le type Requête. v. Cliquez sur Ajouter à l'ensemble de modifications. vi. Cliquez sur Ajouter. vii. Dans la liste de sélection Type de composant, sélectionnez Champ personnalisé. viii. Cliquez sur N dans le système de repérage par lettre. ix. Cochez la case Numéro de facture pour le type Requête. x. Cliquez sur Ajouter à l'ensemble de modifications.

H. Ajoutez la présentation de page correspondant aux requêtes de facturation.

i. Cliquez sur Ajouter. ii. Dans la liste de sélection Type de composant, sélectionnez Présentation de page. iii. Sélectionnez Présentation de requête de facturation pour le type Requête. iv. Cliquez sur Ajouter à l'ensemble de modifications.

I. Ajoutez le type d'enregistrement correspondant aux requêtes de facturation.

i. Cliquez sur Ajouter. ii. Dans la liste de sélection Type de composant, sélectionnez Type

**d'enregistrement. iii. Sélectionnez Facturation pour le type Requête. iv. Cliquez sur Ajouter à l'ensemble de modifications.**

J. Affichez et ajoutez des composants dépendants.

**i. Cliquez sur Afficher / ajouter des dépendances. ii. Sélectionnez Processus de facturation. iii. Cliquez sur Ajouter à l'ensemble de modifications.**

K. Sélectionnez les profils dont les paramètres pour les composants inclus doivent être

ajoutés à l'ensemble de modifications.

i. Cliquez sur Ajouter des profils. ii. Sélectionnez tous les profils. iii. Cliquez sur Ajouter à l'ensemble de modifications.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 31

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

L. Téléchargez l'ensemble de modifications sortant vers l'environnement de

production.

i. Cliquez sur Télécharger. ii. Sélectionnez le bouton radio correspondant à l'organisation de production. iii. Cliquez sur Télécharger.

M. Dans l'organisation test Sandbox, cliquez sur Votre nom | Déconnexion, puis

fermez l'onglet de navigateur à partir duquel vous affichiez la version test Sandbox.

3. [Production] Validez et déployez l'ensemble de modifications entrant appelé Ensemble

de modifications des requêtes de facturation.

A. Cliquez sur Configuration | Ensembles de modifications entrants. B. Cliquez sur Ensemble de modifications des requêtes de facturation. C. Cliquez sur Valider. D. Sélectionnez le bouton radio correspondant à l'option Par défaut. E. Cliquez sur Valider, puis sur OK. F. Actualisez le navigateur, puis vérifiez que le déploiement destiné uniquement à la

validation a réussi. G. Cliquez sur Déployer. H. Sélectionnez le bouton radio correspondant à l'option Par défaut. I. Cliquez sur Déployer, puis sur OK. J. Actualisez le navigateur, puis vérifiez que le déploiement a réussi.

4. [Production] Ajoutez manuellement les autorisations « Créer » et « Modifier » au profil

Utilisateur du service client pour les solutions.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils. B. Cliquez sur le profil Utilisateur du service client. C. Cliquez sur Paramètres d'objet. D. Cliquez sur Solutions. E. Cliquez sur Modifier. F. Cochez la case Activée correspondant aux autorisations Créer et Modifier. G. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 32

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Réponses pour la section 3-4 : Déployer des modifications à l'aide d'ensembles de modifications**

Étape 2.B : En vous basant sur la liste des modifications, quels composants doivent être ajoutés à l'ensemble de modifications sortant ?

Champ personnalisé de requête–Numéro de facture Champ personnalisé de requête–Degré de solvabilité Présentation de page de requête–Présentation de requête de facturation Type d'enregistrement de requête–Facturation Profil Utilisateur du service client (Les autorisations relatives aux objets de solution ont été modifiées.)

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 33

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**3-5 : Tester des modifications dans un environnement de production**

**Objectif :**

Exécutez les scripts de test d'acceptation utilisateur en production afin de confirmer que toutes les modifications ont été correctement téléchargées à partir de la version test Sandbox.

**Tâches :**

1. [Production] Créez un exemple de compte nommé Compte de test. 2. [Production] Connectez-vous en tant qu'utilisateur du service client et exécutez le script

de test Créer une requête de facturation. 3. [Production] Connectez-vous en tant que technicien de support et exécutez le script de

test Ne peut pas créer une requête de facturation. 4. [Production] Supprimez la solution, la requête et le compte de test.

**Heure :**

15 minutes

**Instructions :**

1. [Production] Créez un exemple de compte nommé Compte de test.

A. Cliquez sur l'onglet Comptes. B. Cliquez sur Nouveau. C. Conservez le type d'enregistrement Compte client et cliquez sur Continuer. D. Dans le champ Nom du compte, saisissez Compte test. E. Dans la liste de sélection Degré de solvabilité, sélectionnez Insuffisant. F. Dans la liste de sélection Cote, sélectionnez Tiède. G. Cliquez sur Enregistrer.

2. [Production] Connectez-vous en tant qu'utilisateur du service client et exécutez le script

de test Créer une requête de facturation.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. B. Cliquez sur Connexion en regard du nom Lorrette, Maya. C. Exécutez le script de test Créer une requête de facturation ci-dessous.

**Étape Action Résultat attendu**

1 Cliquez sur l'onglet Comptes. La page d'accueil Comptes

s'affiche.

2 Sélectionnez Tous les comptes dans la liste

de sélection Afficher, puis cliquez sur OK.

Le compte test apparaît dans la liste.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 34

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

3 Cliquez sur Compte test. La page de détails du compte test s'affiche.

4 Positionnez le curseur sur la liste associée

Requêtes et cliquez sur Nouvelle requête.

La page Sélectionner un type d'enregistrement de requête s'affiche.

5 Dans la liste de sélection Type du nouvel

enregistrement, sélectionnez Facturation et cliquez sur Continuer.

La page de modification de la requête s'affiche.

6 Dans la liste de sélection Origine de la

requête, sélectionnez Téléphone.

Le champ Origine de la requête est défini sur Téléphone.

7 Dans le champ Objet, saisissez Test de la

requête de facturation.

Le champ Objet est défini sur Test de la requête de facturation.

8 Dans le champ Numéro de facture, saisissez

123456789.

Le champ Numéro de facture est défini sur 123456789.

9 Cliquez sur Enregistrer. La page de détails de la

requête affiche des valeurs dans les champs Numéro de facture et Degré de solvabilité. Les champs Numéro de bogue et Produit ne doivent pas apparaître sur la page de détails de la requête.

10 Cliquez sur Fermer la requête. La page de modification

Fermer la requête s'affiche.

11 Dans la liste de sélection Statut, sélectionnez

Clôturé.

Le champ Statut est défini sur Clôturé.

12 Dans la liste de sélection Motif de la requête,

sélectionnez Nouveau problème.

Le champ Motif de la requête est défini sur Nouveau problème.

**13 Cochez la case Soumettre aux solutions**

**publiques.**

La case Soumettre aux solutions publiques est activée.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 35

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

14 Dans Détails de la solution, saisissez

Solution test.

Le champ Détails de la solution est défini sur Solution test.

15 Cliquez sur Enregistrer. La page de détails de la

requête s'affiche. La nouvelle solution apparaît dans la liste associée Solutions.

**D. Cliquez sur Maya Lorrette | Déconnexion.**

3. [Production] Connectez-vous en tant que technicien de support et exécutez le script de

test Ne peut pas créer une requête de facturation.

A. Cliquez sur Connexion en regard de Ng, Cara. B. Exécutez le script de test Ne peut pas créer une requête de facturation ci-dessous.

**Étape Action Résultat attendu**

1 Cliquez sur l'onglet Comptes. La page d'accueil Comptes

s'affiche.

2 Sélectionnez Tous les comptes dans la liste

de sélection Afficher, puis cliquez sur OK.

Le compte test apparaît dans la liste.

3 Cliquez sur Compte test. La page de détails du compte test s'affiche.

4 Positionnez le curseur sur la liste associée

Requêtes et cliquez sur Nouvelle requête.

La page de modification de la requête s'affiche.

5 Cliquez sur la liste de sélection Type du

**nouvel enregistrement.**

La liste ne doit pas inclure le type d'enregistrement de facturation.

6 Cliquez sur Annuler. La page de détails du compte test s'affiche.

7 Cliquez sur l'onglet Rapports. La page d'accueil Rapports

s'affiche.

8 Cliquez sur le dossier Rapports sur le

**support.**

La liste des rapports sur le support s'affiche.

**9 Cliquez sur Rapport sur l'historique de**

**requête.**

Le rapport sur l'historique de requête s'affiche.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 36

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

10 Cliquez sur Personnaliser. Le générateur de rapport

s'affiche.

11 Dans le champ Recherche rapide, saisissez

Degré de solvabilité.

La recherche ne doit renvoyer aucun résultat.

12 Cliquez sur Fermer à deux reprises. La page d'accueil Rapports

s'affiche.

**C. Cliquez sur Cara Ng | Déconnexion.**

4. [Production] Supprimez la solution, la requête et le compte de test.

A. Cliquez sur l'onglet Comptes. B. Cliquez sur Compte test. C. Dans la liste associée Requêtes, cliquez sur Test de la requête de facturation. D. Dans la liste associée Solutions, cliquez sur Suppr en regard de la solution Test de la

requête de facturation. E. Cliquez sur OK. F. Cliquez sur Supprimer pour supprimer la requête, puis cliquez sur OK. G. Cliquez sur l'onglet Comptes. H. Cliquez sur Compte test. I. Cliquez sur Supprimer pour supprimer le compte, puis cliquez sur OK.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 37

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**4-1 : Créer un objet Expédition**

**Objectif :**

L'équipe de vente voudrait un objet personnalisé pour enregistrer les détails de livraison et de courrier chaque fois que les produits sont expédiés à un client.

**Tâches :**

1. Créez un objet Expédition personnalisé. 2. Créez des champs personnalisés et modifiez la présentation de page. 3. Activez le suivi de fil Chatter pour l'objet Expédition. 4. Créez un onglet personnalisé Expéditions et configurez la page d'accueil.

**Durée :**

20 minutes

**Instructions :**

1. Créez un objet Expédition personnalisé.

A. Cliquez sur Configuration | Créer | Objets. B. Cliquez sur Nouvel objet personnalisé et saisissez les informations sur l'objet

personnalisé.

Étiquette : Expédition

Étiquette au pluriel : Expéditions

Description : Capture et suit les informations

relatives à la livraison et aux services de coursier concernant les produits expédiés à un client.

Nom de l'enregistrement : N° d'expédition

**Type de données : Numéro automatique**

Format d'affichage : EXP-{0000}

Numéro de début : 1

Autoriser les rapports : (sélectionné)

Autoriser les activités : (sélectionné)

Historique du champ de suivi : (sélectionné)

**Statut de déploiement : En cours de développement**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 38

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Ajouter la liste associée des notes et des pièces jointes à la présentation de page par défaut :

**(sélectionné)**

C. Cliquez sur Enregistrer.

2. Créez des champs personnalisés et modifiez la présentation de page.

A. Dans la liste Champs personnalisés et relations, cliquez sur Nouveau. B. À l'aide de l'assistant de création de champs personnalisés, créez les champs

répertoriés dans le tableau ci-après.

Remarque : cliquez sur Enregistrer et Nouveau à la fin de l'assistant pour créer le champ suivant. Cliquez sur Enregistrer après le dernier champ.

Étape 1 Étape 2 Étape 3 Étape 4

**Type de données : Liste de sélection**

**Case à cocher Présentation d'expédition sélectionnée**

**Type de données : Liste de sélection**

Étiquette du champ : Statut

Valeurs de la liste de sélection :

En attente d'expédition

Expédié

Livré

**Visible sélectionné : Utilisateur du service client Utilisateur commercial Administrateur système**

**Case à cocher Présentation d'expédition sélectionnée**

Type de données : Date/heur e

Étiquette du champ : Coursier

Valeurs de la liste de sélection : DHL FedEx UPS

**Visible sélectionné : Utilisateur du service client Utilisateur commercial Administrateur système**

**Case à cocher Présentation d'expédition sélectionnée**

Type de données : Texte

Étiquette du champ : Expédié

**Visible sélectionné : Utilisateur du service client Utilisateur commercial Administrateur système**

Étiquette du champ :

Case à cocher N° de livraison

**Présentation**

Longueur : 12

**d'expédition sélectionnée Visible sélectionné : Utilisateur du service client Utilisateur commercial Administrateur système**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 39

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Type de données : Devise

Étiquette du champ :

Case à cocher Frais

**Présentation d'expédition**

**d'expédition**

Longueur : 6

sélectionnée

Décimales : 2

C. Dans la liste Présentations de page, cliquez sur Modifier en regard de Présentation

d'expédition. D. Déplacez les champs Statut et Expédié vers la deuxième colonne, au-dessus du

champ Propriétaire. E. Depuis la palette, faites glisser l'élément Section sous la section Informations. F. Dans le champ Nom de section, saisissez Informations de transport, puis

cliquez sur OK. G. Faites glisser le champ Coursier vers la première colonne de la section Informations

de transport. H. Faites glisser le champ N° de livraison vers la deuxième colonne de la section

Informations de transport. I. Double-cliquez sur l'en-tête de section Informations système, cochez la case Page

de détails, puis cliquez sur OK. J. Cliquez sur Enregistrement rapide. K. Dans la liste déroulante Aperçu en tant que..., sélectionnez Utilisateur commercial. L. Vérifiez que les nouveaux champs personnalisés apparaissent dans l'aperçu, puis

cliquez sur Fermer. M. Cliquez sur Enregistrer.

3. Activez le suivi de fil Chatter pour l'objet Expédition.

**A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Chatter | Suivi de fil. B. Dans la liste Objet, sélectionnez Expédition. C. Cochez la case Activer le suivi de fil. D. Cochez les cases Expédié, Statut et Frais d'expédition. E. Cliquez sur Enregistrer.**

4. Créez un onglet personnalisé Expéditions et configurez la page d'accueil.

A. Cliquez sur Configuration | Créer | Onglets. B. Dans la section Onglets d'objet personnalisé, cliquez sur Nouveau et saisissez les

informations suivantes.

**Objet : Expédition**

Style d'onglet :

**Visible sélectionné : Utilisateur du service client Utilisateur commercial Administrateur système**

**Camion**

C. Cliquez sur Suivant et définissez la visibilité des profils.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 40

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**i. Dans la liste de sélection Appliquer une visibilité d'onglet à tous les profils,**

**sélectionnez l'onglet masqué. ii. Sélectionnez le bouton radio Appliquer une visibilité d'onglet différente à**

chaque profil. iii. Définissez les profils Utilisateur du service client, Utilisateur commercial et

Administrateur système sur Valeur par défaut activée.

D. Cliquez sur Suivant et définissez la disponibilité de l'application personnalisée. E. Dans l'en-tête de colonne Inclure l'onglet, désélectionnez la case et cochez

uniquement Ventes. F. Cliquez sur Enregistrer. G. Cliquez sur Configuration | Créer | Objets. H. Dans la colonne Étiquette, cliquez sur Expédition. I. Dans la section Présentations de recherche, cliquez sur Modifier en regard de

l'onglet Expéditions. J. Ajoutez les champs suivants à la liste Champs sélectionnés :

**Statut N° de livraison Coursier Expédié Frais d'expédition**

K. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 41

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**4-2 : Définir l'accès aux enregistrements d'expédition**

**Objectif :**

Les représentants doivent pouvoir créer et supprimer des enregistrements d'expédition, afficher ceux des autres et modifier les leurs. Les responsables des commerciaux doivent pouvoir afficher et modifier les enregistrements d'expédition de leurs commerciaux. Les utilisateurs du service client doivent pouvoir afficher tous les enregistrements d'expédition.

**Tâches :**

1. Définissez les autorisations de l'objet Expédition pour les profils Utilisateur du service

client et Utilisateur commercial. 2. Définissez la valeur par défaut à l'échelle de l'organisation de l'objet Expédition sur

Privé. 3. Créez des règles de partage pour octroyer aux commerciaux un accès en lecture seule

aux enregistrements d'expédition des uns et des autres, et aux utilisateurs du service client un accès en lecture seule à tous les enregistrements d'expédition.

**Durée :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Définissez les autorisations de l'objet Expédition pour les profils Utilisateur du service

client et Utilisateur commercial.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils. B. Dans la colonne Nom du profil, cliquez sur Utilisateur du service client. C. Cliquez sur Paramètres d'objet. D. Dans la colonne Nom de l'objet, cliquez sur Expéditions. E. Cliquez sur Modifier et sélectionnez les autorisations d'objet suivantes :

**Lire**

F. Cliquez sur Enregistrer. G. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils. H. Dans la colonne Nom du profil, cliquez sur Utilisateur commercial. I. Cliquez sur Paramètres d'objet. J. Dans la colonne Nom de l'objet, cliquez sur Expéditions. K. Cliquez sur Modifier et sélectionnez les autorisations d'objet suivantes :

**Lire Créer Modifier Supprimer**

L. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 42

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

2. Définissez la valeur par défaut à l'échelle de l'organisation de l'objet Expédition sur

Privé.

A. Cliquez sur Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage. B. Cliquez sur Modifier. C. Définissez l'accès interne par défaut à l'objet Expédition sur Privé et vérifiez que la

**case Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies est cochée. D. Cliquez sur Enregistrer.**

3. Créez des règles de partage pour octroyer aux commerciaux un accès en lecture seule

aux enregistrements d'expédition des uns et des autres, et aux utilisateurs du service client un accès en lecture seule à tous les enregistrements d'expédition.

A. Cliquez sur Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage. B. Dans la liste Règles de partage Expédition, cliquez sur Nouveau, puis indiquez les

informations concernant la règle de partage.

Étiquette : Partage des représentants

commerciaux internationaux

**Type de règle : Selon l'enregistrement du propriétaire**

Expédition : appartenant aux membres de :

**Groupes publics : Représentants commerciaux internationaux**

**Partager avec : Groupes publics : Représentants**

**commerciaux internationaux**

Niveau d'accès : Lecture seule

C. Cliquez sur Enregistrer, puis sur OK dans le message de confirmation. D. Dans la liste Règles de partage Expédition, cliquez sur Nouveau, puis indiquez les

informations concernant la règle de partage.

Étiquette : Partage des utilisateurs du

service client

**Type de règle : Selon l'enregistrement du propriétaire**

Expédition : appartenant aux membres de :

**Groupes publics : Tous les utilisateurs internes**

**Partager avec : Rôles : Service client**

Niveau d'accès : Lecture seule

E. Cliquez sur Enregistrer, puis sur OK dans le message de confirmation.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 43

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**4-3 : Créer une relation**

**Objectif :**

L'équipe de vente souhaiterait associer une expédition à une opportunité pour que :

• Les expéditions associées soient accessibles directement à partir d'un enregistrement d'opportunité.

• Le total des frais d'expédition soit affiché dans l'enregistrement d'opportunité.

**Tâches :**

1. Créez un champ principal-détail sur l'objet Expédition à associer à l'objet Opportunité. 2. Créez un champ récapitulatif de cumul sur l'objet Opportunité pour afficher le total des

frais d'expédition.

**Durée :**

15 minutes

**Instructions :**

1. Créez un champ principal-détail sur l'objet Expédition à associer à l'objet Opportunité.

A. Cliquez sur Configuration | Créer | Objets. B. Dans la colonne Étiquette, cliquez sur Expédition. C. Dans la liste Champs personnalisés et relations, cliquez sur Nouveau. D. Choisissez Relation principal-détails comme type de champ. E. Cliquez sur Suivant. F. Dans la liste de sélection Associé à, sélectionnez Opportunités. G. Cliquez sur Suivant, puis entrez le nom du champ et le paramètre de partage.

Nom du champ : Opportunité

Paramètre de partage :

**Lecture seule : Permet aux utilisateurs qui disposent au moins de l'accès Lecture seule sur l'enregistrement principal de créer, modifier ou supprimer des enregistrements Détails associés.**

H. Cliquez sur Suivant. I. Conservez le niveau de sécurité du champ et cliquez sur Suivant. J. Notez que ce champ est obligatoire dans la présentation de page d'expédition.

Cliquez sur Suivant. K. Vérifiez que la liste associée Expéditions sera ajoutée à toutes les présentations de

page d'opportunité, puis cliquez sur Enregistrer. L. Cliquez sur Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage. M. Dans la section Valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation, vérifiez que l'accès

interne par défaut pour l'expédition est défini sur Contrôlé par parent. N. Vérifiez qu'aucune règle de partage Expédition n'est définie.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 44

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

2. Créez un champ récapitulatif de cumul sur l'objet Opportunité pour afficher le total des

frais d'expédition.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs. B. Dans la section Champs personnalisés et relations de Opportunité, cliquez sur

Nouveau. C. Sélectionnez Récapitulatif de cumul, puis cliquez sur Suivant. D. Dans Étiquette du champ, entrez Total des frais d'expédition E. Cliquez sur Suivant et définissez les calculs récapitulatifs.

