

salesforce

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

 @SalesforceU

www.salesforce.com/training
© Copyright 2017 salesforce.com, inc.

Tous droits réservés. Les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

COPYRIGHT

2 salesforce university

© Copyright 2000-2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. Les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Ce document contient des informations confidentielles appartenant à salesforce.com, inc. Il est fourni dans le cadre d'un contrat de licence limitant son utilisation, sa copie et sa divulgation. Il est également protégé par la loi sur le droit d'auteur. Les clients de salesforce.com, inc. ont l'autorisation d'utiliser et de modifier ce document dans un cadre professionnel interne uniquement. La revente de ce document ou de son contenu est interdite.

Les informations données dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Si vous rencontrez des problèmes ou relevez des erreurs, consignez une requête via le lien Support situé sur la page d'accueil Salesforce. Salesforce.com, inc. ne garantit pas que ce document est exempt d'erreurs.

ÉNONCÉS PRÉVISIONNELS

Déclaration de limitation de responsabilité conformément aux dispositions de la Private Securities

Litigation Reform Act of 1995 des États-Unis :

Ce document ainsi que d'autres éléments que nous publions, y compris sur les réseaux sociaux, contient des énoncés prévisionnels dont la réalisation ou la réussite comporte des risques, des incertitudes et des hypothèses. Si ces dits risques ou incertitudes se matérialisaient ou si l'une des hypothèses se vérifiait, les résultats de salesforce.com, inc. pourraient sensiblement s'éloigner des résultats indiqués ou évoqués dans les énoncés prévisionnels formulés.

Les risques et incertitudes susmentionnés comprennent, de manière non restrictive, les risques liés aux variations éventuelles de nos résultats financiers et d'exploitation, notre taux de croissance et le rendement annualisé attendu, y compris notre capacité à convertir les recettes reportées et les recettes reportées non facturées en chiffre d'affaires et, le cas échéant, en liquidités, ainsi que notre capacité à augmenter les recettes reportées et les recettes reportées non facturées, les erreurs, les interruptions ou retards affectant notre service ou notre hébergement Internet, les violations de nos mesures de sécurité, l'impact financier de toutes les acquisitions antérieures et futures, la nature de notre modèle d'activité, notre capacité à continuer à publier et à obtenir l'adhésion du client, les nouvelles versions améliorées de notre service, la réussite du déploiement client et l'utilisation de nos services existants et futurs, les modifications apportées à notre cycle de vente, la concurrence, les différents aspects financiers de notre modèle d'abonnement, les augmentations inattendues du taux de perte ou les diminutions inattendues de nouvelles activités, notre capacité à réaliser des bénéfices dans le cadre de partenariats stratégiques, la dépendance au matériel et aux logiciels tiers, les marchés émergents dans lesquels nous exerçons notre activité, les aspects caractéristiques de l'accès à des marchés internationaux ou de l'évolution au sein de ces marchés, notre capacité à recruter, retenir et motiver les employés et à gérer notre croissance, les changements dans notre base de clients, les développements technologiques et réglementaires,

les litiges relatifs à la propriété intellectuelle et autres questions, et les arrangements, négociations et réclamations associés, les changements imprévus de notre taux d'imposition, les facteurs ayant un impact sur nos titres et notre facilité de crédit, les fluctuations du nombre de nos actions en circulation et du prix de ces actions, les taux de change de devises étrangères, le recouvrement de créances, les taux d'intérêt, les facteurs ayant un impact sur nos actifs d'impôts différés et notre capacité à les évaluer et à les utiliser, y compris l'échéancier de rentabilité avant impôt, l'éventuel impact négatif de l'assujettissement à l'impôt indirect, les risques et les dépenses associés à nos biens immobiliers et nos bureaux, et les évolutions générales associées aux marchés financiers, aux marchés de crédit et au secteur de l'économie.

Vous trouverez davantage d'informations sur ces risques et autres facteurs susceptibles d'avoir un impact sur les résultats financiers de salesforce.com, inc. dans les rapports (formulaires 10-K, 10-Q et 8-K), ainsi que dans d'autres documents qu'il nous arrive de déposer auprès de la Securities and Exchange Commission, y compris notre rapport 10-K le plus récent. Ces documents sont disponibles dans la section SEC Filings de la section Informations Investisseurs du site Web www.salesforce.com/investor.

Tout service ou toute fonctionnalité, dont il est fait mention dans le présent document ou un autre, dans des communiqués de presse ou déclarations publiques, ne sont pas disponibles actuellement et sont susceptibles de ne pas être fournis selon les délais indiqués ou de ne pas l'être du tout. Les clients qui achètent nos services doivent motiver leur décision d'achat en tenant compte des fonctionnalités actuellement disponibles.

INTRODUCTIONS



Logistique

- Étiquette et participation en classe
- Pauses



Matériel de formation et programme

- Programme pour cette classe
- Présentation du manuel et des exercices



Les participants

- Votre nom
- Les objectifs que vous devez atteindre pendant cette formation



PROGRAMME DE LA FORMATION

- [Module 1 : Bienvenue chez AW Computing](#)
- [Module 2 : Résolution des problèmes d'accès aux enregistrements et de visibilité de champ](#)
- [Module 3 : Gestion des modifications](#)
- [Module 4 : Extension de Salesforce avec des objets et des applications personnalisés](#)
- [Module 5 : Extension des rapports](#)
- [Module 6 : Accroissement de l'efficacité avec Salesforce1 et les actions rapides](#)
- [Module 7 : Amélioration de la qualité des données](#)
- [Module 8 : Automatisation des processus d'entreprise complexes](#)
- [Module 9 : Rationalisation des demandes avec des processus d'approbation](#)
- [Module 10 : Augmentation de la productivité grâce au workflow visuel](#)
- [Module 11 : Extension et résolution des problèmes d'automatisation des processus d'entreprise](#)

MODULE 1 :

BIENVENUE CHEZ AW COMPUTING





1 Market St.
San Francisco, CA, 94105
États-Unis
+1.415.901.7901
www.aw-computing.com

Secteur	Ordinateurs et Électronique
Employés	200
Chiffre d'affaires	30 000 000 USD
Propriétaire	Privé



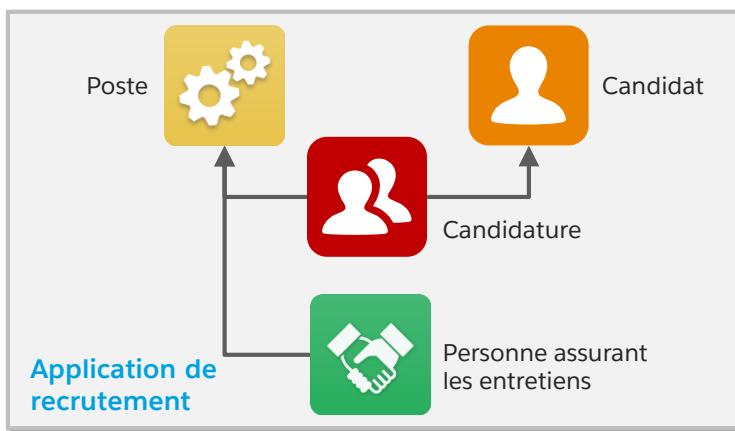
MISE EN ŒUVRE DE SALESFORCE



sales cloud