Objet synthétisé : Expéditions

Sélectionner le type de cumul :

**SUM**

Champ à synthétiser :

**Frais d'expédition**

F. Cliquez sur Suivant. G. Dans la colonne Visible, cochez les cases correspondant aux profils Utilisateur du

service client, Utilisateur commercial et Administrateur système. H. Cliquez sur Suivant. I. Vérifiez que le champ sera ajouté à toutes les présentations de page d'opportunité,

puis cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 45

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**4-4 : Créer une relation (suite)**

**Objectif :**

L'équipe de vente souhaiterait associer une expédition à une opportunité pour que :

• Les expéditions associées soient accessibles directement à partir d'un enregistrement d'opportunité.

• Les coordonnées d'expédition de l'enregistrement de compte associé soient automatiquement affichées sur l'enregistrement de l'expédition.

**Tâches :**

1. Créez un champ de formule sur l'objet Expédition afin d'afficher les coordonnées

d'expédition du compte. 2. Modifiez les listes associées Expédition sur les présentations de page d'opportunité

pour afficher les enregistrements d'expédition dans l'ordre décroissant de distribution.

**Durée :**

15 minutes

**Instructions :**

1. Créez un champ de formule sur l'objet Expédition afin d'afficher les coordonnées

d'expédition du compte.

A. Cliquez sur Configuration | Créer | Objets. B. Dans la colonne Étiquette, cliquez sur Expédition. C. Dans la liste Champs personnalisés et relations, cliquez sur Nouveau. D. Sélectionnez Formule comme type de champ. E. Cliquez sur Suivant et sélectionnez le type de renvoi de la formule.

Étiquette de champ : Adresse d'expédition

Type de renvoi de la formule :

**Texte**

F. Cliquez sur Suivant. G. Cliquez sur l'onglet Formule avancée. H. Cliquez sur Insérer un champ.

**i. Sélectionnez Expédition > Opportunité > Compte > Expédition - Rue. ii. Cliquez sur Insérer.**

I. À la fin de la formule, saisissez & BR() & et appuyez sur ENTRÉE. J. Cliquez sur Insérer un champ.

**i. Sélectionnez Expédition > Opportunité > Compte > Expédition - Ville. ii. Cliquez sur Insérer.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 46

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

K. À la fin de la formule, saisissez & “, ” & et appuyez sur ENTRÉE. L. Cliquez sur Insérer un champ.

**i. Sélectionnez Expédition > Opportunité > Compte > Expédition -**

**Région/Province. ii. Cliquez sur Insérer.**

M. À la fin de la formule, saisissez & “ ” & et appuyez sur ENTRÉE. N. Cliquez sur Insérer un champ.

**i. Sélectionnez Expédition > Opportunité > Compte > Expédition - Code postal. ii. Cliquez sur Insérer.**

O. Vérifiez que la formule obtenue est semblable à la suivante :

Opportunity\_\_r.Account.ShippingStreet & BR() & Opportunity\_\_r.Account.ShippingCity & ", " & Opportunity\_\_r.Account.ShippingState & " " & Opportunity\_\_r.Account.ShippingPostalCode

P. Cliquez sur Vérifier la syntaxe pour vous assurer que la formule ne comporte

aucune erreur. Q. Cliquez sur Suivant. R. Dans la colonne Visible, cochez les cases Visible correspondant aux profils

Utilisateur du service client, Utilisateur commercial et Administrateur système. S. Cliquez sur Suivant. T. Vérifiez que le champ sera ajouté à la présentation de page d'expédition, puis

**cliquez sur Enregistrer.**

2. Modifiez les listes associées Expédition sur les présentations de page d'opportunité

pour afficher les enregistrements d'expédition dans l'ordre décroissant de distribution.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Opportunités | Présentations de page. B. Cliquez sur Modifier en regard de 1. Présentation de prospection B2B. C. Faites défiler la page vers le bas pour accéder à la liste associée Expéditions au bas

de la présentation de page, puis cliquez sur l'icône des propriétés (icône de clé à molette). D. Modifiez les propriétés de la liste associée.

Trier par : Expédié

Décroissant : (sélectionné)

Appliquez les informations de la colonne aux autres présentations de page :

**Sélectionner tout**

E. Cliquez sur OK.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 47

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

F. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 48

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**4-5 : Créer une application personnalisée Expéditions**

**Objectif :**

L'équipe des ventes souhaiterait accéder facilement à l'expédition, à l'opportunité et aux informations de compte en un seul endroit.

**Tâches :**

1. Téléchargez le logo Expéditions. 2. Téléchargez le logo Expéditions dans l'onglet Documents. 3. Créez une application personnalisée Expéditions.

• Affiche le logo Expéditions.

• Contient les onglets Chatter, Comptes, Opportunités, Expéditions et Rapports.

• Est visible aux utilisateurs Administrateur système, Service client et Ventes.

**Durée :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Téléchargez le logo Expéditions.

A. Dans la zone Recherche globale, saisissez Icône de l'application

Expéditions et cliquez sur Rechercher. B. Sur la page des résultats de la recherche, cliquez sur Rechercher dans les fils. C. En regard du fichier Icône de l'application Expéditions, cliquez sur Télécharger le

fichier .png. D. Enregistrez le fichier sur l'ordinateur.

2. Téléchargez le logo Expéditions dans l'onglet Documents.

A. Cliquez sur l'onglet Documents. B. Cliquez sur Nouveau et saisissez les informations suivantes.

Nom du document : Icône de l'application Expéditions

Image accessible en externe :

**(sélectionné)**

**Dossier : Images d'entreprise**

**C. Cliquez sur Sélectionner un fichier et ouvrez le fichier Icône de l'application**

Expéditions.png que vous venez de télécharger. D. Cliquez sur Enregistrer.

3. Créez une application personnalisée Expéditions.

A. Cliquez sur Configuration | Créer | Applications. B. Dans la section Applications, cliquez sur Nouveau et saisissez les informations

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 49

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

suivantes.

Étiquette d'application : Expéditions

Description : Permet de suivre les comptes clients, les

opportunités et les expéditions.

C. Cliquez sur Suivant. D. Cliquez sur Insérer une image. E. Dans la liste de sélection Emplacement du fichier, sélectionnez Images

d'entreprise et cliquez sur Icône de l'application Expéditions. F. Cliquez sur Suivant. G. Ajoutez les onglets suivants à la liste Onglets sélectionnés :

**Chatter Comptes Opportunités Expéditions Rapports**

H. Dans la liste de sélection Onglet de destination par défaut, sélectionnez

Expéditions. I. Cliquez sur Suivant. J. Dans la colonne Visible, cochez les cases correspondant aux profils Utilisateur du

**service client, Utilisateur commercial et Administrateur système. K. Cliquez sur Enregistrer.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 50

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**4-6 : Tester l'application Expéditions**

**Objectif :**

L'équipe de vente a fourni un script de test pour les utilisateurs pilotes afin de tester la nouvelle application Expéditions.

**Tâches :**

1. Exécutez le script test Créer des enregistrements d'expédition. 2. Modifiez le statut de déploiement de l'objet Expédition.

**Durée :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Exécutez le script test Créer des enregistrements d'expédition.

**Étape Action Résultat attendu**

1 Cliquez sur l'onglet Comptes. La page d'accueil Comptes

s'affiche.

2 Cliquez sur Nouveau. La page Sélectionner un

type d'enregistrement de compte s'affiche.

3 Dans la liste de sélection Type du nouvel

enregistrement, sélectionnez Compte client et cliquez sur Continuer.

La page d'accueil Nouveau compte s'affiche.

4 Dans le champ Nom du compte, saisissez

Expéditions test.

Le champ Nom du compte est défini sur Expéditions test.

5 Dans la liste de sélection Cote, sélectionnez

**Chaud.**

Le champ Cote est défini sur Chaud.

6 Dans le champ Expédition - Rue, saisissez 1

Market Street.

Le champ Expédition - Rue est défini sur 1 Market Street.

7 Dans le champ Expédition - Ville, saisissez San

Francisco.

Le champ Expédition - Ville est défini sur San Francisco.

8 Dans la liste de sélection Expédition -

Département/Région, sélectionnez Californie.

Le champ Expédition - Département/Région est défini sur Californie.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 51

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

9 Dans le champ Expédition - Code postal,

saisissez 94105.

Le champ Expédition - Code postal est défini sur 94105.

10 Cliquez sur Enregistrer. La page de détails du

compte Expéditions test s'affiche.

11 Positionnez le curseur sur la liste associée

Opportunités et cliquez sur Nouvelle opportunité.

La page Sélectionner un type d'enregistrement d'opportunité s'affiche.

12 Dans la liste de sélection Type du nouvel

enregistrement, sélectionnez 1. Prospection B2B et cliquez sur Continuer.

La page Nouvelle opportunité s'affiche.

13 Dans le champ Nom d'opportunité, saisissez

**Expéditions test.**

Le champ Nom d'opportunité est défini sur Expéditions test.

14 Dans le champ Date de clôture, indiquez la

date du jour.

Le champ Date de clôture est défini sur la date du jour.

15 Dans la liste de sélection Étape, sélectionnez

**Fermée gagnée.**

Le champ Étape est défini sur Fermée gagnée.

16 Dans le champ Montant, saisissez 10k. Le champ Montant est

défini sur 10k.

17 Cliquez sur Enregistrer. La page de détails de

l'opportunité Expéditions test s'affiche.

18 Positionnez le curseur sur la liste associée

Expéditions et cliquez sur Nouvelle expédition.

La page Nouvelle expédition s'affiche.

19 Dans le champ Frais d'expédition, saisissez

100.

Le champ Frais d'expédition est défini sur 100.

20 Dans la liste de sélection Statut, sélectionnez

**Expédié.**

Le champ Statut est défini sur Expédié.

21 Dans le champ Expédié, indiquez la date du

jour.

Le champ Expédié est défini sur la date du jour et sur l'heure actuelle.

22 Dans la liste de sélection Coursier,

sélectionnez DHL.

Le champ Coursier est défini sur DHL.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 52

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

23 Dans le champ N° de livraison, saisissez

**44233698.**

Le champ N° de livraison est défini sur 44233698.

24 Cliquez sur Enregistrer et nouveau La page Nouvelle expédition

s'affiche.

25 Dans le champ Frais d'expédition, saisissez

100.

Le champ Frais d'expédition est défini sur 100.

26 Dans la liste de sélection Statut, sélectionnez

**Expédié.**

Le champ Statut est défini sur Expédié.

27 Dans le champ Expédié, indiquez la date du

jour.

Le champ Expédié est défini sur la date du jour et sur l'heure actuelle.

28 Dans la liste de sélection Coursier,

sélectionnez FedEx.

Le champ Coursier est défini sur FedEx.

29 Dans le champ N° de livraison, saisissez

37985445.

Le champ N° de livraison est défini sur 37985445.

30 Cliquez sur Enregistrer. La page de détails de la

nouvelle expédition s'affiche. Le champ Expédition - Adresse affiche les détails d'expédition du compte Expéditions test.

31 Double-cliquez sur la valeur Frais d'expédition

et remplacez-la par 200,00, puis cliquez sur Enregistrer.

Le fil Chatter indique que la valeur 100,00 USD du champ Frais d'expédition a été remplacée par la valeur 200,00 USD.

32 Dans le champ Opportunité, cliquez sur

**Expéditions test.**

La page de détails de l'opportunité Expéditions test s'affiche. Le champ Total des frais d'expédition affiche 300 USD.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 53

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**33 Dans le menu des applications Force.com,**

sélectionnez Expéditions.

L'application Expéditions s'affiche et présente les onglets Accueil, Chatter, Comptes, Opportunités, Expéditions et Rapports. L'onglet Expéditions s'affiche par défaut. La liste des expéditions récentes affiche les deux nouveaux enregistrements d'expédition.

**34 Dans le menu des applications Force.com,**

sélectionnez Ventes.

L'application Ventes s'affiche.

2. Modifiez le statut de déploiement de l'objet Expédition.

A. Cliquez sur Configuration | Créer | Objets. B. Cliquez sur Modifier en regard de Expédition. C. Dans la section Statut de déploiement, sélectionnez la case d'option Déployé. D. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 54

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**4-7 : Configurer l'administration déléguée**

**Objectif :**

Donnez au service des opérations commerciales la capacité de gérer et de configurer l'objet Expédition.

**Tâches :**

1. Donnez à Courtney Brown, du service des opérations commerciales, des droits

d'administration déléguée pour l'objet Expédition. 2. Connectez-vous en tant que Courtney Brown pour tester son administration déléguée.

**Durée :**

5 minutes

**Instructions :**

1. Donnez à Courtney Brown, du service des opérations commerciales, des droits

d'administration déléguée pour l'objet Expédition.

**A. Cliquez sur Configuration | Contrôle de sécurité | Administration déléguée. B. Cliquez sur Nouveau et saisissez les informations suivantes.**

Nom de groupe délégué : Expéditions

Activer l'accès à la connexion du groupe :

(désélectionné)

C. Cliquez sur Enregistrer. D. Dans la section Administrateurs délégués, cliquez sur Ajouter. E. Dans le premier champ Administrateurs délégués, cliquez sur l'icône de recherche

et sélectionnez Courtney Brown dans la liste des utilisateurs. F. Cliquez sur Enregistrer. G. Dans la section Gestion des objets personnalisés, cliquez sur Ajouter. H. Dans le premier champ Gestion des objets personnalisés, cliquez sur l'icône de

recherche et sélectionnez Expédition dans la liste des objets. I. Cliquez sur Enregistrer.

2. Connectez-vous en tant que Courtney Brown pour tester son administration déléguée.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. B. Cliquez sur Se connecter en regard de Brown, Courtney. C. Cliquez sur Configuration | Créer | Objets. Observez que l'action Modifier relative à

l'objet Expédition est disponible pour Courtney. D. Dans la colonne Étiquette, cliquez sur Expédition. Remarquez la manière dont

Courtney peut modifier et créer des composants dans l'objet Expédition. E. Cliquez sur Courtney Brown | Déconnexion.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 55

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-1 : Créer un type de rapport personnalisé pour les rapports « avec ou sans »**

**Objectif :**

Créez un type de rapport personnalisé pour générer des rapports sur les comptes avec ou sans opportunités. Les rapports générés sur la base de ce type de rapport personnalisé doivent afficher le rôle du responsable du compte et les informations sur le responsable.

**Tâches :**

1. Créez un type de rapport personnalisé pour les comptes « avec ou sans » opportunités. 2. Modifiez la présentation des champs pour afficher les champs obligatoires. 3. Ajoutez les champs Responsable et Rôle du propriétaire du compte au type de rapport.

**Heure :**

20 minutes

**Instructions :**

1. Créez un type de rapport personnalisé pour les comptes « avec ou sans » opportunités.

**A. Cliquez sur Configuration | Créer | Types de rapport | Continuer (sur l'écran de**

bienvenue). B. Cliquez sur Nouveau type de rapport personnalisé et définissez le type de rapport

personnalisé.

Objet principal : Comptes

Étiquette de type de rapport :

Comptes avec ou sans opportunités

Description Ce rapport affiche tous les comptes. S'il

existe une opportunité associée, il présente également les détails de cette opportunité.

Enregistrer dans la catégorie :

**Comptes et Contacts**

Statut de déploiement : Déployé

C. Cliquez sur Suivant. D. Cliquez sur la zone (Cliquez pour associer un autre objet) et définissez les valeurs.

Sélectionner l'objet : Opportunités

**Relations entre A et B : Les enregistrements « A » peuvent avoir ou non des**

**enregistrements « B » associés.**

E. Cliquez sur Enregistrer.

2. Modifiez la présentation des champs pour afficher les champs obligatoires.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 56

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

A. Dans la section Champs disponibles pour des rapports, cliquez sur Modifier la

présentation. B. Dans la section Comptes, supprimez les champs suivants en les faisant glisser dans

la zone située à droite :

**Employés Dernière activité Forme juridique**

C. Dans la section Comptes, cliquez sur les champs suivants en maintenant la touche

CTRL enfoncée :

**créé par Date de création Dernière modification par Date de dernière modification**

D. Cliquez sur Modifier les propriétés, puis modifiez la valeur Afficher comme de

chaque champ.

Créé par : Compte créé par

Date de création : Date de création du compte

Dernière modification par : Dernière modification du compte par

Date de dernière modification : Date de la dernière modification du compte

E. Cliquez sur OK. F. Dans la section Opportunités, supprimez les champs suivants en les faisant glisser

dans la zone située à droite :

**Ligne de commande attribuée Dernière activité Compte du partenaire principal**

G. Dans la section Opportunités, cliquez sur les champs suivants en maintenant la

touche CTRL enfoncée :

**créé par Date de création Dernière modification par Date de dernière modification**

H. Cliquez sur Modifier les propriétés, puis modifiez la valeur Afficher comme de

chaque champ.

Créé par : Opportunité créée par

Date de création : Date de création de l'opportunité

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 57

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Dernière modification par Dernière modification de l'opportunité

par

Date de dernière modification :

Date de la dernière modification de l'opportunité

I. Cliquez sur OK. J. Dans la section Opportunités, cliquez sur les champs suivants en maintenant la

touche CTRL enfoncée :

**Montant Date de clôture Étape**

K. Cliquez sur Modifier les propriétés et sélectionnez Coché par défaut pour tous les

champs. L. Cliquez sur OK. M. Réorganisez les champs de la section Opportunités en les glissant-déposant dans

**l'ordre suivant : Nom de l'opportunité, Date de clôture, Montant, Étape.**

3. Ajoutez les champs Responsable et Rôle du propriétaire du compte au type de rapport.

A. Dans la liste de sélection Afficher située sur la droite, sélectionnez Comptes -

Champs (si ce n'est pas déjà fait). B. Cliquez sur le lien Ajouter des champs associés via la recherche. C. Cliquez sur le lien Propriétaire du compte. D. Sélectionnez les champs suivants :

**Responsable Rôle**

E. Cliquez sur OK. F. Cliquez sur Créer une section. G. Dans le champ Nom, saisissez Informations sur le propriétaire du

compte, puis cliquez sur OK. H. Cliquez sur la barre de titre de la nouvelle section Informations sur le propriétaire

du compte et faites-la glisser entre les sections Comptes et Opportunités. I. Dans la section Comptes, cliquez sur les champs suivants en maintenant la touche

CTRL enfoncée :

**Propriétaire du compte Responsable Rôle**

J. Faites glisser les trois champs sélectionnés dans la section Informations sur le

propriétaire du compte. K. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 58

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-2 : Générer un rapport avec un type de rapport personnalisé**

**Objectif :**

Créez un rapport « Comptes avec ou sans opportunités » pour tester le nouveau type de rapport personnalisé.

**Tâches :**

1. Créez un rapport personnalisé en utilisant le type de rapport personnalisé Comptes

avec ou sans opportunités. 2. Enregistrez le rapport comme Pénétration des comptes.

**Heure :**

5 minutes

**Instructions :**

1. Créez un rapport personnalisé en utilisant le type de rapport personnalisé Comptes

avec ou sans opportunités.

A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Cliquez sur Nouveau rapport... C. Dans la liste Sélectionner un type de rapport, double-cliquez sur Comptes et

contacts, puis sélectionnez Comptes avec ou sans opportunités dans la liste qui apparaît. D. Cliquez sur Créer. E. Dans le volet Filtres, définissez les filtres :

**Afficher : Tous les comptes**

**Plage : Toutes les dates**

F. Dans le volet Champs, cliquez sur le dossier Informations sur le propriétaire du

compte, faites-le glisser vers le volet Aperçu et déposez-le à droite de la colonne Étape. G. Positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne Nom du compte, cliquez sur la

flèche qui apparaît et sélectionnez Grouper par ce champ.

2. Enregistrez le rapport comme Pénétration des comptes.

A. Cliquez sur Exécuter le rapport. B. Cliquez sur Enregistrer sous, puis saisissez les informations concernant le rapport.

Nom du rapport : Pénétration de compte

Description du rapport : Affiche tous les comptes et les détails des opportunités associées

**Dossier de rapports : Rapports sur les ventes internationales**

**C. Cliquez sur Enregistrer et revenir au rapport.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 59

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-3 : Créer un rapport d'exception**

**Objectif :**

Créez un rapport pour afficher uniquement les comptes client qui n'ont aucune opportunité en cours.

**Tâches :**

1. Créez un rapport personnalisé avec le type de rapport personnalisé Compte avec ou

sans opportunités, et regroupez les enregistrements par nom de compte. 2. Filtrez le rapport pour afficher uniquement les comptes client sans opportunités en

cours. 3. Enregistrez le rapport sous le nom Clients sans opportunités en cours.

**Heure :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Créez un rapport personnalisé avec le type de rapport personnalisé Compte avec ou

sans opportunités, et regroupez les enregistrements par nom de compte.

A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Cliquez sur Nouveau rapport... C. Dans la liste Sélectionner un type de rapport, double-cliquez sur Comptes et

contacts, puis sélectionnez Comptes avec ou sans opportunités dans la liste qui apparaît. D. Cliquez sur Créer. E. Dans le volet Filtres, définissez les filtres.

**Afficher : Tous les comptes**

**Plage : Toutes les dates**

F. Positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne Nom du compte, cliquez sur la flèche

qui apparaît et sélectionnez Grouper par ce champ.

2. Filtrez le rapport pour afficher uniquement les comptes client sans opportunités en

cours.

A. Dans le volet Filtres, cliquez sur Ajouter. B. Définissez le filtre sur Type égal à Client, puis cliquez sur OK. C. Cliquez sur la flèche du bouton Ajouter et sélectionnez Filtre croisé. D. Définissez le filtre sur Comptes sans opportunité et cliquez sur le lien Ajouter un

**filtre d'opportunité. E. Définissez le filtre sur Fermée est égal à Faux, puis cliquez sur OK. F. Cliquez sur Exécuter le rapport.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 60

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

3. Enregistrez le rapport sous le nom Clients sans opportunités en cours.

A. Cliquez sur Enregistrer sous, puis saisissez les informations concernant le rapport.

Nom du rapport : Clients sans opportunité en cours

Description du rapport :

Quels sont les clients sans opportunité en cours ?

Dossier de rapports : Rapports marketing

**B. Cliquez sur Enregistrer et revenir au rapport.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 61

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-4 : Ajouter des champs de compartiments à un rapport**

**Objectif :**

Créez un rapport pour afficher les comptes regroupés par marché vertical, plutôt que par secteur d'activité. Le rapport doit également regrouper les comptes associés dans des groupes de comptes.

**Tâches :**

1. Créez un rapport personnalisé avec le type de rapport Comptes. 2. Ajoutez un champ de compartiments Marché vertical pour classer les comptes par

marché vertical. 3. Regroupez les comptes selon le champ de compartiments Marché vertical et ajoutez un

graphique à barres verticales dans le rapport. 4. Ajoutez un champ de compartiments Groupe de comptes pour regrouper les comptes

associés. 5. Enregistrez le rapport sous le nom Comptes par marché vertical.

**Heure :**

15 minutes

**Instructions :**

1. Créez un rapport personnalisé avec le type de rapport Comptes.

A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Cliquez sur Nouveau rapport... C. Dans la liste Sélectionner un type de rapport, double-cliquez sur Comptes et

contacts, puis sélectionnez Comptes dans la liste qui apparaît. D. Cliquez sur Créer. E. Dans le volet Filtres, définissez les filtres.

**Afficher : Tous les comptes**

**Plage : Toutes les dates**

2. Ajoutez un champ de compartiments Marché vertical pour classer les comptes par

marché vertical.

A. Dans le volet Champs, double-cliquez sur Ajouter un champ de compartiment. B. Dans la partie supérieure de l'écran Modifier le champ de compartiments,

remplissez les champs.

**Colonne source : Secteur d'activité**

Nom du champ de compartiments :

Marché vertical

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 62

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

C. Cliquez sur Nouveau compartiment, saisissez Technique et commercial dans le

champ qui apparaît, puis appuyez sur la touche ENTRÉE. D. Répétez l'étape C pour créer les compartiments suivants :

Services financiers Fabrication Vente au détail Logistique Sciences Services Association à but non lucratif

E. Dans la liste des valeurs de champ, cliquez sur les valeurs suivantes pour les

sélectionner :

**Communications Électronique Ingénierie Médias Technologie Télécommunications**

F. Faites glisser les valeurs sélectionnées dans le compartiment Technique et

commercial dans la liste des compartiments. G. Répétez les étapes E à F pour ajouter les autres valeurs aux compartiments.

**Services financiers : Banque, Finance, Assurance**

**Fabrication : Vêtements, Construction, Matériel, Fabrication**

Vente au détail : Vente au détail

**Logistique : Expédition, Transports**

**Sciences : Agriculture, Biotechnologie, Produits chimiques,**

**Énergie, Environnement**

**Services : Conseils, Formation, Divertissements, Restauration,**

**Santé, Hôtellerie, Détente, Équipements**

Association à but non lucratif :

**Gouvernement, Association à but non lucratif**

**H. Sélectionnez Afficher les valeurs sans compartiment en tant que « Autres » et**

cliquez sur OK.

3. Regroupez les comptes selon le champ de compartiments Marché vertical et ajoutez un

graphique à barres verticales dans le rapport.

A. Positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne Marché vertical, cliquez sur la flèche

qui apparaît et sélectionnez Grouper par ce champ. B. Cliquez sur Ajouter le graphique.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 63

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

C. Dans les options Sélectionner le type situées dans la partie supérieure de l'éditeur

de graphique, sélectionnez Graphique en barres verticales. D. Cliquez sur l'onglet Mise en forme, puis, dans le champ Titre du graphique, saisissez

Nombre de comptes par marché vertical. E. Cliquez sur OK.

4. Ajoutez un champ de compartiments Groupe de comptes pour regrouper les comptes

associés.

A. Dans le volet Champs, double-cliquez sur Ajouter un champ de compartiment. B. Dans la partie supérieure de l'écran Modifier le champ de compartiments,

remplissez les champs.

Colonne source : Nom du compte

Nom du champ de compartiments :

Groupe de comptes

C. Cliquez sur Nouveau compartiment, saisissez Acme dans le champ qui apparaît, puis

appuyez sur la touche ENTRÉE. D. Répétez l'étape C pour créer les compartiments suivants :

American Package Arbuckle

E. Dans la zone Rechercher, saisissez acme, american, arbuckle, puis cliquez sur

Rechercher. F. Dans la liste des valeurs de champ, cliquez sur les noms de compte suivants pour les

sélectionner :

**Acme, Inc. Acme-NY**

G. Faites glisser les valeurs sélectionnées dans le compartiment Acme dans la liste des

compartiments. H. Répétez les étapes F à G pour ajouter les autres valeurs aux compartiments.

**American Package : American Package, American Package\_UK**

**Arbuckle : Arbuckle Laboratories, Arbuckle Laboratories – Autriche,**

**Arbuckle Laboratories – France, Arbuckle Laboratories - Allemagne**

I. Cliquez sur OK. J. Positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne Groupe de comptes, cliquez sur la

flèche qui apparaît et sélectionnez Grouper par ce champ. K. Dans le volet Aperçu, cliquez sur Afficher, puis sur Détails pour désélectionner

l'option. L. Cliquez sur Exécuter le rapport.

5. Enregistrez le rapport sous le nom Comptes par marché vertical.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 64

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

A. Cliquez sur Enregistrer sous, puis saisissez les informations concernant le rapport.

Nom du rapport : Comptes par marché vertical

Description du rapport :

Affiche les comptes regroupés par marché vertical

Dossier de rapports : Rapports marketing

**B. Cliquez sur Enregistrer et revenir au rapport.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 65

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-5 : Calculer une moyenne glissante sur 3 semaines**

**Objectif :**

Créez un rapport afin d'afficher la valeur des opportunités gagnées par semaine et la valeur de la moyenne glissante sur 3 semaines, et affichez ces deux valeurs sur un graphique.

**Tâches :**

1. Modifiez le rapport des opportunités gagnées par semaine et ajoutez une formule

récapitulative personnalisée pour afficher la valeur de la moyenne glissante des opportunités gagnées sur 3 semaines. 2. Modifiez le graphique de rapport existant pour y ajouter la valeur de la moyenne

glissante des opportunités gagnées sur 3 semaines. 3. Modifiez le tableau de bord des ventes internationales afin qu'il affiche le nouveau

graphique de combinaison.

**Heure :**

15 minutes

**Instructions :**

1. Modifiez le rapport des opportunités gagnées par semaine et ajoutez une formule

récapitulative personnalisée pour afficher la valeur de la moyenne glissante des opportunités gagnées sur 3 semaines.

A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Dans la liste Dossiers, cliquez sur Rapports sur les ventes internationales. C. Dans la colonne Action, cliquez sur la flèche en regard du rapport Opportunités

gagnées par semaine, puis sélectionnez Personnalisation. D. Dans le volet Champs, double-cliquez sur Ajouter une formule. E. Remplissez l'écran Formules récapitulatives personnalisées.

Nom de colonne : Moyenne glissante sur trois semaines

Description : Affiche le montant moyen pour la période

actuelle et les deux périodes précédentes

**Format Devise**

Décimales : 2

Emplacement d'affichage de cette formule :

**Regroupement 1 : Date de clôture (par semaine du calendrier)**

F. Entrez la formule comme suit :

i. Saisissez ( ii. Dans la liste Champs récapitulatifs, sélectionnez Montant > Somme. iii. Saisissez + et appuyez sur ENTRÉE.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 66

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

iv. Dans la liste Fonctions, sélectionnez PREVGROUPVAL, puis cliquez sur < Insérer. v. Dans la fonction que vous venez d'insérer, mettez en surbrillance le texte

summary\_field. vi. Dans la liste Champs récapitulatifs, sélectionnez Montant > Somme pour

remplacer le texte mis en surbrillance. vii. À la fin de la formule, saisissez + et appuyez sur ENTRÉE. viii. Dans la liste Fonctions, sélectionnez PREVGROUPVAL, puis cliquez sur < Insérer. ix. Dans la fonction que vous venez d'insérer, mettez en surbrillance le texte

summary\_field. x. Dans la liste Champs récapitulatifs, sélectionnez Montant > Somme pour

remplacer le texte mis en surbrillance. xi. Dans la fonction que vous venez d'insérer, cliquez après CLOSE\_DATE et

saisissez ,2. xii. À la fin de la formule, saisissez )/3.

G. Vérifiez que la formule se présente comme suit :

(AMOUNT:SUM+ PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE\_DATE)+ PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE\_DATE, 2))/3

H. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. I. Cliquez sur OK.

2. Modifiez le graphique de rapport existant pour y ajouter la valeur de la moyenne

glissante des opportunités gagnées sur 3 semaines.

A. Cliquez sur Modifier le graphique. B. Remplissez la section Graphiques de combinaison comme suit :

Tracer des valeurs supplémentaires :

**(sélectionné)**

Afficher : Linéaire

**Valeur : Moyenne glissante sur trois semaines**

Utiliser un deuxième axe : (sélectionné)

C. Cliquez sur l'onglet Mise en forme, puis, dans la liste de sélection Position de la

légende, sélectionnez Bas. D. Cliquez sur OK. E. Cliquez sur Exécuter le rapport. F. Cliquez sur Enregistrer, puis sur Enregistrer et revenir au rapport.

3. Modifiez le tableau de bord des ventes internationales afin qu'il affiche le nouveau

graphique de combinaison.

A. Cliquez sur l'onglet Tableaux de bord.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 67

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

B. Dans la liste de sélection Rechercher un tableau de bord, sélectionnez Tableau de

bord des ventes internationales. C. Cliquez sur Modifier. D. Dans le composant Affaires clôturées par semaine, cliquez sur l'icône de

**modification des attributs (icône de clé à molette). E. Cochez la case Utiliser un graphique tel que défini dans le rapport source. F. Cliquez sur OK. G. Cliquez sur Fermer, puis sur Enregistrer et Fermer.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 68

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-6 : Calculer la part d'un regroupement**

**Objectif :**

Créez un rapport pour afficher la part du chiffre d'affaires annuel total des comptes sur chaque marché vertical et la part du chiffre d'affaires annuel des comptes de chaque région sur chaque marché vertical.

**Tâches :**

1. Modifiez le rapport Comptes par marché vertical pour afficher le chiffre d'affaires

annuel des comptes par marché vertical et par région. 2. Ajoutez une formule récapitulative personnalisée pour afficher la part du chiffre

d'affaires annuel total des comptes sur chaque marché vertical. 3. Ajoutez une formule récapitulative personnalisée pour afficher la part du chiffre d'affaires annuel des comptes de chaque région sur chaque marché vertical. 4. Modifiez le graphique de rapport existant pour afficher le chiffre d'affaires annuel par

marché vertical et par région. 5. Enregistrez le rapport sous CA annuel comptes/marché vertical/région.

**Heure :**

15 minutes

**Instructions :**

1. Modifiez le rapport Comptes par marché vertical pour afficher le chiffre d'affaires

annuel des comptes par marché vertical et par région.

A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Dans la liste Dossiers, cliquez sur Rapports marketing. C. Dans la colonne Action, cliquez sur la flèche en regard du rapport Comptes par

marché vertical, puis sélectionnez Personnalisé. D. Dans le volet Aperçu, cliquez sur la flèche située à gauche du premier regroupement

Groupe de comptes et sélectionnez Supprimer le groupe. E. Dans le volet Champs, faites glisser l'élément Région (sous Comptes : Informations personnalisées) vers la zone Déposer un champ ici pour créer un regroupement dans le volet Aperçu. F. Dans le volet Champs, double-cliquez sur Chiffre d'affaires annuel. G. Sélectionnez Somme et cliquez sur Appliquer.

2. Ajoutez une formule récapitulative personnalisée pour afficher la part du chiffre

d'affaires annuel total des comptes sur chaque marché vertical.

A. Dans le volet Champs, double-cliquez sur Ajouter une formule. B. Remplissez l'écran Formules récapitulatives personnalisées.

Nom de colonne : % du total

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 69

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Description : Affiche le chiffre d'affaires

annuel dans chaque marché vertical en pourcentage du total

**Format : Pourcentage**

Décimales : 2

Emplacement d'affichage de cette formule

**Regroupement 1 : Marché vertical**

C. Saisissez la formule.

i. Dans la liste Champs récapitulatifs, sélectionnez Chiffre d'affaires annuel >

Somme. ii. Saisissez / iii. Dans la liste Fonctions, sélectionnez PARENTGROUPVAL, puis cliquez sur

< Insérer. iv. Dans la fonction que vous venez d'insérer, mettez en surbrillance le texte

summary\_field. v. Dans la liste Champs récapitulatifs, sélectionnez Chiffre d'affaires annuel >

Somme pour remplacer le texte mis en surbrillance.

D. Vérifiez que la formule se présente comme suit :

SALES:SUM / PARENTGROUPVAL(SALES:SUM, GRAND\_SUMMARY)

E. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. F. Cliquez sur OK.

3. Ajoutez une formule récapitulative personnalisée pour afficher la part du chiffre d'affaires annuel des comptes de chaque région sur chaque marché vertical.

A. Dans le volet Champs, double-cliquez sur Ajouter une formule. B. Remplissez l'écran Formules récapitulatives personnalisées.

Nom de colonne : % du marché vertical

Description : Affiche le chiffre d'affaires

annuel dans chaque région en pourcentage du marché vertical

**Format : Pourcentage**

Décimales : 2

Emplacement d'affichage de cette formule :

**Regroupement 2 : Région**

C. Saisissez la formule.

i. Dans la liste Champs récapitulatifs, sélectionnez Chiffre d'affaires annuel >

**Somme.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 70

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

ii. Saisissez / iii. Dans la liste Fonctions, sélectionnez PARENTGROUPVAL, vérifiez que la case

d'option Marché vertical est sélectionnée, puis cliquez sur < Insérer. iv. Dans la fonction que vous venez d'insérer, mettez en surbrillance le texte

summary\_field. v. Dans la liste Champs récapitulatifs, sélectionnez Chiffre d'affaires annuel >

Somme pour remplacer le texte mis en surbrillance.

D. Vérifiez que la formule se présente comme suit :

SALES:SUM / PARENTGROUPVAL(SALES:SUM, BucketField\_<number>)

E. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. F. Cliquez sur OK.

4. Modifiez le graphique de rapport existant pour afficher le chiffre d'affaires annuel par

marché vertical et par région.

A. Cliquez sur Modifier le graphique. B. Remplissez l'onglet Données du graphique.

**Axe Y : Somme du chiffre d'affaires annuel**

**Axe X : Marché vertical**

Regrouper par : Région

**Graphique empilé**

C. Cliquez sur l'onglet Mise en forme et effectuez les modifications suivantes :

Titre du graphique : Chiffre d'affaires annuel par marché

vertical et par région

Position de la légende : Bas

D. Cliquez sur OK. E. Cliquez sur Exécuter le rapport.

5. Enregistrez le rapport sous Chiffre d'affaires annuel des comptes par marché vertical et

par région.

A. Cliquez sur Enregistrer sous, puis saisissez les informations concernant le rapport.

Nom du rapport : CA annuel comptes/marché

vertical/région Description du rapport : Affiche la part du chiffre d'affaires

annuel total que possèdent les comptes dans chaque marché vertical et la part du chiffre d'affaires annuel dans chaque marché vertical que possèdent les comptes dans chaque région.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 71

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Dossier de rapports : Rapports marketing

**B. Cliquez sur Enregistrer et revenir au rapport.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 72

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-7 : Tester l'application de compteur de reports d'opportunités**

**Objectif :**

Testez l'application de compteur des reports d'opportunités à partir d'AppExchange pour suivre les commerciaux qui reportent leurs opportunités.

**Tâches :**

1. Utilisez la vue de liste des opportunités de test du compteur de reports pour

« reporter » un échantillon d'opportunités au mois suivant. 2. Modifiez le rapport échantillon sur le nombre de reports d'opportunités pour afficher le

nombre de fois que chaque commercial a reporté une opportunité et modifiez le graphique de rapport pour afficher le nombre de reports et d'opportunités de chaque commercial. 3. Enregistrez le rapport sous Opportunités reportées par commercial. 4. Ajoutez le rapport modifié au tableau de bord des ventes internationales en tant que

composant de tableau à plusieurs colonnes affichant le nombre de reports et d'opportunités pour chaque commercial.

**Heure :**

15 minutes

**Instructions :**

1. Utilisez la vue de liste des opportunités de test du compteur de reports pour

« reporter » un échantillon d'opportunités au mois suivant.

A. Cliquez sur l'onglet Opportunités. B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez Test du compteur de reports. C. Dans l'en-tête de colonne Action, cochez la case située dans l'en-tête de colonne

pour sélectionner toutes les opportunités de la page. D. Pour la première opportunité de la liste, double-cliquez sur le champ Date de

clôture et modifiez la valeur.

**Date de clôture : (remplacez la valeur par le dernier jour du mois**

**suivant)**

Appliquer les modifications à :

**L'ensemble des XX enregistrements sélectionnés**

E. Cliquez sur Enregistrer. F. Cliquez sur l'icône Actualiser en haut de la liste. La colonne Compteur de reports

doit afficher le chiffre 1 pour chaque opportunité de la liste ayant été « reportée » au mois suivant.

2. Modifiez le rapport échantillon sur le nombre de reports d'opportunités pour afficher le

nombre de fois que chaque commercial a reporté une opportunité et modifiez le

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 73

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

graphique de rapport pour afficher le nombre de reports et d'opportunités de chaque commercial.

A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Dans la liste Dossiers, cliquez sur Compteur de reports d'opportunités. C. Dans la colonne Action, cliquez sur la flèche en regard du rapport \*\*Exemple - Compteur de reports d'opportunités, puis sélectionnez Personnalisation. D. Dans le volet Aperçu, cliquez sur la flèche située à gauche du premier regroupement

**Nom d'opportunité et sélectionnez Supprimer le groupe. E. Dans le volet Champs, faites glisser le champ Propriétaire de l'opportunité vers la**

**zone de dépôt Déposer un champ ici pour créer un regroupement. F. Cliquez sur Ajouter le graphique. G. Dans la section Graphiques de combinaison, sélectionnez Tracer des valeurs**

supplémentaires, puis, dans la liste de sélection Valeur, sélectionnez Nombre d'enregistrements. H. Cliquez sur l'onglet Mise en forme et effectuez les modifications suivantes :

Titre du graphique : Nombre de reports et d'opportunités par

commercial

Position de la légende :

**Bas**

Activer le survol : (Sélectionné)

I. Cliquez sur OK. J. Cliquez sur Exécuter le rapport.

3. Enregistrez le rapport sous Opportunités reportées par commercial.

A. Cliquez sur Enregistrer sous, puis saisissez les informations concernant le rapport.

Nom du rapport : Opportunités reportées par commercial

Description du rapport :

Affiche le nombre d'opportunités reportées au mois suivant par chaque commercial.

**Dossier de rapports : Rapports sur les ventes internationales**

**B. Cliquez sur Enregistrer et revenir au rapport.**

4. Ajoutez le rapport modifié au tableau de bord des ventes internationales en tant que

composant de tableau à plusieurs colonnes affichant le nombre de reports et d'opportunités pour chaque commercial.

A. Cliquez sur l'onglet Tableaux de bord. B. Dans la liste de sélection Rechercher un tableau de bord, sélectionnez Tableau de

**bord des ventes internationales. C. Cliquez sur Modifier.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 74

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

D. Sous l'onglet Composants, faites glisser le composant de tableau dans la deuxième

colonne du tableau de bord, sous le composant de mesure Montant total des en- cours. E. Cliquez sur l'onglet Sources de données. F. Dans la zone Recherche rapide, saisissez report. G. Faites glisser le rapport Opportunités reportées par commercial vers le nouveau

composant de tableau. H. Cliquez sur l'icône de modification des attributs (icône de clé à molette). I. Cliquez sur le lien Personnaliser le tableau et indiquez les paramètres de colonne

de tableau.

**Colonne 1 : Propriétaire de l'opportunité**

**Colonne 2 : Nombre de reports; Tri décroissant**

**Colonne 3 : Nombre d'enregistrements**

J. Cliquez sur OK. K. Cliquez sur Modifier le titre et saisissez Opportunités reportées au mois

prochain. L. Cliquez sur Modifier le pied de page et saisissez Colonne de décompte des

enregistrements affichant le nombre total d'opportunités par commercial. M. Cliquez sur Fermer, puis sur Enregistrer et Fermer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 75

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-8 : Créer un tableau de bord dynamique filtré**

**Objectif :**

Créez un tableau de bord des performances des représentants du support qui permet au vice-président des services de visualiser les données associées aux différents responsables du support, et qui permet à ces derniers de changer la priorité et le niveau des requêtes affichées.

**Tâches :**

1. Transformez le tableau de bord des performances des représentants/agents en tableau de bord dynamique de sorte que Noah Larkin puisse afficher les données associées aux différents responsables du support. 2. Ajoutez des filtres de tableau de bord afin que les responsables du support puissent

filtrer les données par priorité et par niveau. 3. Mettez à jour le profil de l'utilisateur exécutif pour donner à Noah Larkin l'autorisation

« Afficher les tableaux de bord de mon équipe ». 4. Connectez-vous en tant que Noah Larkin pour tester le tableau de bord.

**Heure :**

15 minutes

**Instructions :**

1. Transformez le tableau de bord des performances des représentants/agents en tableau de bord dynamique de sorte que Noah Larkin puisse afficher les données associées aux différents responsables du support.

A. Cliquez sur l'onglet Tableaux de bord. B. Dans la liste de sélection Rechercher un tableau de bord, sélectionnez

**Performances des techniciens/agents. C. Cliquez sur Modifier. D. Cliquez sur la flèche située à droite du champ Afficher le tableau de bord en tant**

**que. E. Sélectionnez Exécuter en tant qu'utilisateur connecté et Permet aux utilisateurs**

**autorisés de modifier l'utilisateur en cours, puis cliquez sur OK.**

2. Ajoutez des filtres de tableau de bord afin que les responsables du support puissent

filtrer les données par priorité et par niveau.

A. Cliquez sur Ajouter un filtre et remplissez la section supérieure de l'écran Ajouter un

filtre.

**Champ : Priorité**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 76

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Étiquette d'affichage :

**Priorité**

B. Dans la section Options de filtre, ajoutez un filtre de priorité élevée.

Opérateur : égal à

Nom du groupe : <laissez ce champ vide>

Valeur : Élevé

C. Cliquez sur Ajouter une ligne pour ajouter un filtre de priorité moyenne.

Opérateur : égal à

Nom du groupe : <laissez ce champ vide>

**Valeur : Moyenne**

D. Cliquez sur Ajouter une ligne pour ajouter un filtre de priorité faible.

Opérateur : égal à

Nom du groupe : <laissez ce champ vide>

Valeur : Faible

E. Cliquez sur OK. F. Cliquez sur Ajouter un filtre et remplissez la section supérieure de l'écran Ajouter un

filtre.

**Champ : Propriétaire de la requête :**

Étiquette d'affichage :

**Niveau**

G. Dans la section Options de filtre, ajouter un filtre de niveau 1.

Opérateur : égal à

Nom du groupe : Niveau 1

Valeur : Cara Ng

H. Cliquez sur Ajouter une ligne pour ajouter un filtre de niveau 2.

Opérateur : égal à

Nom du groupe : Niveau 2

**Valeur : Tim Howe**

I. Cliquez sur OK. J. Cliquez sur Fermer, puis sur Enregistrer et Fermer.

3. Mettez à jour le profil de l'utilisateur exécutif pour donner à Noah Larkin l'autorisation

« Afficher les tableaux de bord de mon équipe ».

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 77

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils. B. Dans la colonne Nom du profil, cliquez sur Utilisateur responsable. C. Cliquez sur Autorisations système. D. Cliquez sur Modifier. E. Sélectionnez Afficher les tableaux de bord de mon équipe. F. Cliquez sur Enregistrer.**

4. Connectez-vous en tant que Noah Larkin pour tester le tableau de bord.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. B. Cliquez sur Se connecter en regard de Larkin, Noah. C. Cliquez sur l'onglet Tableaux de bord. D. Dans la liste de sélection Rechercher un tableau de bord, sélectionnez

Performances des techniciens/agents. E. Dans le champ Affichage en tant que, saisissez Roberta, puis cliquez sur Spada,

Roberta lorsque le nom apparaît sous le champ Affichage en tant que. Le tableau de bord est actualisé de manière à afficher les données que Roberta peut voir. F. Dans les options de filtre Priorité, sélectionnez Élevée. Le tableau de bord est

actualisé de manière à afficher uniquement les requêtes dont la priorité est élevée. G. Dans les options de filtre Niveau, sélectionnez Niveau 2. Le tableau de bord est

actualisé de manière à afficher uniquement les requêtes de niveau 2 dont la priorité est élevée. H. Cliquez sur Noah Larkin | Déconnexion.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 78

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-9 : Créer un rapport joint**

**Objectif :**

Créez le rapport Tableau de bord des activités des comptes pour afficher le nombre et la valeur des opportunités en cours, le nombre et l'âge moyen des requêtes en cours et les activités récentes de chaque compte client.

**Tâches :**

1. Créez un rapport personnalisé en utilisant le type de rapport personnalisé Comptes avec ou sans opportunités, puis filtrez-le pour afficher les comptes clients et les opportunités en cours. 2. Sélectionnez le format de rapport Joint, puis ajoutez un bloc pour afficher toutes les

requêtes en cours. 3. Ajoutez un bloc pour afficher les activités en cours modifiées au cours des 30 derniers

jours. 4. Regroupez le rapport par nom de compte, synthétisez les champs Montant

d'opportunité et Ancienneté de la requête, et masquez les détails. 5. Enregistrez le rapport sous Tableau de bord des activités des comptes.

**Heure :**

20 minutes

**Instructions :**

1. Créez un rapport personnalisé en utilisant le type de rapport personnalisé Comptes avec ou sans opportunités, puis filtrez-le pour afficher les comptes clients et les opportunités en cours.

A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Cliquez sur Nouveau rapport... C. Dans la liste Sélectionner un type de rapport, double-cliquez sur Comptes et

contacts, puis sélectionnez Comptes avec ou sans opportunités dans la liste qui apparaît. D. Cliquez sur Créer. E. Dans le volet Filtres, définissez les filtres.

**Afficher : Tous les comptes**

**Plage : Toutes les dates**

F. Dans le volet Filtres, cliquez sur Ajouter. G. Ajoutez le filtre Type égal à Client, puis cliquez sur OK.

(Remarque : Sélectionnez Type sous Comptes) H. Dans le volet Filtres, cliquez sur Ajouter. I. Ajoutez le filtre Fermée est égal à Faux, puis cliquez sur OK.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 79

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

2. Sélectionnez le format de rapport Joint, puis ajoutez un bloc pour afficher toutes les

requêtes en cours.

A. Cliquez sur Format tabulaire et sélectionnez Joint. B. Dans le bloc COMPTES AVEC OU SANS OPPORTUNITÉS, cliquez sur Comptes avec

ou sans opportunités - Bloc 1, remplacez le nom du bloc par Opportunités ouvertes, puis appuyez sur la touche ENTRÉE. C. Cliquez sur Ajouter un type de rapport. D. Double-cliquez sur Rapports du support client et sélectionnez Requêtes. E. Cliquez sur OK. F. Dans le nouveau bloc Requêtes, cliquez sur Requêtes - Bloc 2, remplacez le nom du

bloc par Requêtes ouvertes, puis appuyez sur la touche ENTRÉE. G. Maintenez la touche CTRL enfoncée et cliquez sur les en-têtes de colonne suivants

dans le bloc REQUÊTES :

**Ouvert Fermé Nom du compte**

H. Faites glisser les colonnes sélectionnées dans le volet Champs afin de les supprimer. I. Dans la section Requêtes ouvertes du volet Filtres, cliquez sur Ajouter.

(Remarque : vous devrez peut-être faire défiler le volet Filtres vers le bas pour accéder à Requêtes ouvertes.) J. Ajoutez le filtre Ouvert est égal à Vrai, puis cliquez sur OK.

3. Ajoutez un bloc pour afficher les activités en cours modifiées au cours des 30 derniers

jours.

A. Cliquez sur Ajouter un type de rapport. B. Double-cliquez sur Activités et sélectionnez Activités avec des comptes. C. Cliquez sur OK. D. Dans le nouveau bloc Activités, cliquez sur Activités associées aux comptes - Bloc 3, remplacez le nom du bloc par Activités créées/modifiées au cours des 30 derniers jours, puis appuyez sur la touche ENTRÉE. E. Depuis le bloc Activités, faites glisser l'en-tête de colonne Nom du compte dans le

volet Champs afin de le supprimer. F. Dans la section Activités associées aux comptes du volet Champs, double-cliquez sur

l'élément Informations sur l'activité pour le développer. G. Maintenez la touche CTRL enfoncée, puis cliquez sur les éléments Date de création

et Date de dernière modification pour les sélectionner. H. Faites glisser les deux champs sélectionnés vers le bloc Activités et déposez-les à

gauche de la colonne Objet. I. Dans la section Activités créées/modifiées au cours des 30 derniers jours du volet

Filtres, configurez les filtres d'activité. (Remarque : vous devrez peut-être faire défiler le volet Filtres vers le bas pour accéder à cette section.)

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 80

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Afficher : Toutes les activités**

**Date : Date de dernière modification**

**Plage : Les 30 derniers jours**

4. Regroupez le rapport par nom de compte, synthétisez les champs Montant

d'opportunité et Ancienneté de la requête, et masquez les détails.

A. Dans la section Champs communs du volet Champs, double-cliquez sur l'élément

Comptes pour le développer. B. Faites glisser l'élément Nom du compte vers la zone de dépôt Faites glisser un

champ ici pour regrouper les blocs de rapport. C. Dans le bloc Opportunités, positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne Montant,

cliquez sur la flèche qui apparaît et sélectionnez Résumer ce champ... D. Sélectionnez Somme et cliquez sur Appliquer. E. Dans le bloc Requêtes, positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne Ancienneté,

cliquez sur la flèche qui apparaît et sélectionnez Résumer ce champ... F. Sélectionnez Moyenne et cliquez sur Appliquer. G. Dans le menu Afficher, cliquez sur Détails pour désélectionner l'option. H. Cliquez sur Exécuter le rapport.

5. Enregistrez le rapport sous Tableau de bord des activités des comptes.

A. Cliquez sur Enregistrer, puis saisissez les informations concernant le rapport.

Nom du rapport : Tableau de bord des activités de compte

Description du rapport :

Affiche le nombre d'opportunités en cours, les requêtes ouvertes et les activités récentes de chaque compte client

**Dossier de rapports : Rapports sur les ventes internationales**

B. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 81

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-10 : Créer un rapport sur les tendances historiques des opportunités**

**Objectif :**

Découvrez les fonctionnalités des rapports de tendances historiques.

**Tâches :**

1. Modifiez les opportunités pour tester les tendances historiques. 2. Exécutez le rapport sur les tendances historiques des opportunités. 3. Filtrez le rapport pour afficher uniquement les opportunités dont le champ Montant a

été modifié et pour afficher la nouvelle valeur.

**Durée :**

5 minutes

**Instructions :**

1. Modifiez les opportunités pour tester les tendances historiques.

A. Cliquez sur l'onglet Opportunités. B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez Fermées le mois prochain. C. Cliquez sur Modifier en regard de la première opportunité et apportez les

modifications suivantes.

**Date de clôture : Indiquez la date de clôture dans 7 jours.**

**Étape : Passez à l'étape suivante.**

**Montant : Remplacez la valeur actuelle par 2 000.**

D. Cliquez sur Enregistrer. E. Cliquez sur Modifier en regard de la deuxième opportunité et apportez les

modifications suivantes.

**Date de clôture : Reportez la date de clôture de 14 jours.**

**Étape : Passez à l'étape suivante.**

**Montant : Remplacez la valeur actuelle par 10 000.**

F. Cliquez sur Enregistrer.

2. Exécutez le rapport sur les tendances historiques des opportunités.

**A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Cliquez sur le dossier Rapports sur les ventes internationales. C. Cliquez sur le rapport Opportunité Tendances Historiques.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 82

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

D. Les modifications apportées sont codées par couleur dans le rapport.

Remarque : Les opportunités que vous avez modifiées à l'étape 1 sont affichées avec les valeurs Montant et Étape codées par couleur. Il est possible que les valeurs Date de clôture soient également codées par couleur. En effet, les dates de clôture sont automatiquement mises à jour lorsque des

organisations sont créées pour la formation.

3. Filtrez le rapport pour afficher uniquement les opportunités dont le champ Montant a

été modifié et pour afficher la nouvelle valeur.

A. Cliquez sur Personnaliser. B. Dans le volet Filtres, cliquez sur Ajouter et créez un filtre avec les informations

suivantes.

Premier champ de filtre :

**Montant (Historique)**

Deuxième champ de filtre :

Toutes les dates historiques

Troisième champ de filtre :

**différent de**

Quatrième champ de filtre :

Cliquez sur le bouton à gauche du champ, sélectionnez Champ, puis sélectionnez Montant dans la liste de sélection.

C. Cliquez sur OK. D. Positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne Montant, cliquez sur la flèche qui

**apparaît et sélectionnez Afficher les modifications. E. Cliquez sur Enregistrer. F. Cliquez sur Exécuter le rapport.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 83

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**5-11 : Créer un instantané de rapport**

**Objectif :**

Créez un instantané de rapport pour analyser la façon dont l'en-cours des ventes évolue au fil du temps. L'instantané doit capturer les champs Nom du compte, Nom d'opportunité, Montant, Étape, Date de clôture et Propriétaire de l'opportunité.

**Tâches :**

1. Vérifiez le rapport source Instantané de l'en-cours des opportunités pour vous assurer

que le format, les champs et les filtres sont corrects. 2. Vérifiez l'objet cible Instantané de l'en-cours des opportunités pour vous assurer que les

champs sont corrects. 3. Créez un instantané de rapport pour capturer les données hebdomadaires du rapport source Instantané de l'en-cours des opportunités dans l'objet cible du même nom. 4. Créez un rapport en utilisant le type de rapport Instantané de l'en-cours des

opportunités pour afficher l'en-cours par semaine. (À des fins de formation, l'objet cible Instantané de l'en-cours des opportunités a été pré-rempli avec les données et contient un champ Date de création personnalisé à utiliser pour le regroupement.)

**Heure :**

20 minutes

**Instructions :**

1. Vérifiez le rapport source Instantané de l'en-cours des opportunités pour vous assurer

que le format, les champs et les filtres sont corrects.

A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Dans la liste Dossiers, cliquez sur Rapports source d'instantané de rapport. C. Dans la colonne Nom, cliquez sur Instantané de l'en-cours de l'opportunité. D. Vérifiez les points suivants :

Le rapport est un rapport tabulaire. Le rapport est filtré pour afficher toutes les opportunités en cours. Le rapport comporte les colonnes appropriées pour les champs devant être

capturés.

2. Vérifiez l'objet cible Instantané de l'en-cours des opportunités pour vous assurer que les

champs sont corrects.

A. Cliquez sur Configuration | Créer | Objets. B. Dans la colonne Étiquette, cliquez sur Instantané de l'en-cours de l'opportunité. C. Dans la liste Champs personnalisés et relations, vérifiez que l'objet possède les

champs personnalisés appropriés pour les champs devant être capturés.

3. Créez un instantané de rapport pour capturer les données hebdomadaires du rapport

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 84

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

source Instantané de l'en-cours des opportunités dans l'objet cible du même nom.

**A. Cliquez sur Configuration | Gestion des données | Instantanés de rapport |**

Continuer. B. Cliquez sur Nouvel instantané de rapport et indiquez les informations relatives à

l'instantané.

Nom de l'instantané de rapport :

Instantané de l'en-cours de l'opportunité

Utilisateur actif : Allison Wheeler

**Rapport source : Instantané de l'en-cours de l'opportunité**

**Objet cible : Instantané de l'en-cours de l'opportunité**

**C. Cliquez sur Enregistrer et modifier les mappages de champs, puis mappez les**

champs du rapport source avec ceux de l'objet cible.

**Nom du compte avec Nom du compte. Montant avec Montant. Date de clôture avec Date de clôture. Nom d'opportunité avec Nom d'opportunité. Propriétaire de l'opportunité avec Propriétaire de l'opportunité. Étape avec Étape.**

D. Cliquez sur Enregistrer. E. Dans la section Planifier un instantané de rapport, cliquez sur Modifier et définissez

la planification.

Envoyer par e-mail l'instantané de rapport :

**À moi**

**Fréquence : Hebdomadaire**

Se reproduit chaque semaine le :

**Vendredi**

**Début : (date du jour)**

**Fin : (dans une semaine à partir de la date du jour)**

Heure de début souhaitée : Cliquez sur le lien Rechercher les options

**disponibles... et sélectionnez n'importe quelle heure.**

F. Cliquez sur Enregistrer.

4. Créez un rapport en utilisant le type de rapport Instantané de l'en-cours des

opportunités pour afficher l'en-cours par semaine. (À des fins de formation, l'objet cible Instantané de l'en-cours des opportunités a été pré-rempli avec les données et contient un champ Date de création personnalisé à utiliser pour le regroupement.)

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 85

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Cliquez sur Nouveau rapport... C. Dans la liste Sélectionner un type de rapport, double-cliquez sur Autres rapports,

puis sélectionnez Instantané de l'en-cours de l'opportunité dans la liste qui apparaît. D. Cliquez sur Créer. E. Dans le volet Filtres, définissez les filtres.

**Afficher : Tous les instantanés de l'en-cours de**

**l'opportunité**

**Champ de date : Date de création personnalisée (remarque : dans**

une situation normale, il s'agit du champ Date de création.)

**Plage : Trimestres fiscaux en cours et précédent**

F. Dans la partie supérieure du volet Aperçu, cliquez sur Supprimer toutes les

colonnes, puis sur OK pour confirmer. G. Dans la section Champs, cliquez sur les champs suivants en maintenant la touche

CTRL enfoncée :

**Nom du compte Nom d'opportunité Montant Étape Date de clôture Propriétaire de l'opportunité Date de création personnalisée (remarque : dans une situation normale, il s'agit du**

champ Date de création.)

H. Faites glisser les champs sélectionnés dans le volet Aperçu. I. Positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne Date de création personnalisée,

cliquez sur la flèche qui apparaît et sélectionnez Grouper par ce champ. J. Positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne Montant, cliquez sur la flèche qui

apparaît et sélectionnez Résumer ce champ... K. Sélectionnez Somme et cliquez sur Appliquer. L. Cliquez sur Ajouter le graphique. M. Dans les options Sélectionner le type situées dans la partie supérieure de l'éditeur

de graphique, sélectionnez Graphique en barres verticales. N. Cliquez sur l'onglet Mise en forme, puis, dans le champ Titre du graphique, saisissez

En-cours par semaine. O. Cliquez sur OK. P. Cliquez sur Exécuter le rapport. Q. Cliquez sur Enregistrer sous, puis saisissez les informations concernant le rapport.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 86

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Nom du rapport : En-cours historique par semaine

Description du rapport : Affiche l'en-cours de chaque semaine des

trimestres actuel et précédent.

**Dossier de rapports : Rapports sur les ventes internationales**

**R. Cliquez sur Enregistrer et revenir au rapport.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 87

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**6-1 : Personnaliser Salesforce1**

**Objectif :**

Affichez les champs principaux en haut des enregistrements de compte et simplifiez l'accès aux tableaux de bord depuis Salesforce1.

**Tâches :**

1. Modifiez la présentation compacte de compte pour afficher les champs Propriétaire du

compte, Secteur, Région et Chiffre d'affaires annuel. 2. Modifiez le menu de navigation mobile en déplaçant la section Tableaux de bord au-

dessus de Fil. 3. Vérifiez que les modifications apportées au menu de navigation mobile et à la

présentation compacte de compte ont été appliquées. (Facultatif)

**Durée :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Modifiez la présentation compacte de compte pour afficher les champs Propriétaire du

compte, Secteur, Région et Chiffre d'affaires annuel.

**A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Comptes | Présentations compactes. B. Cliquez sur Nouveau et saisissez les informations suivantes.**

Étiquette : Présentation compacte personnalisée :

Champs sélectionnés :

**Propriétaire du compte Secteur Région Chiffre d'affaires annuel**

C. Cliquez sur Enregistrer. D. Cliquez sur Attribution de présentation compacte. E. Cliquez sur Modifier l'attribution. F. Dans la liste de sélection Présentation compacte principale, sélectionnez

**Présentation compacte personnalisée. G. Cliquez sur Enregistrer.**

2. Modifiez le menu de navigation mobile en déplaçant la section Tableaux de bord au-

dessus de Fil.

A. Cliquez sur Configuration | Administration mobile | Navigation Salesforce1. B. Dans la liste Éléments sélectionnés, sélectionnez Tableaux de bord. C. Cliquez sur la flèche vers le haut pour déplacer l'élément au-dessus de Fil. D. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 88

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

3. Vérifiez que les modifications apportées au menu de navigation mobile et à la

présentation compacte de compte ont été appliquées. (Facultatif)

A. Téléchargez l'application Salesforce1 sur l'App Store d'Apple ou sur Google Play. B. Connectez-vous à Salesforce1 sur votre appareil mobile. C. Tapez sur le bouton de menu en haut à gauche. D. Vérifiez que les tableaux de bord sont affichés au-dessus de Fil. E. Tapez sur Comptes. (Si l'option Comptes n'est pas affichée, tapez sur Plus.) F. Recherchez le compte ABC Labs. G. Tapez sur ABC Labs pour afficher le compte. H. Vérifiez que les valeurs des champs Propriétaire du compte, Secteur, Région et

Chiffre d'affaires annuel sont affichées en haut de l'enregistrement.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 89

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**6-2 : Créer une action rapide spécifique à un objet**

**Objectif :**

Créez une action rapide spécifique à un objet permettant de mettre à jour l'enregistrement d'une opportunité qui a été gagnée.

**Tâches :**

1. Créez une action rapide permettant de mettre à jour l'enregistrement d'une

opportunité qui a été gagnée. 2. Définissez le champ Étape sur Fermée gagnée et le champ Date de clôture sur la date

d'aujourd'hui. 3. Ajoutez l'action rapide à la présentation de page d'opportunité. 4. Testez l'action rapide spécifique à un objet.

**Durée :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Créez une action rapide permettant de mettre à jour l'enregistrement d'une

opportunité qui a été gagnée.

**A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Opportunités | Boutons, liens et**

actions. B. Cliquez sur Nouvelle action et saisissez les informations sur l'action rapide :

**Type d'action : Mettre à jour un enregistrement**

Étiquette : Gagnée

Description : Met à jour une opportunité qui a été gagnée.

C. Cliquez sur Enregistrer. D. Supprimez le champ Étape suivante de la présentation de page. E. Cliquez sur Enregistrer.

2. Définissez le champ Étape sur Fermée gagnée et le champ Date de clôture sur la date

d'aujourd'hui.

A. Dans la section sur les valeurs de champ prédéfinies, cliquez sur Nouveau et

saisissez les informations sur le champ.

Nom du champ : Étape

Une valeur spécifique :

**Fermée gagnée**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 90

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

B. Cliquez sur Enregistrer. C. Dans la section sur les valeurs de champ prédéfinies, cliquez sur Nouveau et

saisissez les informations sur le champ.

**Nom du champ : Date de clôture**

Formule : Today()

D. Cliquez sur Enregistrer.

3. Ajoutez l'action rapide à la présentation de page d'opportunité.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Opportunités | Présentations de page. B. Cliquez sur Modifier en regard de 1. Présentation de prospection B2B. C. Dans la palette, cliquez sur Actions rapides de l'éditeur. D. Faites glisser Gagnée vers la section Actions rapides de l'éditeur (à droite de Fichier). E. Cliquez sur Enregistrer.

4. Testez l'action rapide spécifique à un objet.

A. Cliquez sur l'onglet Opportunités. B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez Toutes les opportunités. C. Cliquez sur l'opportunité Acme Inc. - Poste de travail. D. Dans le fil Chatter, cliquez sur Gagnée. E. Vérifiez que les champs Date de clôture et Étape sont définis sur les valeurs

prédéfinies. F. Remplacez la valeur du champ Montant par 25 000 et cliquez sur Mettre à jour. G. Actualisez votre navigateur et vérifiez que les mises à jour apparaissent dans le fil

Chatter. H. (Facultatif) Testez l'action spécifique à un objet dans Salesforce1.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 91

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**6-3 : Créer une action rapide globale et mettre à jour les présentations d'éditeur**

**Objectif :**

Créez une action rapide globale permettant de créer une demande de modification, modifiez la présentation d'éditeur globale et créez une présentation d'éditeur globale pour le profil Utilisateur commercial.

**Tâches :**

1. Créez une action rapide globale permettant de créer une demande de modification. 2. Ajoutez les champs Priorité, Exigences et Solution proposée dans la présentation de

page de l'action, puis supprimez le champ Nom du contact. 3. Ajoutez l'action Demande de modification à la présentation d'éditeur globale. 4. Créez une présentation d'éditeur globale incluant l'action Consigner un appel, puis

affectez cette action au profil Utilisateur commercial. 5. Testez l'action rapide globale et les présentations d'éditeur globales.

**Durée :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Créez une action rapide globale permettant de créer une demande de modification.

A. Sélectionnez Configuration | Créer | Actions globales | Actions globales. B. Cliquez sur Nouvelle action et saisissez les informations sur l'action rapide.

**Type d'action : Création d'un enregistrement**

Objet cible : Requête

**Type d'enregistrement : Demande de modification**

Étiquette : Demande de modification

Description : Créer une demande de modification

C. Cliquez sur Enregistrer.

2. Ajoutez les champs Priorité, Exigences et Solution proposée dans la présentation de

page de l'action, puis supprimez le champ Nom du contact.

A. Faites glisser les champs Priorité, Exigences et Solution proposée vers la colonne

de droite. B. Positionnez le curseur sur Nom du contact et cliquez sur l'icône de suppression. C. Cliquez sur Enregistrer.

3. Ajoutez l'action Demande de modification à la présentation d'éditeur globale.

**A. Sélectionnez Configuration | Créer | Actions globales | Présentations d'éditeur.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 92

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

B. Cliquez sur Modifier en regard de Présentation globale. C. Faites glisser Modification demandée vers la section Actions rapides de l'éditeur (à

droite de Sondage). D. Cliquez sur Enregistrer.

4. Créez une présentation d'éditeur globale incluant l'action Consigner un appel, puis

affectez cette action au profil Utilisateur commercial.

A. Cliquez sur Nouveau et saisissez les informations suivantes.

Présentation d'éditeur existante :

**Présentation globale**

Nom de la présentation d'éditeur :

Présentation de vente

B. Cliquez sur Enregistrer. C. Faites glisser Consigner un appel vers la section Actions rapides de l'éditeur (à

droite de Sondage). D. Cliquez sur Enregistrer. E. Cliquez sur Attribution de présentation d'éditeur. F. Cliquez sur Modifier l'attribution. G. Sélectionnez le profil Utilisateur commercial. H. Dans la liste de sélection Présentation d'éditeur à utiliser, sélectionnez Présentation

**de vente. I. Cliquez sur Enregistrer.**

5. Testez l'action rapide globale et les présentations d'éditeur globales.

A. Cliquez sur l'onglet Chatter. B. Cliquez sur Plus | Demande de modification. C. Vérifiez que le champ Statut est bien paramétré sur Modification demandée. D. Saisissez les informations échantillon dans les champs suivants.

Objet : Test de la demande de modification

Description : Test des actions rapides globales

Exigences : Exigences relatives au test

Solution proposée : Tester la solution proposée

E. Cliquez sur Créer. F. Vérifiez que les informations sur la nouvelle demande de modification apparaissent

dans le fil Chatter. G. Cliquez sur le lien de demande de modification pour afficher l'enregistrement. H. (Facultatif) Testez l'action rapide globale dans Salesforce1. I. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. J. Cliquez sur Se connecter en regard du nom Adams, Karen. K. Cliquez sur Plus | Consigner un appel.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 93

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

L. Saisissez les informations échantillon dans les champs suivants.

Objet : Test de l'appel

Nom : Contact : Arnold Adams

Commentaires : Test de la nouvelle action Consigner un

appel

Associé à : Compte : ABC Labs

M. Cliquez sur Consigner un appel. N. Vérifiez que les informations sur l'appel apparaissent dans le fil Chatter. O. Cliquez sur le lien Test de l'appel pour afficher l'enregistrement de la tâche. P. Cliquez sur Karen Adams | Déconnexion.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 94

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**7-1 : Analyser les données manquantes sur les pistes**

**Objectif :**

Analysez les pistes à la recherche des données manquantes en utilisant les tableaux de bord de qualité des données.

**Tâches :**

1. Modifiez les champs de formule Niveau de qualité des données de piste et Description de la qualité des données de piste pour répondre aux exigences d'AW Computing. 2. Exécutez le tableau de bord 2-Campaigns, Lead & Activity Data Quality et affichez le

rapport sous-jacent Lead Data Quality Description.

**Heure :**

20 minutes

**Instructions :**

1. Modifiez les champs de formule Niveau de qualité des données de piste et Description de la qualité des données de piste pour répondre aux exigences d'AW Computing.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Pistes | Champs. B. Dans la section Champs personnalisés et relations de Piste, cliquez sur Modifier en

regard de Niveau de qualité des données de piste. C. Cliquez sur l'onglet Formule avancée et remplacez la formule existante par la

formule suivante :

IF( ISPICKVAL( Region\_\_c ,"" ), 0,40 ) + IF( LEN( Title ) = 0, 0,20 ) + IF( LEN( Phone ) = 0, 0,20 ) + IF( LEN( Email ) = 0, 0,20 )

D. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. E. Cliquez sur Enregistrer. F. Cliquez sur Modifier en regard de Description de la qualité des données. G. Remplacez la formule existante par la formule suivante :

IF( Data\_Quality\_Score\_\_c =100, "All Lead Details Captured", "Missing: " & IF( ISPICKVAL( Region\_\_c,""), "Region, ","") & IF( LEN(Title)=0, "Title, ","") & IF( LEN(Phone)=0, "Phone, ","") & IF( LEN(Email)=0, "Email, ","") )

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 95

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**H. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. I. Cliquez sur Enregistrer.**

2. Exécutez le tableau de bord 2-Campaigns, Lead & Activity Data Quality et affichez le

rapport sous-jacent Lead Data Quality Description.

A. Cliquez sur l'onglet Tableaux de bord. B. Dans la liste de sélection Rechercher un tableau de bord, sélectionnez 2-Qualité des

données de campagne, de piste et d'activité. C. Cliquez sur Modifier. D. Pour le composant Lead Data Quality, remplacez le pied de page par Basé sur la

région, le titre, le téléphone et l'e-mail. E. Pour le composant Missing Lead Data, cliquez sur l'icône de modification des

attributs (icône de clé à molette). F. Cochez la case Afficher le %. G. Cliquez sur OK. H. Cliquez sur Fermer. I. Cliquez sur Enregistrer et fermer. J. Cliquez sur Actualiser pour analyser les résultats du tableau de bord.

i. Quel est le pourcentage de pistes dont il manque la région ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ii. Quel est le pourcentage de pistes dont il manque la fonction, le téléphone ou

l'e-mail ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

K. Cliquez sur le composant Données de piste manquantes. L. Cliquez sur Afficher les détails. M. Cliquez sur Personnaliser. N. Supprimez le champ Data Quality Description du rapport. O. Faites glisser le champ Propriétaire de la piste dans la section Déposer un champ ici

pour créer un regroupement. P. Positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne Niveau de qualité des données de

piste, cliquez sur la flèche et sélectionnez Résumer ce champ... Q. Cochez la case Moyenne et cliquez sur Appliquer. R. Cliquez sur Enregistrer sous, puis saisissez les informations concernant le rapport.

Nom du rapport : Pistes dont la région est manquante

Description du rapport : Quel est le score moyen de qualité des

données de piste pour chaque responsable de piste ?

**Dossier de rapports : Mes rapports personnels personnalisés**

S. Cliquez sur Save and Run Report. T. Analysez les résultats du rapport.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 96

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

i. Combien d'enregistrements de piste appartiennent à Courtney Brown ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ii. Quel est le score moyen de qualité des données de Courtney Brown ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 97

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Réponses pour la section 7-1 : Analyser les données manquantes sur les pistes**

Étape 2.J.i : Quel est le pourcentage de pistes dont il manque la région ?

72%

Étape 2.J.ii : Quel est le pourcentage de pistes dont il manque le titre, le téléphone ou l'e- mail ?

6%

Étape 2.R.i : Combien d'enregistrements de piste appartiennent à Courtney Brown ?

66

Étape 2.R.ii : Quel est le score moyen de qualité des données de Courtney Brown ?

60

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 98

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**7-2 : Nettoyer et appliquer les données manquantes sur les pistes**

**Objectif :**

Ajoutez les valeurs de région manquantes aux pistes et rendez les données obligatoires à l'aide d'une règle de validation.

**Tâches :**

1. Personnalisez le rapport Données de région de piste manquantes et exportez les

résultats dans un fichier CSV. 2. Utilisez Excel pour ajouter des valeurs au champ Région. 3. Créez une règle de validation pour le champ Région pour garantir qu'il ne soit pas vide. 4. Utilisez le module Data Loader pour mettre à jour des enregistrements de piste et

attribuez les enregistrements en utilisant la règle d'attribution Pistes par région. 5. Vérifiez la qualité des données sur les pistes et la règle de validation.

**Heure :**

20 minutes

**Instructions :**

1. Personnalisez le rapport Données de région de piste manquantes et exportez les

résultats dans un fichier CSV.

**A. Cliquez sur l'onglet Rapports. B. Cliquez sur le dossier Mes rapports personnels personnalisés. C. Cliquez sur le rapport Pistes dont la région est manquante. D. Cliquez sur Personnaliser. E. Supprimez les champs Civilité et Société / Compte du rapport. F. Ajoutez les champs ID de piste, Ville, Région/Province, Pays et Région en tant que**

colonnes dans le rapport. G. Dans le volet Filtres, cliquez sur Ajouter. H. Définissez le filtre sur Région égal à [laissez vide], puis cliquez sur OK. I. Dans le volet Filtres, cliquez sur Ajouter. J. Définissez le filtre sur Statut de la piste différent de Qualifiée, puis cliquez sur OK. K. Cliquez sur Enregistrer. L. Cliquez sur Exécuter le rapport. M. Cliquez sur Exporter les détails. N. Dans la liste de sélection Coder le fichier d'exportation, sélectionnez Délimité par

**des points-virgules (.csv). O. Cliquez sur Exporter et enregistrez sous LeadDataMissingRegion.csv. P. Cliquez sur Terminé.**

2. Utilisez Excel pour ajouter des valeurs au champ Région.

A. Ouvrez le fichier LeadDataMissingRegion.csv dans Excel.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 99

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

B. Pour chaque piste pour laquelle la valeur du champ Région est manquante, entrez US. C. Cliquez sur Enregistrer, puis sur Oui.

3. Créez une règle de validation pour le champ Région pour garantir qu'il ne soit pas vide.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Pistes | Règles de validation. B. Cliquez sur Nouveau, puis complétez la page de modification des règles de

validation.

Nom de règle : Valider les pistes dont la région n'est

pas manquante

Description : Le champ Valider la région des pistes

permet de garantir l'attribution correcte des pistes.

Formule de condition d'erreur :

ISPICKVAL(Region\_\_c, "")

Message d'erreur : Le champ Région doit comporter une

valeur

Emplacement de l'erreur : Champ - Région

C. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. D. Cliquez sur Enregistrer. (Vous pouvez également effectuer cette opération en

définissant le champ de liste de sélection Région comme un champ universellement requis)

4. Utilisez le module Data Loader pour mettre à jour des enregistrements de piste et

attribuez les enregistrements en utilisant la règle d'attribution Pistes par région.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Pistes | Règles d'attribution de piste. B. Cliquez sur Pistes par région. C. Copiez l'ID de la règle d'attribution des pistes partir de l'URL. D. Ouvrez le module Data Loader. Deux fenêtres du module Data Loader s'ouvrent.

Cliquez sur Annuler sur la fenêtre supérieure pour la fermer. E. Cliquez sur Paramètres | Paramètres en haut de la deuxième fenêtre du module

Data Loader. F. Dans le champ Règle d'attribution, collez l'ID de la règle d'attribution des pistes. G. Cliquez sur OK. H. Cliquez sur Mettre à jour. I. Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe, puis cliquez sur Connexion. J. Cliquez sur Suivant. K. Sélectionnez Piste (Lead). L. Cliquez sur Parcourir..., puis sélectionnez le fichier LeadDataMissingRegion.csv. M. Cliquez sur Suivant. N. Cliquez sur OK. O. Cliquez sur Créer ou Modifier un mappage.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 100

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

P. Cliquez sur Mise en correspondance automatique des champs avec les colonnes. Q. Cliquez sur OK. R. Cliquez sur Suivant. S. Cliquez sur Parcourir..., sélectionnez Ordinateur de bureau, puis cliquez sur OK. T. Cliquez sur Terminer, puis sur Oui. U. Cliquez sur OK. V. Fermez le module Data Loader.

5. Vérifiez la qualité des données sur les pistes et la règle de validation.

A. Cliquez sur l'onglet Tableaux de bord. B. Cliquez sur Actualiser et vérifiez que le pourcentage de pistes comprenant tous les

détails capturés a augmenté de façon significative. C. Cliquez sur le composant Données de piste manquantes. D. Cliquez sur Afficher les détails. E. Sélectionnez une piste. F. Cliquez sur Modifier. G. Dans la liste de sélection Région, sélectionnez Aucun. H. Cliquez sur Enregistrer et vérifiez qu'une erreur de validation survient. I. Cliquez sur Annuler.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 101

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**7-3 : Nettoyer et appliquer le format de code postal pour les pistes**

**Objectif :**

Analysez, nettoyez et appliquez le format de code postal pour les pistes.

**Tâches :**

1. Affichez la liste des adresses de pistes aux États-Unis et analysez les résultats. 2. Corrigez le format des codes postaux des États-Unis. 3. Créez une règle de validation de piste pour les codes postaux. 4. Vérifiez la règle de validation.

**Heure :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Affichez la liste des adresses de pistes aux États-Unis et analysez les résultats.

A. Cliquez sur l'onglet Pistes. B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez Adresses des pistes aux États-Unis. C. Analysez les résultats.

Pour quelles pistes, le format des codes postaux est-il incorrect ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Corrigez le format des codes postaux des États-Unis.

A. Cliquez sur Modifier en regard de Adams, Kevin. B. Modifiez le code postal en inscrivant 43060-2913. C. Cliquez sur Enregistrer. D. Cliquez sur Modifier en regard de Anctil, Brent. E. Modifiez le code postal en inscrivant 19130-4453. F. Cliquez sur Enregistrer. G. Cliquez sur Modifier en regard de Batts, Byron. H. Modifiez le code postal en inscrivant 68046. I. Cliquez sur Enregistrer.

3. Créez une règle de validation de piste pour les codes postaux.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Pistes | Règles de validation. B. Cliquez sur Nouveau, puis complétez la page de modification des règles de

validation.

Nom de règle : Valider le format du code postal pour les États-

Unis

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 102

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Description : Valider le code postal des pistes au format 99999 ou 99999-9999 si elles se trouvent aux États-Unis

Formule de condition d'erreur :

( Country = "United States" ) && NOT( ISBLANK( PostalCode)) && NOT( REGEX( PostalCode, "[0-9]{5}(-[0-9]{4})?") )

Message d'erreur :

Le code postal doit avoir le format 99999 ou 99999-9999.

Emplacement de l'erreur :

**Champ - Code postal**

**C. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. D. Cliquez sur Enregistrer.**

4. Vérifiez la règle de validation.

A. Cliquez sur l'onglet Pistes. B. Cliquez sur Batts, Byron dans la liste des pistes récentes. C. Cliquez sur Modifier. D. Dans le champ Code postal, saisissez 68046-12345. E. Cliquez sur Enregistrer et vérifiez qu'une erreur de validation survient. F. Dans le champ Code postal, saisissez 68046-1234. G. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 103

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Réponses pour la section 7-3 : Nettoyer et appliquer le format de code postal pour les pistes**

Étape 1.C : Pour quelles pistes, le format des codes postaux est-il incorrect ?

Kevin Adams, Brent Anctil, Byron Batts

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 104

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**7-4 : Éviter la création de pistes en double**

**Objectif :**

Utiliser la fonction de gestion des duplications pour empêcher l'enregistrement d'une piste par télémarketing lors de la création d'une piste.

**Tâches :**

1. Créez une règle de correspondance de pistes personnalisée qui recherche les éventuels

doublons à partir du prénom, du nom et de l'entreprise. 2. Créez une règle de duplication de piste qui bloque les doublons lorsqu'une piste par

télémarketing est créée et qui prévient les utilisateurs en cas de modification d'une piste par télémarketing. 3. Testez la règle de duplication de piste sur une piste par télémarketing. 4. Testez la règle de duplication de piste sur une piste par salon commercial.

**Durée :**

15 minutes

**Instructions :**

1. Créez une règle de correspondance de pistes personnalisée qui recherche les éventuels

doublons à partir du prénom, du nom et de l'entreprise.

**A. Sélectionnez Configuration | Administration Data.com | Gestion des**

duplications | Règles de correspondance. B. Cliquez sur Nouvelle règle. C. Dans la liste de sélection Objet, sélectionnez Piste. D. Cliquez sur Suivant, puis indiquez les informations concernant la règle.

Nom de règle : Règle de correspondance pour les noms et les

entreprises

Description : Cette règle renvoie une correspondance

partielle pour le prénom, le nom et l'entreprise

E. Indiquez les critères correspondants.

**Champ Méthode de**

**correspondance**

**Mapper les champs vides**

**Logique**

**Prénom Partiel : Prénom Effacé AND**

**Nom Partiel : Nom Effacé AND**

**Société Partiel : Nom de la**

**société**

Effacé AND

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 105

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

F. Cliquez sur Enregistrer. G. Cliquez sur Activer puis sur OK.

2. Créez une règle de duplication de piste qui bloque les doublons lorsqu'une piste par

télémarketing est créée et qui prévient les utilisateurs en cas de modification d'une piste par télémarketing.

**A. Sélectionnez Configuration | Administration Data.com | Gestion des**

duplications | Règles de duplication. B. Cliquez sur Nouvelle règle | Piste. C. Indiquez les informations concernant la règle.

Nom de règle : Règle de duplication de piste par

télémarketing

Description : Bloque les doublons lors de la création de

pistes par télémarketing et alerte les utilisateurs en cas de modification des pistes par télémarketing

Sécurité au niveau de l'enregistrement :

**Contourner les règles de partage**

D. Définissez les actions suivantes.

Actions en cas de création :

**Bloquer**

Actions en cas de modification :

**Autoriser**

Cochez les cases Alerte et Rapport.

Texte de l'alerte : Lors de la création d'une piste, les doublons

sont bloqués. Lors de la modification d'une piste, les doublons sont autorisés.

E. Définissez les règles de correspondance.

Comparer les pistes avec :

**Pistes**

Règle de correspondance :

**Règle de correspondance pour les noms et les entreprises**

F. Ajoutez une condition.

**Champ Opérateur Valeur**

**Piste : Type d'enregistrement de piste**

**est égal à piste par télémarketing**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 106

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

G. Cliquez sur Enregistrer. H. Cliquez sur Activer.

3. Testez la règle de duplication de piste sur une piste par télémarketing.

A. Cliquez sur l'onglet Pistes. B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez Toutes les pistes en cours. C. Cliquez sur le lien Airaudi, Jon. D. Cliquez sur Cloner. E. Cliquez sur Enregistrer et vérifiez si un enregistrement en double a été trouvé. F. Remplacez la valeur du champ Prénom par Andy et cliquez sur Enregistrer. G. Cliquez sur Modifier. H. Remplacez la valeur du champ Prénom par Jon et cliquez sur Enregistrer. I. Vérifiez si un enregistrement en double a été trouvé et cliquez sur Enregistrer

(Ignorer l'alerte).

4. Testez la règle de duplication de piste sur une piste par salon commercial.

A. Cliquez sur l'onglet Pistes. B. Vérifiez que la liste de sélection Afficher indique Toutes les pistes en cours et cliquez

sur OK. C. Cliquez sur le lien Benavides, Adrian. D. Cliquez sur Cloner. E. Cliquez sur Enregistrer et vérifiez si un doublon a été trouvé.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 107

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**8-1 : Utiliser une règle de validation et des champs de formule pour automatiser un processus d'entreprise**

**Objectif :**

Utilisez une combinaison règle de validation, valeur de champ par défaut, champ de formule d'image et champ récapitulatif de cumul pour appliquer et automatiser le processus de nouvelles ventes B2B. (Remarque : la valeur par défaut de statut de l'opportunité et les champs récapitulatifs de cumul ont déjà été configurés.)

**Tâches :**

1. Créez une règle de validation pour garantir que toutes les opportunités B2B

commencent à l'étape Prospection et que les commerciaux ne peuvent pas passer à l'étape suivante manuellement, sauf lors de la clôture d'une opportunité perdue. 2. Créez un champ de formule d'image pour afficher le statut de l'opportunité sous forme

de feu.

**Heure :**

20 minutes

**Instructions :**

1. Créez une règle de validation pour garantir que toutes les opportunités B2B

commencent à l'étape Prospection et que les commerciaux ne peuvent pas passer à l'étape suivante manuellement, sauf lors de la clôture d'une opportunité perdue.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Opportunités | Règles de validation. B. Cliquez sur Nouveau, puis complétez la page de modification des règles de

validation.

Nom de règle : Aucun ajustement manuel d'étape permis

Description : Applique le processus dédié aux

opportunités B2B

Formule de condition d'erreur :

(ISNEW() && RecordType.Name <> "B2C Sales" && NOT(ISPICKVAL(StageName,"Prospecting"))) || (ISCHANGED(StageName) && RecordType.Name <> "B2C Sales" && NOT(ISPICKVAL(StageName,"Closed Lost")))

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 108

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Message d'erreur : Chaque opportunité doit commencer à l'étape

de prospection. Les autres étapes ne sont pas valides à moins que toutes les exigences associées soient respectées. Il est impossible de modifier les étapes manuellement.

Emplacement de l'erreur : Haut de la page

**C. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. D. Cliquez sur Enregistrer.**

2. Créez un champ de formule d'image pour afficher le statut de l'opportunité sous forme

de feu.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs. B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de Opportunité, cliquez sur

Nouveau. C. Sélectionnez Formule comme type de champ. D. Cliquez sur Suivant et saisissez les informations ci-dessous.

Étiquette de champ : Indicateur de statut des opportunités

Type de renvoi de la formule :

**Texte**

E. Cliquez sur Suivant. F. Dans l'onglet Formule avancée, entrez la formule suivante :

IMAGE( CASE( Deal\_Status\_\_c, "In Progress", "/img/samples/light\_green.gif", "In Jeopardy", "/img/samples/light\_yellow.gif", "Stalled", "/img/samples/light\_red.gif", "/s.gif"), "status color")

G. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. H. Cliquez sur Suivant. I. Conservez le niveau de sécurité du champ et cliquez sur Suivant. J. Ajoutez le champ aux deux présentations de page B2B. K. Cliquez sur Enregistrer. L. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Opportunités | Présentations de page. M. Cliquez sur Modifier en regard de 1. Présentation de prospection B2B. N. Faites glisser le champ Indicateur de statut des opportunités de la section

Informations sur l'opportunité vers la section Statut de l'opportunité et déposez-le à droite du champ Statut de l'opportunité. O. Cliquez sur Enregistrement rapide.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 109

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

P. En haut de l'éditeur de présentation de page, cliquez sur 1. Présentation de

**prospection B2B,, puis sélectionnez 2. Présentation de qualification B2B. Q. Faites glisser le champ Indicateur de statut des opportunités de la section**

Informations sur l'opportunité vers la section Statut de l'opportunité et déposez-le à droite du champ Statut de l'opportunité. R. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 110

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**8-2 : Créer des actions de workflow et une règle de workflow**

**Objectif :**

Créez les actions de workflow et la règle de workflow nécessaires à l'automatisation du reste du processus des nouvelles opportunités B2B.

**Tâches :**

À l'aide du tableau de la diapositive Prise en compte de l'ordre de déclenchement des actions de workflow :

1. Créez les actions de mise à jour de champ. (Remarque : les actions de mise à jour de

date d'échéance de la prochaine étape et de statut de l'opportunité bloqué ont déjà été créées.) 2. Créez l'action de tâche. 3. Créez les actions d'alerte par e-mail. (Remarque : l'alerte par e-mail du vice-président

des ventes internationales a déjà été créée.) 4. Créez la règle de workflow et ajoutez les actions immédiates. 5. Créez les déclencheurs temporels requis et ajoutez les actions chronologiques. 6. Activez la règle et définissez l'utilisateur de workflow par défaut sur Courtney Brown des

opérations commerciales.

**Heure :**

20 minutes

**Instructions :**

1. Créez les actions de mise à jour de champ. (Remarque : les actions de mise à jour de

date d'échéance de la prochaine étape et de statut de l'opportunité bloqué ont déjà été créées.)

**A. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Mises à jour de**

champs. B. Cochez la case Ne plus afficher cette page, puis cliquez sur Continuer. C. Cliquez sur Nouvelle mise à jour du champ et saisissez les informations suivantes.

Nom : Remplacement de la date de clôture par le

dernier jour du mois

Description : Définit la date de clôture de

l'opportunité sur le dernier jour du mois indiqué

**Objet : Opportunité**

**Champ à mettre à jour : Opportunité | Date de clôture**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 111

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Réévaluer les règles de workflow après la modification des champs :

(désélectionné)

**Options de la date : Utiliser une formule pour définir la nouvelle valeur**

D. Cliquez sur Afficher l'éditeur de formule et entrez la formule suivante :

IF(MONTH(CloseDate)=12, DATE(YEAR(CloseDate),12,31), DATE(YEAR(CloseDate),MONTH( CloseDate )+1,1)-1)

E. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. F. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau, puis saisissez les informations suivantes.

Nom : Remplacement du statut de l'opportunité

par En danger

Description : Remplace le statut de l'opportunité par

En danger

**Objet : Opportunité**

**Champ à mettre à jour : Opportunité | Statut de l'opportunité**

Réévaluer les règles de workflow après la modification des champs :

(désélectionné)

Options de la liste de sélection :

**Une valeur spécifique | En danger**

G. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau, puis saisissez les informations suivantes.

Nom : Incrémentation du compteur de compte

bloqué

Description : Ajoute 1 au compteur de compte bloqué

**Objet : Opportunité**

**Champ à mettre à jour : Compte | Compteur bloqué**

**Options du numéro : Utiliser une formule pour définir la nouvelle valeur**

H. Cliquez sur Afficher l'éditeur de formule et entrez la formule suivante :

IF(ISBLANK( Account.Stalled\_Counter\_\_c ), 1, Account.Stalled\_Counter\_\_c+1)

**I. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. J. Cliquez sur Enregistrer.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 112

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

2. Créez l'action de tâche.

A. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Tâches. B. Cliquez sur Nouvelle tâche. C. Dans la liste de sélection Objet, choisissez Opportunité, puis cliquez sur Suivant. D. À l'étape 2, cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ Attribué à. E. Dans la liste de sélection Type, sélectionnez Responsable. F. Dans les résultats de la recherche, cliquez sur Responsable de l'opportunité. G. Terminez l'étape 2.

Objet : Mise à jour de l'opportunité vers l'étape

suivante

**Date d'échéance : Date de déclenchement de la règle | plus | 7**

Commentaires : Met à jour l'opportunité vers la

prochaine étape en réalisant les étapes nécessaires avant la date d'échéance indiquée

H. Cliquez sur Enregistrer.

3. Créez les actions d'alerte par e-mail. (Remarque : l'alerte par e-mail du vice-président

des ventes internationales a déjà été créée.)

**A. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Alertes par e-mail. B. Cliquez sur Nouvelle alerte par e-mail et saisissez les informations suivantes.**

Description : Alerte par e-mail concernant une opportunité en danger envoyée au responsable

**Objet : Opportunité**

**Modèle d'email Opportunité en danger (dans le dossier Alertes par**

**e-mail de workflow)**

**Rechercher : Propriétaire**

Destinataires sélectionnés :

**Propriétaire de l'opportunité**

Adresse e-mail de l'expéditeur :

**Adresse e-mail de l'utilisateur de workflow par défaut**

C. Cliquez sur Enregistrer.

4. Créez la règle de workflow et ajoutez les actions immédiates.

**A. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Règles de**

workflow. B. Cliquez sur Nouvelle règle. C. Dans la liste de sélection Objet, sélectionnez Opportunités.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 113

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

D. Cliquez sur Suivant et saisissez les informations ci-dessous.

Nom de règle : Nouvelle opportunité B2B

Description : Automatise le processus de création et de

mise à jour des nouvelles opportunités B2B

Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est :

**Créé**

Exécutez cette règle si les :

**critères suivants sont remplis**

**Opportunité : Type d'enregistrement d'opportunité égal à 1. Prospection B2B**

**Opportunité : Prospect : Premier contact établi égal à Faux**

**Opportunité : Prospect : Première réunion planifiée égale à Faux**

**Opportunité : Prospect : Opportunité identifiée égale à Faux**

**Opportunité : Prospect : Exigences documentées égales à Faux**

E. Cliquez sur Ajouter une logique de filtrage... et définissez la logique de filtrage.

1 AND (2 OR 3 OR 4 OR 5)

**F. Cliquez sur Enregistrer et Suivant. G. Cliquez sur Ajouter une action de workflow et sélectionnez Sélectionner une**

**action existante.**

**Rechercher : Mise à jour du champ**

**Actions sélectionnées : Mise à jour du champ : Remplacement de la date**

**de clôture par le dernier jour du mois Mise à jour du champ : Modification de la date d'échéance de la prochaine étape**

Rechercher : Tâche

**Actions sélectionnées : Tâche : Mise à jour de l'opportunité vers l'étape**

**suivante**

H. Cliquez sur Enregistrer.

5. Créez les déclencheurs temporels requis et ajoutez les actions chronologiques.

**A. Cliquez sur Ajouter un déclencheur temporel. B. Créez le déclencheur temporel comme suit : 2 | Jours | Avant | Opportunité : Date**

d'échéance de la prochaine étape. C. Cliquez sur Enregistrer. D. Sous le déclencheur temporel 2 jours avant Opportunité : Date d'échéance de la prochaine étape, cliquez sur Ajouter une action de workflow et sélectionnez

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 114

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Sélectionner une action existante.**

**Rechercher : Mise à jour du champ**

**Actions sélectionnées : Mise à jour du champ : Remplacement du statut de**

**l'opportunité par En danger**

**Rechercher : Alerte par e-mail**

**Actions sélectionnées : Alerte par e-mail : Alerte par e-mail concernant une**

**opportunité en danger envoyée au responsable**

**E. Cliquez sur Enregistrer. F. Cliquez sur Ajouter un déclencheur temporel. G. Créez le déclencheur temporel comme suit : 1 | Jours | Après | Opportunité : Date**

d'échéance de la prochaine étape. H. Cliquez sur Enregistrer. I. Sous le déclencheur temporel 1 jour après Opportunité : Date d'échéance de la

**prochaine étape, cliquez sur Ajouter une action de workflow et sélectionnez Sélectionner une action existante.**

**Rechercher : Mise à jour du champ**

**Actions sélectionnées : Mise à jour du champ : Remplacement du statut de l'opportunité par Bloqué Mise à jour du champ : Incrémentation du compteur de compte bloqué**

**Rechercher : Alerte par e-mail**

**Actions sélectionnées : Alerte par e-mail : Alerte par e-mail concernant une opportunité bloquée envoyée au vice-président des ventes internationales/opérations commerciales**

J. Cliquez sur Enregistrer. K. Cliquez sur Terminé.

6. Activez la règle et définissez l'utilisateur de workflow par défaut sur Courtney Brown des

opérations commerciales.

**A. Cliquez sur Activer. B. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Paramètres**

d'automatisation des processus. C. En regard du champ Utilisateur du workflow par défaut, cliquez sur l'icône de

recherche. D. Saisissez Courtney et cliquez sur OK. E. Dans les résultats de la recherche, cliquez sur Courtney Brown. F. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 115

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**8-3 : Tester la fonction d'automatisation des nouvelles opportunités B2B**

**Objectif :**

Testez la fonction d'automatisation des nouvelles opportunités B2B.

**Tâche :**

1. Connectez-vous en tant que Matt Wilson pour créer un compte échantillon et une

opportunité B2B. 2. Affichez les actions temporelles dans la file d'attente de workflow.

**Durée :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Connectez-vous en tant que Matt Wilson pour créer un compte échantillon et une

opportunité B2B.

A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. B. Cliquez sur Connexion en regard de Wilson, Matt. C. Cliquez sur l'onglet Comptes. D. Cliquez sur Nouveau et entrez les informations suivantes.

Nom du compte : Exemple de compte : Processus B2B

Cote des prospects : Chaud

Région : US

**Zone : Ouest des États-Unis**

E. Cliquez sur Enregistrer. F. Dans la liste associée Opportunités, cliquez sur Nouvelle opportunité. G. Assurez-vous que la valeur Type du nouvel enregistrement est définie sur 1.

Prospection B2B et cliquez sur Continuer. H. Complétez la nouvelle opportunité comme suit :

Nom d'opportunité : Exemple d'opportunité : Nouvelle

opportunité B2B

**Nom du compte : Exemple de compte : Processus B2B**

Date de clôture : (premier jour du mois suivant)

**Étape : Qualification**

Montant : 100k

I. Cliquez sur Enregistrer et vérifiez que le message d'erreur renvoyé par la règle de

validation s'affiche.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 116

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

J. Dans la liste de sélection Étape, sélectionnez Prospection. K. Cliquez sur Enregistrer et vérifiez que la nouvelle opportunité affiche les éléments

suivants :

Date de clôture : (dernier jour du mois suivant)

Statut de l'opportunité :

En cours

Indicateur de statut des opportunités

Feu vert

Date d'échéance de la prochaine étape :

7 jours à compter d'aujourd'hui

L. Dans la liste associée Activités en cours, cliquez sur la tâche Mise à jour de

l'opportunité vers l'étape suivante. M. Vérifiez que la date d'échéance correspond à 7 jours à compter d'aujourd'hui. N. Dans le champ Associé à, cliquez sur Exemple d'opportunité : Nouvelle

opportunité B2B pour revenir à l'opportunité. O. Dans le champ Nom du compte, cliquez sur Exemple de compte : Processus B2B

pour accéder au compte. P. Assurez-vous que le nombre d'opportunités en cours est de 1. Q. Cliquez sur Matt Wilson | Déconnexion.

2. Affichez les actions temporelles dans la file d'attente de workflow.

A. Cliquez sur Configuration | Workflow en temps réel. B. Cliquez sur Rechercher. C. Vérifiez que les deux actions temporelles apparaissent dans la file d'attente du

workflow.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 117

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**9-1 : Créer un processus d'approbation de remise**

**Objectif :**

Mettez en œuvre un processus d'approbation de remise pour les opportunités.

• Si le pourcentage de remise est inférieur ou égal à 15 %, il est automatiquement approuvé.

• Si le pourcentage de remise est supérieur à 15 %, il doit être approuvé par l'approbateur de remise, à savoir Courtney Brown pour les États-Unis.

• Si le pourcentage de remise est supérieur à 40 %, il doit également être approuvé par la vice-présidente des ventes, Allison Wheeler.

**Tâches :**

1. Créez un champ Approbateur de remise et indiquez Courtney Brown en tant

qu'approbateur pour Matt Wilson, représentant commercial aux États-Unis. 2. Créez un processus d'approbation à plusieurs étapes. 3. Créez des actions de soumission initiale. 4. Créez des étapes d'approbation. 5. Indiquez des actions d'approbation finale. 6. Indiquez des actions de refus final. 7. Activez le processus. 8. Modifiez une opportunité existante et testez le processus.

**Heure :**

40 minutes

**Instructions :**

1. Créez un champ Approbateur de remise et indiquez Courtney Brown en tant

qu'approbateur pour Matt Wilson, représentant commercial aux États-Unis.

A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Utilisateurs | Champs. B. Dans la section Champs personnalisés de l'utilisateur, cliquez sur Nouveau. C. Choisissez Relation hiérarchique comme type de champ. D. Cliquez sur Suivant et saisissez les informations relatives au champ.

Étiquette de champ : Approbateur de remise

Description : Indique l'approbateur de remise

Nom de la relation enfant :

Approbateur\_de\_remise

E. Cliquez sur Suivant. F. Cochez la case Lecture seule pour tous les profils à l'exception des profils Utilisateur

responsable, Utilisateur commercial et Administrateur système.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 118

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

G. Cliquez sur Suivant. H. Vérifiez que le champ est ajouté à la présentation de page, puis cliquez sur

**Enregistrer. I. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Utilisateurs | Présentations de page. J. Dans la section Présentations de page, cliquez sur Modifier en regard de**

Présentation d'utilisateur. K. Faites glisser le nouveau champ Approbateur de remise dans la section relative aux

approbateurs et déposez-le au-dessus du champ Approbateur de contrat. L. Cliquez sur Enregistrer. M. Indiquez Courtney Brown comme approbateur de remise pour Matt Wilson.

i. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. ii. Cliquez sur Modifier en regard de Wilson, Matt. iii. Dans la section Approbateurs, définissez le champ Approbateur de remise sur

**Courtney Brown. iv. Cliquez sur Enregistrer.**

2. Créez un processus d'approbation à plusieurs étapes.

**A. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Processus**

d'approbation. B. Dans la liste de sélection Gérer le processus d'approbation pour, sélectionnez

Opportunité. C. Dans la liste de sélection Créer un processus d'approbation, sélectionnez Utiliser

l'assistant d'installation standard. D. Indiquez les détails du nouveau processus d'approbation.

Nom du processus : Processus d'approbation de remise

Description : Automatise les approbations de remise

pour une opportunité

E. Cliquez sur Suivant et indiquez les critères de saisie.

Utilisez ce processus d'approbation si les :

critères suivants sont remplis

**Champ : Opportunité : Pourcentage de remise**

**Opérateur : supérieur à**

Valeur : 0

F. Cliquez sur Suivant et indiquez les propriétés des possibilités de modification de

l'enregistrement et du champ d'approbateur.

Approbateur automatique suivant déterminé par :

**Approbateur de remise**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 119

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Utiliser le champ d'approbateur du responsable de l'opportunité :

(sélectionné)

Propriétés des possibilités de modification de l'enregistrement

**SEULS les administrateurs sont habilités à modifier les enregistrements lors du processus d'approbation**

G. Cliquez sur Suivant et sélectionnez les modèles de notification.

Modèle d'e-mail d'attribution de l'approbation :

**Approbation de remise requise**

Modèle de publication d'approbation :

**Approbation des remises**

H. Cliquez sur Suivant et déterminez les champs qui seront affichés sur la page de

demande d'approbation.

Champs sélectionnés : Nom d'opportunité

**Propriétaire de l'opportunité Montant Pourcentage de remise**

Affichez les informations sur l'historique des approbations en plus des champs sélectionnés ci- dessus :

(sélectionné)

**Paramètres de sécurité : Autorisez les approbateurs à accéder à la page**

**d'approbation uniquement à partir de l'application Salesforce (recommandé).**

Remarque : les processus d'approbation peuvent être configurés de sorte que les approbateurs puissent accéder à la page d'approbation à partir d'un périphérique mobile sans fil. Rappelons que si cette option est sélectionnée, vous ne pourrez pas créer d'étapes d'approbation ultérieures permettant aux utilisateurs de sélectionner manuellement l'approbateur.

I. Cliquez sur Suivant et spécifiez les utilisateurs qui effectuent la soumission initiale.

**Rechercher : Propriétaire**

Utilisateurs effectuant la soumission autorisés :

**Propriétaire de l'opportunité**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 120

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Autoriser les utilisateurs effectuant la soumission à rappeler des demandes d'approbation :

(désélectionné)

**J. Cliquez sur Enregistrer. K. Sur la page Que voulez-vous faire maintenant ?, sélectionnez la case d'option Je le ferai plus tard. Je souhaite accéder à la page de détail de l'approbation pour vérifier ce que je viens de créer. L. Cliquez sur OK.**

3. Créez des actions de soumission initiale.

A. Dans la liste Actions de soumission initiale, cliquez sur Ajouter une nouvelle

action | Mise à jour du champ, puis indiquez les détails de la mise à jour de champ.

Nom : Statut d'approbation sur En attente

**Champ à mettre à jour : Statut d'approbation**

Options de la liste de sélection :

**Une valeur spécifique : En attente**

B. Cliquez sur Enregistrer.

4. Créez des étapes d'approbation.

A. Cliquez sur Nouvelle étape d'approbation et indiquez les détails de la première

étape d'approbation.

Nom : Approbation de l'approbateur de

remise

Description : L'approbateur de remise doit

approuver les remises supérieures à 15 %

Numéro de l'étape : 1

B. Cliquez sur Suivant, puis indiquez les critères correspondant à cette étape.

**Effectuez cette étape si les critères suivants sont remplis.**

**Champ : Opportunité : Pourcentage de remise**

**Opérateur : supérieur à**

Valeur : 15

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 121

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

C. Cliquez sur Suivant et indiquez les informations relatives à l'approbateur attribué.

Sélectionner l'approbateur :

**Attribuer automatiquement à l'aide du champ utilisateur sélectionné précédemment. (Approbateur de remise)**

Le délégué de l'approbateur peut également approuver cette demande :

(désélectionné)

**D. Cliquez sur Enregistrer. E. Sur la page Que voulez-vous faire maintenant ?, sélectionnez la case d'option Je le ferai plus tard. Je souhaite accéder à la page de détail de l'approbation pour vérifier ce que je viens de créer. F. Cliquez sur OK. G. Cliquez sur Nouvelle étape d'approbation et indiquez les détails de la deuxième**

étape d'approbation.

Nom : Approbation du VP

Description : Le vice-président des ventes doit approuver

les remises supérieures à 40 % Numéro de l'étape : 2

H. Cliquez sur Suivant, puis indiquez les critères correspondant à cette étape.

**Effectuez cette étape si les critères suivants sont remplis**

**Champ : Opportunité : Pourcentage de remise**

**Opérateur : supérieur à**

Valeur : 40

I. Cliquez sur Suivant et indiquez les informations relatives à l'approbateur attribué.

Sélectionner l'approbateur :

**Affecter automatiquement à des approbateurs**

**Utilisateur : Allison Wheeler**

Le délégué de l'approbateur peut également approuver cette demande :

(désélectionné)

Refuser le comportement :

**Exécuter toutes les actions de refus pour cette étape et toutes les actions de refus final. (Refus final)**

J. Cliquez sur Enregistrer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 122

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**K. Sur la page Que voulez-vous faire maintenant ?, sélectionnez la case d'option Je le ferai plus tard. Je souhaite accéder à la page de détail de l'approbation pour vérifier ce que je viens de créer. L. Cliquez sur OK.**

5. Indiquez des actions d'approbation finale.

A. Dans la liste Actions d'approbation finale, cliquez sur Ajouter une nouvelle action |

Mise à jour du champ, puis indiquez les détails de la mise à jour du champ.

Nom : Statut d'approbation sur Approuvé

**Champ à mettre à jour : Statut d'approbation**

Options de la liste de sélection :

**Une valeur spécifique : Approuvé**

B. Cliquez sur Enregistrer. C. Dans la liste Actions d'approbation finale, cliquez sur Ajouter une nouvelle action |

Alerte par e-mail, puis indiquez les détails de l'alerte par e-mail.

Description : Approbation de remise

**Modèle du message : Approbation de remise**

**Rechercher : Propriétaire**

Destinataires sélectionnés :

**Propriétaire de l'opportunité**

D. Cliquez sur Enregistrer. E. Dans la section Actions d'approbation finale, cliquez sur Modifier en regard de

**Verrou de l'enregistrement. F. Sélectionnez Déverrouiller l'enregistrement en vue de la modification. G. Cliquez sur Enregistrer.**

6. Indiquez des actions de refus final.

A. Dans la liste Actions d'approbation finale, cliquez sur Ajouter une nouvelle action |

Mise à jour du champ, puis indiquez les détails de la mise à jour du champ.

Nom : Statut d'approbation sur Non approuvé

**Champ à mettre à jour : Statut d'approbation**

Options de la liste de sélection :

**Une valeur spécifique : Non approuvé**

B. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau, puis indiquez les détails de la nouvelle action de

refus.

Nom : Supprimer le pourcentage de remise

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 123

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Champ à mettre à jour : Pourcentage de remise**

Options du pourcentage : Une valeur vide (nulle)

C. Cliquez sur Enregistrer. D. Dans la section Actions de refus final, cliquez sur Ajouter une nouvelle action |

Alerte par e-mail, puis indiquez les détails de l'alerte par e-mail.

**Description : Remise refusée**

Modèle de message : Remise refusée

**Rechercher : Propriétaire**

**Destinataire sélectionné : Propriétaire de l'opportunité**

E. Cliquez sur Enregistrer.

7. Activez le processus.

A. Cliquez sur Afficher le diagramme pour visualiser le processus dans le visualiseur de

processus, puis fermez la fenêtre du diagramme. B. Cliquez sur Activer. C. Cliquez sur OK pour confirmer l'activation.

8. Modifiez une opportunité existante et testez le processus.

A. Connectez-vous en tant que Matt Wilson et modifiez une opportunité existante.

i. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs. ii. Cliquez sur Connexion en regard de Wilson, Matt. iii. Cliquez sur l'onglet Opportunités. iv. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez Mes opportunités. v. Cliquez sur l'opportunité American Bank - Imprimantes 20 SX. vi. Double-cliquez sur le champ Pourcentage de remise. vii. Entrez 50 et cliquez sur Enregistrer. viii. Cliquez sur Soumettre pour approbation. ix. Cliquez sur OK. x. Cliquez sur Matt Wilson | Déconnexion.

B. Connectez-vous en tant que Courtney Brown et approuvez la remise.

i. Cliquez sur Se connecter en regard de Brown, Courtney. ii. Cliquez sur l'onglet Chatter. iii. Cliquez sur le lien American Bank - Imprimantes 20 SX dans la publication

d'approbation Chatter. Notez qu'une icône de verrou apparaît en regard du bouton Modifier. iv. Approuvez le pourcentage de remise.

a. Dans la liste associée Historique des approbations, cliquez sur le lien

**Approuver/Refuser.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 124

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

b. Saisissez Je pense que cette remise est justifiée dans le champ

Commentaires. c. Cliquez sur Approuver. d. Dans la liste associée Historique des approbations, vérifiez que

l'enregistrement a été acheminé vers Allison Wheeler pour approbation. e. Cliquez sur Courtney Brown | Déconnexion.

C. Connectez-vous en tant qu'Allison Wheeler et refusez la remise.

i. Cliquez sur Connexion en regard de Wheeler, Allison. ii. Cliquez sur Refuser sur la publication du fil Chatter d'Allison pour refuser la

remise sur l'opportunité. iii. Saisissez Réévaluons cela et cliquez sur OK. iv. Cliquez sur le lien American Bank – 15 RX Printers. v. Remarquez que l'enregistrement est désormais déverrouillé et peut être modifié. vi. Vérifiez que ces champs ont été mis à jour.

Statut d'approbation : Non approuvé

Pourcentage de remise : (désélectionné)

**vii. Cliquez sur Allison Wheeler | Déconnexion.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 125

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**10-1 : Créer un flux**

**Objectif :**

Créez un flux qui automatise le processus de résolution des problèmes des clients.

**Tâches :**

1. Créez un flux. 2. Ajoutez un élément d'écran pour demander l'e-mail du client. 3. Ajoutez un élément de recherche d'enregistrement pour rechercher des informations

dans l'enregistrement de contact. 4. Ajoutez un élément d'écran pour demander une description du problème du client. 5. Ajoutez un élément de création d'enregistrement pour créer un enregistrement de

requête. 6. Ajouter un élément d'écran pour récapituler le problème avec le client. 7. Ajoutez un élément d'écran pour afficher les défauts des éléments de données. 8. Définissez l'élément de départ pour le flux. 9. Enregistrez et exécutez le flux.

**Heure :**

40 minutes

**Instructions :**

1. Créez un flux.

**A. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Flux. B. Cliquez sur Nouveau flux.**

2. Ajoutez un élément d'écran pour demander l'e-mail du client.

A. Faites glisser l'élément Écran depuis la palette vers la fenêtre du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez Informations sur le client. C. Cliquez sur l'onglet Ajouter un champ. D. Double-cliquez sur Zone de texte. E. Sous Informations sur le client, cliquez sur [Zone de texte]. F. Dans le champ Étiquette, saisissez Adresse e-mail du client. G. Cliquez sur OK.

3. Ajoutez un élément de recherche d'enregistrement pour rechercher des informations

dans l'enregistrement de contact.

A. Faites glisser l'élément Référence d'enregistrement depuis la palette vers la fenêtre

du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez getContactIDs. C. Dans le champ Référence, saisissez cont, puis sélectionnez Standard | Contact D. Filtrez les enregistrements de contact selon l'adresse e-mail du client.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 126

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

i. Dans le champ Champ, saisissez ema, puis sélectionnez STANDARD | E-mail ii. Dans la liste de sélection Opérateur, sélectionnez égal à. iii. Dans le champ Valeur, saisissez cus, puis sélectionnez CHAMPS ENTRÉE ÉCRAN

**| Customer\_Email**

E. Affectez les valeurs des champs sur l'enregistrement de contact à des variables dans

le flux.

i. Faites défiler vers le bas de la fenêtre intempestive Recherche d'enregistrement. ii. Dans le champ Champ, saisissez acc, puis sélectionnez STANDARD | AccountID iii. Dans le champ Variable, saisissez var, puis sélectionnez CRÉER | Variable.

a. Dans le champ Nom unique, saisissez varAccountID. b. Cliquez sur OK.

iv. Cliquez sur Ajouter une ligne. v. Dans le champ Champ, saisissez id, puis sélectionnez STANDARD | ID vi. Dans le champ Variable, saisissez var, puis sélectionnez CRÉER | Variable.

a. Dans le champ Nom unique, saisissez varContactID. b. Cliquez sur OK.

F. Vérifiez que la section Filtres et attributions se présente comme suit :

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 127

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

G. Cliquez sur OK. H. Cliquez sur l'icône en forme de losange dans l'élément Informations sur le client et

faites glisser le curseur vers l'élément getContactIDs pour les relier.

4. Ajoutez un élément d'écran pour demander une description du problème du client.

A. Faites glisser l'élément Écran depuis la palette vers la fenêtre du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez Description du problème. C. Cliquez sur l'onglet Ajouter un champ. D. Double-cliquez sur Zone de texte longue. E. Sous Description du problème, cliquez sur [Zone de texte longue]. F. Dans le champ Étiquette, saisissez Quel est le problème rencontré par le

client ?. G. Cliquez sur OK. H. Reliez l'élément getContactIDs à l'élément Description du problème.

5. Ajoutez un élément de création d'enregistrement pour créer un enregistrement de

requête.

A. Faites glisser l'élément Création d'enregistrement depuis la palette vers la fenêtre

du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez createCase. C. Dans le champ Créer, saisissez cas, puis sélectionnez STANDARD | Case. D. Définissez les valeurs des champs sur l'enregistrement de requête sur les valeurs des

variables du flux.

i. Dans le champ Champ, saisissez acc, puis sélectionnez STANDARD | AccountID. ii. Dans le champ Valeur, saisissez var, puis sélectionnez VARIABLES |

varAccountID. iii. Cliquez sur Ajouter une ligne. iv. Dans le champ Champ, saisissez con, puis sélectionnez STANDARD | ContactID. v. Dans le champ Valeur, saisissez var, puis sélectionnez VARIABLES |

varContactID. vi. Cliquez sur Ajouter une ligne. vii. Dans le champ Champ, saisissez sub, puis sélectionnez STANDARD | Subject. viii. Dans le champ Valeur, saisissez quel, puis sélectionnez CHAMPS ENTRÉE ÉCRAN

**| Quel\_est\_le\_probleme\_rencontre\_par\_le\_client.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 128

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

E. Vérifiez que la section Attributions se présente comme suit :

F. Cliquez sur OK. G. Reliez l'élément Description du problème à l'élément createCase.

6. Ajouter un élément d'écran pour récapituler le problème avec le client.

A. Faites glisser l'élément Écran depuis la palette vers la fenêtre du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez Récapitulatif du problème. C. Dans la liste de sélection Options de navigation, sélectionnez Ne pas afficher le

bouton Précédent. D. Cliquez sur l'onglet Ajouter un champ. E. Double-cliquez sur Texte d'affichage. F. Sous Récapitulatif du problème, cliquez sur [Texte d'affichage]. G. Dans le champ Nom unique, saisissez

Texte\_d\_affichage\_du\_recapitulatif\_du\_probleme. H. Dans la zone de texte, saisissez Une requête a été créée pour vous. I. Cliquez sur OK. J. Reliez l'élément createCase à l'élément Récapitulatif du problème.

7. Ajoutez un élément d'écran pour afficher les défauts des éléments de données.

A. Faites glisser l'élément Écran depuis la palette vers la fenêtre du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez Afficher le défaut. C. Cliquez sur l'onglet Ajouter un champ. D. Double-cliquez sur Texte d'affichage. E. Sous Afficher le défaut, cliquez sur [Texte d'affichage]. F. Dans le champ Nom unique, saisissez Display\_Fault\_Message.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 129

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

G. Dans la liste de sélection Sélectionner une ressource, sélectionnez SYSTÈME |

$Flow.FaultMessage. H. Cliquez sur OK. I. Reliez l'élément getContactIDs à l'élément Afficher le défaut. J. Reliez l'élément createCase à l'élément Afficher le défaut.

8. Définissez l'élément de départ pour le flux.

A. Positionnez le curseur sur l'élément Informations sur le client. B. Cliquez sur l'icône Définir en tant qu'élément Démarrer.

9. Enregistrez et exécutez le flux.

A. Cliquez sur Enregistrer, puis saisissez les informations suivantes.

Nom : Dépannage

Description : Résoudre les problèmes des clients

B. Cliquez sur OK. C. Cliquez sur Exécuter. D. Dans le champ Adresse e-mail du client, saisissez adams@training-abc.com, puis

cliquez sur Suivant. E. Dans le champ Quel est le problème rencontré par le client ?, saisissez Produit non

livré, puis cliquez sur Suivant. F. Cliquez sur Terminer. G. Fermez l'onglet du navigateur. H. Cliquez sur Fermer. I. Cliquez sur l'onglet Accueil. J. Sous Éléments récents, cliquez sur la nouvelle requête. K. Vérifiez que les champs Nom du compte, Nom du contact et Objet présentent des

valeurs correctes.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 130

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**10-2 : Créer un flux réutilisable**

**Objectif :**

Créez un flux pour automatiser le processus de promotions croisées.

**Tâches :**

1. Créez un flux. 2. Ajoutez un élément d'écran afin de déterminer si le client est intéressé par l'offre de

produits ou de livraison. 3. Ajoutez un élément de décision à la branche en fonction du retour du client. 4. Ajoutez des éléments d'attribution pour définir le nom de l'opportunité. 5. Ajoutez un élément de création d'enregistrement pour créer un enregistrement

d'opportunité. 6. Ajoutez un élément d'écran pour récapituler les promotions croisées. 7. Ajoutez un élément d'écran pour afficher les défauts des éléments de données. 8. Définissez l'élément de départ pour le flux. 9. Enregistrez le flux.

**Heure :**

30 minutes

**Instructions :**

1. Créez un flux.

**A. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Flux. B. Cliquez sur Nouveau flux.**

2. Ajoutez un élément d'écran afin de déterminer si le client est intéressé par l'offre de

produits ou de livraison.

A. Faites glisser l'élément Écran depuis la palette vers la fenêtre du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez Promotion. C. Cliquez sur l'onglet Ajouter un champ. D. Double-cliquez sur Texte d'affichage. E. Sous Promotion, cliquez sur [Texte d'affichage]. F. Dans le champ Nom unique, saisissez Offre. G. Dans la zone de texte, saisissez Êtes-vous intéressé par une de ces

offres ?. H. Cliquez sur l'onglet Ajouter un champ. I. Double-cliquez sur Cases d'option. J. Sous Promotion, cliquez sur [Cases d'option]. K. Dans le champ Étiquette, saisissez Type d'offre. L. Dans le champ Choix, saisissez cho, puis sélectionnez CRÉER | Choix. M. Créez un choix Promotion sur les produits.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 131

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

i. Dans le champ Étiquette, saisissez Promotion sur les produits. ii. Dans le champ Valeur stockée, saisissez Affaire Promotion sur les

produits. iii. Cliquez sur OK.

N. Cliquez sur Ajouter un choix. O. Dans le champ Choix, saisissez cho, puis sélectionnez CRÉER | Choix. P. Créez un choix Promotion sur la livraison.

i. Dans le champ Étiquette, saisissez Promotion sur la livraison. ii. Dans le champ Valeur stockée, saisissez Affaire Promotion sur la

livraison. iii. Cliquez sur OK.

Q. Cliquez sur Ajouter un choix. R. Dans le champ Choix, saisissez cho, puis sélectionnez CRÉER | Choix. S. Créez un choix Pas intéressé.

i. Dans le champ Étiquette, saisissez Pas intéressé. ii. Dans le champ Valeur stockée, saisissez Aucun. iii. Cliquez sur OK.

T. Dans la liste de sélection Valeur par défaut, sélectionnez Not\_Interested. U. Vérifiez que l'onglet Paramètres de champ se présente comme suit :

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 132

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

V. Cliquez sur OK.

3. Ajoutez un élément de décision à la branche en fonction du retour du client.

A. Faites glisser l'élément Décision depuis la palette vers la fenêtre du flux. B. Dans le champ Nom sous Paramètres généraux, saisissez isInterested. C. Dans le champ Nom sous Résultats, saisissez Produit. D. Définissez le résultat du choix Promotion sur les produits.

i. Dans le champ Ressource, saisissez off, puis sélectionnez CHAMPS ENTRÉE

ÉCRAN | Type\_d\_offre. ii. Dans la liste de sélection Opérateur, sélectionnez égal à. iii. Dans le champ Valeur, saisissez promo, puis sélectionnez CHOIX |

Promotion\_sur\_les\_produits. iv. Vérifiez que le résultat Produit se présente comme suit :

E. Cliquez sur Ajouter un résultat. F. Dans le champ Nom sous Résultats, saisissez Expédition. G. Définissez le résultat du choix Promotion sur la livraison.

i. Dans le champ Ressource, saisissez off, puis sélectionnez CHAMPS ENTRÉE

ÉCRAN | Type\_d\_offre. ii. Dans la liste de sélection Opérateur, sélectionnez égal à. iii. Dans le champ Valeur, saisissez Promo, puis sélectionnez CHOIX |

Promotion\_sur\_la\_livraison. iv. Vérifiez que le résultat Livraison se présente comme suit :

H. Cliquez sur OK. I. Reliez l'élément Promotion à l'élément isInterested.

4. Ajoutez des éléments d'attribution pour définir le nom de l'opportunité.

A. Faites glisser l'élément Attribution depuis la palette vers la fenêtre du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez Attribution de produit. C. Définissez l'attribution du résultat Produit.

i. Dans le champ Variable, saisissez var, puis sélectionnez CRÉER | Variable.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 133

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

a. Dans le champ Nom unique, saisissez varOpportunityName. b. Cliquez sur OK.

ii. Dans la liste de sélection Opérateur, sélectionnez égal à. iii. Dans le champ Valeur, saisissez prod, puis sélectionnez CHOIX |

Promotion\_sur\_les\_produits. iv. Vérifiez que l'attribution de produit se présente comme suit :

D. Cliquez sur OK. E. Faites glisser l'élément Attribution depuis la palette vers la fenêtre du flux. F. Dans le champ Nom, saisissez Attribution d'expédition. G. Définissez l'attribution du résultat Livraison.

i. Dans le champ Variable, saisissez var, puis sélectionnez VARIABLES |

varOpportunityName. ii. Dans la liste de sélection Opérateur, sélectionnez égal à. iii. Dans le champ Valeur, saisissez Promo, puis sélectionnez CHOIX |

Promotion\_sur\_la\_livraison. iv. Vérifiez que l'attribution d'expédition se présente comme suit :

H. Cliquez sur OK. I. Reliez l'élément isInterested à l'élément Attribution de produit. J. Conservez les paramètres d'acheminement de la décision et cliquez sur OK. K. Reliez l'élément isInterested à l'élément Attribution d'expédition. L. Conservez les paramètres d'acheminement de la décision et cliquez sur OK.

5. Ajoutez un élément de création d'enregistrement pour créer un enregistrement

d'opportunité.

A. Faites glisser l'élément Création d'enregistrement depuis la palette vers la fenêtre

du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez createOpportunity. C. Dans le champ Créer, saisissez opp, puis sélectionnez STANDARD | Opportunity. D. Définissez les valeurs des champs sur l'enregistrement d'opportunité sur les valeurs

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 134

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

des ressources de flux.

i. Dans le champ Champ, saisissez acc, puis sélectionnez STANDARD | AccountID. ii. Dans le champ Valeur, saisissez var, puis sélectionnez CRÉER | Variable.

a. Dans le champ Nom unique, saisissez varAccountID. b. Dans la liste de sélection Type d'entrée/sortie, sélectionnez Entrée

uniquement. c. Cliquez sur OK.

iii. Cliquez sur Ajouter une ligne. iv. Dans le champ Champ, saisissez amo, puis sélectionnez STANDARD | Amount. v. Dans le champ Valeur, saisissez con, puis sélectionnez CRÉER | Constante.

a. Dans le champ Nom unique, saisissez conOpportunityAmount. b. Dans la liste de sélection Type de données, sélectionnez Devise. c. Dans le champ Valeur, saisissez 100. d. Cliquez sur OK.

vi. Cliquez sur Ajouter une ligne. vii. Dans le champ Champ, saisissez clo, puis sélectionnez STANDARD | CloseDate. viii. Dans le champ Valeur, saisissez date, puis sélectionnez SYSTÈME |

$Flow.CurrentDate. ix. Cliquez sur Ajouter une ligne. x. Dans le champ Champ, saisissez nam, puis sélectionnez STANDARD | Name. xi. Dans le champ Valeur, saisissez var, puis sélectionnez VARIABLES |

varOpportunityName. xii. Cliquez sur Ajouter une ligne. xiii. Dans le champ Champ, saisissez sta, puis sélectionnez STANDARD | StageName. xiv. Dans le champ Valeur, saisissez con, puis sélectionnez CRÉER | Constante.

a. Dans le champ Nom unique, saisissez conOpportunityStage. b. Dans le champ Valeur, saisissez Prospecting. c. Cliquez sur OK.

xv. Vérifiez que la section Attributions se présente comme suit :

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 135

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

E. Cliquez sur OK. F. Reliez l'élément Attribution de produit à l'élément createOpportunity. G. Reliez l'élément Attribution d'expédition à l'élément createOpportunity.

6. Ajoutez un élément d'écran pour récapituler les promotions croisées.

A. Faites glisser l'élément Écran depuis la palette vers la fenêtre du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez Récapitulatif des promotions. C. Dans la liste de sélection Options de navigation, sélectionnez Ne pas afficher le

bouton Précédent. D. Cliquez sur l'onglet Ajouter un champ. E. Double-cliquez sur Texte d'affichage. F. Sous Récapitulatif des promotions, cliquez sur [Texte d'affichage]. G. Dans le champ Nom unique, saisissez Wrap\_Up\_Promotions\_Text. H. Dans la zone de texte, saisissez Nous vous remercions de l'intérêt que

vous portez à cette promotion. I. Cliquez sur OK. J. Reliez l'élément createOpportunity à l'élément Récapitulatif des promotions. K. Reliez l'élément isInterested à l'élément Récapitulatif des promotions.

7. Ajoutez un élément d'écran pour afficher les défauts des éléments de données.

A. Faites glisser l'élément Écran depuis la palette vers la fenêtre du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez Afficher le défaut.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 136

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

C. Cliquez sur l'onglet Ajouter un champ. D. Double-cliquez sur Texte d'affichage. E. Sous Afficher le défaut, cliquez sur [Texte d'affichage]. F. Dans le champ Nom unique, saisissez Display\_Fault\_Message. G. Dans la liste de sélection Sélectionner une ressource, sélectionnez SYSTÈME |

$Flow.FaultMessage. H. Cliquez sur OK. I. Reliez l'élément createOpportunity à l'élément Afficher le défaut.

8. Définissez l'élément de départ pour le flux.

A. Positionnez le curseur sur l'élément Promotion. B. Cliquez sur l'icône Définir en tant qu'élément Démarrer.

9. Enregistrez le flux.

A. Cliquez sur Enregistrer, puis saisissez les informations suivantes.

Nom : Vente Croisée

Description : Promotions sur les produits de vente croisée

B. Cliquez sur OK. C. Cliquez sur Fermer.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 137

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**10-3 : Créer une version de flux**

**Objectif :**

Ajoutez des éléments à une nouvelle version du flux de dépannage pour automatiser le processus de promotions croisées.

**Tâches :**

1. Ouvrez un flux existant. 2. Modifiez le type de la variable ID de compte. 3. Ajoutez un élément de flux secondaire pour appeler le flux de vente croisée. 4. Ajoutez un élément d'écran pour récapituler l'appel avec le client. 5. Enregistrez une nouvelle version du flux. 6. Exécutez le flux.

**Heure :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Ouvrez un flux existant.

A. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Flux. B. Cliquez sur Dépannage dans la colonne Nom du flux. C. Cliquez sur Ouvrir en regard de la version 1 du flux.

2. Modifiez le type de la variable ID de compte.

A. Cliquez sur l'onglet Explorateur. B. Double-cliquez sur varAccountID. C. Dans la liste de sélection Type d'entrée/sortie, sélectionnez Sortie uniquement. D. Cliquez sur OK. E. Cliquez sur l'onglet Palette.

3. Ajoutez un élément de flux secondaire pour appeler le flux de vente croisée.

A. Faites glisser l'élément Vente croisée depuis la palette vers la fenêtre du flux. B. Dans le champ Nom, saisissez Vente croisée. C. Dans la liste de sélection Cible, sélectionnez VARIABLES | varAccountID. D. Dans la liste de sélection Source, sélectionnez VARIABLES | varAccountID. E. Cliquez sur l'onglet Sorties. F. Cliquez sur l'icône de suppression située à droite de la liste de sélection Cible. G. Cliquez sur OK. H. Reliez l'élément Récapitulatif du problème à l'élément Vente croisée.

4. Ajoutez un élément d'écran pour récapituler l'appel avec le client.

A. Faites glisser l'élément Écran depuis la palette vers la fenêtre du flux.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 138

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

B. Dans le champ Nom, saisissez Récapitulatif de l'appel. C. Cliquez sur l'onglet Ajouter un champ. D. Double-cliquez sur Texte d'affichage. E. Sous Récapitulatif de l'appel, cliquez sur [Texte d'affichage]. F. Dans le champ Nom unique, saisissez

Texte\_d\_affichage\_du\_recapitulatif\_de\_l\_appel. G. Dans la zone de texte, saisissez Merci du temps que vous nous avez accordé

aujourd'hui. H. Cliquez sur OK. I. Reliez l'élément Vente croisée à l'élément Récapitulatif de l'appel.

5. Enregistrez une nouvelle version du flux.

A. Cliquez sur Enregistrer sous. B. Cliquez sur OK. C. Cliquez sur OK.

6. Exécutez le flux.

A. Cliquez sur Exécuter. B. Dans le champ Adresse e-mail du client, saisissez adams@training-abc.com, puis

cliquez sur Suivant. C. Dans le champ Quel est le problème rencontré par le client ?, saisissez Produit

endommagé, puis cliquez sur Suivant. D. Cliquez sur Suivant. E. Sélectionnez la case d'option Promotion sur le produit, puis cliquez sur Suivant. F. Cliquez sur Suivant. G. Cliquez sur Terminer. H. Fermez l'onglet du navigateur. I. Cliquez sur Fermer. J. Cliquez sur l'onglet Accueil. K. Sous Éléments récents, cliquez sur l'opportunité Promotion sur les produits. L. Vérifiez que les valeurs des champs Nom d'opportunité, Nom du contact, Date de

clôture, Étape et Montant sont correctes.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 139

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**10-4 : Déployer un flux**

**Objectif :**

Exécutez le flux de dépannage et de vente croisée à partir d'un bouton personnalisé sur l'enregistrement de contact.

**Tâches :**

1. Ajoutez une variable d'e-mail au flux. 2. Activez la version du flux. 3. Déployez le flux à l'aide d'un bouton personnalisé. 4. Exécutez le flux.

**Heure :**

10 minutes

**Instructions :**

1. Ajoutez une variable d'e-mail au flux.

A. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Flux. B. Cliquez sur Dépannage dans la colonne Nom du flux. C. Cliquez sur Ouvrir en regard de la version 2 du flux. D. Double-cliquez sur l'élément Informations sur le client. E. Sous Informations sur le client, cliquez sur Adresse e-mail du client. F. Dans la liste de sélection Valeur par défaut, sélectionnez Créer | Variable. G. Dans le champ Nom unique, saisissez varEmail. H. Dans la liste de sélection Type d'entrée/sortie, sélectionnez Entrée uniquement. I. Cliquez sur OK. J. Cliquez sur OK. K. Cliquez sur Enregistrer. L. Cliquez sur OK. M. Cliquez sur Fermer.

2. Activez la version du flux.

A. Cliquez sur Activer en regard de la version 2 du flux Dépannage. B. Cliquez sur Retour à la liste : Flux. C. Cliquez sur Vente croisée dans la colonne Nom du flux. D. Cliquez sur Activer en regard de la version 1 du flux Vente croisée.

3. Déployez le flux à l'aide d'un bouton personnalisé.

**A. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Contacts | Boutons, liens et actions. B. Cliquez sur Nouveau bouton ou lien et saisissez les informations suivantes.**

Étiquette : Dépannage

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 140

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Type d'affichage : Bouton Page de détail**

**Comportement : Affichage dans une fenêtre existante sans menu latéral ni**

**en-tête**

Source de contenu :

**URL**

C. Dans la zone de texte, saisissez l'URL suivante sans espace :

/flow/Depannage?varEmail={!Contact.Email}&retURL=/home/home.jsp D. Cliquez sur Vérifier la syntaxe. E. Cliquez sur Enregistrer. F. Cliquez sur OK. G. Cliquez sur Configuration | Personnaliser | Contacts | Comptes | Présentations de

page. H. Cliquez sur Modifier en regard de Présentation de contact. I. Dans le panneau Présentation de contact, cliquez sur Boutons. J. Faites glisser le bouton Dépannage vers la section Boutons personnalisés de la zone

Détails du contact. K. Cliquez sur Enregistrer.

4. Exécutez le flux.

A. Cliquez sur l'onglet Contacts. B. Dans la section Contacts récents, cliquez sur Adams, Arnold. C. Cliquez sur Dépannage. D. Remarquez que l'adresse e-mail du contact est automatiquement remplie. Cliquez

sur Suivant. E. Dans le champ Quel est le problème rencontré par le client ?, saisissez Expédition

partielle, puis cliquez sur Suivant. F. Cliquez sur Suivant. G. Sélectionnez la case d'option Promotion sur la livraison, puis cliquez sur Suivant. H. Cliquez sur Suivant. I. Cliquez sur Terminer et remarquez que vous êtes redirigé vers la page d'accueil. J. Sous Éléments récents, vérifiez que la requête et l'opportunité Promotion sur

l'expédition ont été créées.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 141

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**11-1 : Créer un processus**

**Objectif :**

Mettez en place un processus qui crée un enregistrement de personne assurant les entretiens pour le responsable d'embauche associé à un poste.

**Tâches :**

1. Mettez en place le processus Créer un enregistrement de personne assurant les

entretiens. 2. Testez le processus.

**Durée :**

15 minutes

**Instructions :**

1. Mettez en place le processus Créer un enregistrement de personne assurant les

entretiens.

**A. Cliquez sur Configuration | Créer | Workflow et approbations | Process Builder. B. Cliquez sur Nouveau et définissez les propriétés du processus.**

Nom : Créer un enregistrement de personne assurant

les entretiens

Description : Créer un enregistrement de personne assurant

les entretiens pour les nouveaux postes

C. Cliquez sur Enregistrer. D. Cliquez sur Ajouter l'objet et entrez les informations suivantes.

Objet : Poste

Démarrer le processus :

**uniquement lors de la création d'un enregistrement**

E. Cliquez sur Enregistrer. F. Cliquez sur Ajouter des critères et entrez les informations suivantes.

Nom du critère : Toujours exécuter

Critères d'exécution d'actions :

**Aucun critère, exécuter simplement les actions !**

G. Cliquez sur Enregistrer. H. Sous ACTIONS IMMÉDIATES, cliquez sur Ajouter une action et entrez les

informations suivantes.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 142

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Type d'action : Création d'un enregistrement**

Nom de l'action : Créer un enregistrement de personne assurant

les entretiens

Type d'enregistrement :

**Personne assurant les entretiens**

I. Définissez le champ Employé sur le responsable d'embauche.

**Champ : Employé**

**Type : Référence**

**Valeur : Responsable\_d\_embauche\_\_c**

J. Cliquez sur Choisir.

K. Cliquez sur Ajouter une ligne. L. Reliez l'enregistrement de personne assurant les entretiens à l'enregistrement Poste.

Champ : Poste

**Type : Référence**

**Valeur : ID d'enregistrement**

M. Cliquez sur Choisir. N. Vérifiez que la section Définir les variables d'objets se présente comme suit :

**O. Cliquez sur Enregistrer. P. Cliquez sur Activer, puis sur Confirmer. Q. Cliquez sur Revenir dans Configuration.**

2. Testez le processus.

A. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez Recrutement. B. Dans l'onglet Postes, cliquez sur Nouveau et saisissez les informations suivantes.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 143

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

Nom du poste : Représentant commercial États-Unis

Lieu : US

Échelon de salaire : S-200

**Statut : Nouveau**

Responsable d'embauche :

**Kathy Cooper**

Département : Ventes

C. Cliquez sur Enregistrer. D. Dans la liste associée Personne assurant les entretiens, cliquez sur le premier

enregistrement de personne assurant les entretiens. E. Vérifiez que les valeurs des champs Employé et Poste sont correctes. F. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez Ventes.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 144

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**11-2 : Résoudre les problèmes d'automatisation**

**Objectif :**

Résolvez les problèmes qui font que deux enregistrements de personne assurant les entretiens sont créés lorsqu'un nouveau poste est enregistré.

**Tâches :**

1. Configurez un indicateur de trace d'utilisateur. 2. Connectez-vous en tant que Kathy Cooper en vue de créer un poste. 3. Utilisez les journaux de débogage pour résoudre le problème. 4. Corrigez le problème et vérifiez qu'un seul enregistrement de personne assurant les

entretiens est créé.

**Durée :**

20 minutes

**Instructions :**

1. Configurez un indicateur de trace d'utilisateur.

A. Cliquez sur Configuration | Journaux | Journaux de débogage. B. Dans la section Indicateur de trace d'utilisateur, cliquez sur Nouveau. C. Dans le champ Entité tracée, sélectionnez Utilisateur, saisissez Kathy Cooper , puis

cliquez sur Enregistrer. D. Cliquez sur la loupe en regard du champ Niveau de débogage. E. Sur l'écran de recherche de niveau de débogage, cliquez sur Nouveau. F. Dans le champ Nom, saisissez Standard\_Level. G. Sélectionnez les éléments comme suit :

Base de données : INFO

Workflow : INFO

Validation : INFO

Codes d'appel : INFO

Code Apex : DEBUG

Profilage Apex : INFO

Visualforce : INFO

Système : DEBUG

H. Cliquez sur Enregistrer et cliquez à nouveau sur Enregistrer.

2. Connectez-vous en tant que Kathy Cooper en vue de créer un poste.

**A. Cliquez sur Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs.**

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 145

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

B. Cliquez sur Se connecter en regard du nom Cooper, Kathy. C. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez Recrutement. D. Cliquez sur Nouveau et saisissez les informations suivantes.

Nom du poste : Directeur commercial (États-Unis)

Emplacement : US

Échelon de salaire : S-300

**Statut : Nouveau**

Responsable d'embauche :

**Kathy Cooper**

Département : Ventes

E. Cliquez sur Enregistrer. F. Dans la liste associée Personnes assurant les entretiens, vérifiez que deux

enregistrements de personne assurant les entretiens ont été créés. G. Cliquez sur Kathy Cooper | Déconnexion.

3. Utilisez les journaux de débogage pour résoudre le problème.

A. Cliquez sur Configuration | Journaux | Journaux de débogage. B. Dans la liste Journaux de débogage, cliquez sur Afficher en regard du journal de

Kathy. C. Recherchez Directeur commercial (États-Unis) et répondez à la question.

Quels sont les deux types de logique applicative associés au poste de directeur

commercial aux États-Unis ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

D. Recherchez DML\_BEGIN et répondez à la question.

Quel type d'enregistrement est inséré par le déclencheur Apex ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E. Quel est le problème et comment le résoudre ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

F. Dans la partie supérieure de la page, cliquez sur le lien Retour à la liste : Journaux

de débogage. G. Dans la section Utilisateurs surveillés, cliquez sur Supprimer en regard du nom

Kathy.

4. Corrigez le problème et vérifiez qu'un seul enregistrement de personne assurant les

entretiens est créé.

A. Cliquez sur Configuration | Développer | Déclencheurs Apex. B. Cliquez sur Modifier en regard de aws\_PositionAfterInsert.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 146

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

C. Désélectionnez la case Actif et cliquez sur Enregistrer. D. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez Recrutement. E. Cliquez sur Nouveau et saisissez les informations suivantes.

Nom du poste : Directeur commercial (EMEA)

Emplacement : EMEA

Échelon de salaire : S-400

**Statut : Nouveau**

Responsable d'embauche :

**Jessica Heinz**

Service : Ventes

F. Cliquez sur Enregistrer. G. Dans la liste associée Personnes assurant les entretiens, vérifiez qu'un seul

enregistrement de personne assurant les entretiens a été créé. H. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez Ventes.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 147

MANUEL D'EXERCICES

L'essentiel de l'administration pour les administrateurs expérimentés

**Réponses pour la section 11-2 : Résoudre les problèmes d'automatisation**

Étape 3.C : Quels sont les deux types de logique applicative associés au poste de directeur commercial aux États-Unis ?

• Déclencheur Apex

• Processus

Remarque : Les processus apparaissent dans les journaux de débogage en tant que règles de workflow et que flux. Dans cet exemple, WF\_CRITERIA\_BEGIN indique que le processus Create\_Interviewer\_Record a évalué le poste de directeur commercial aux États-Unis.

Étape 3.D : Quel type d'enregistrement est inséré par le déclencheur Apex ?

Personne assurant les entretiens

Étape 3.E : Quel est le problème et comment le résoudre ?

Le déclencheur Apex et le processus créent chacun un enregistrement de personne assurant les entretiens lorsqu'un nouveau poste est enregistré. Pour résoudre ce problème, désactivez le déclencheur Apex ou le processus. Puisqu'il est recommandé d'utiliser des outils d'automatisation déclaratifs avant de passer aux outils de programmation, nous choisissons de désactiver le déclencheur Apex.

©Copyright 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. 148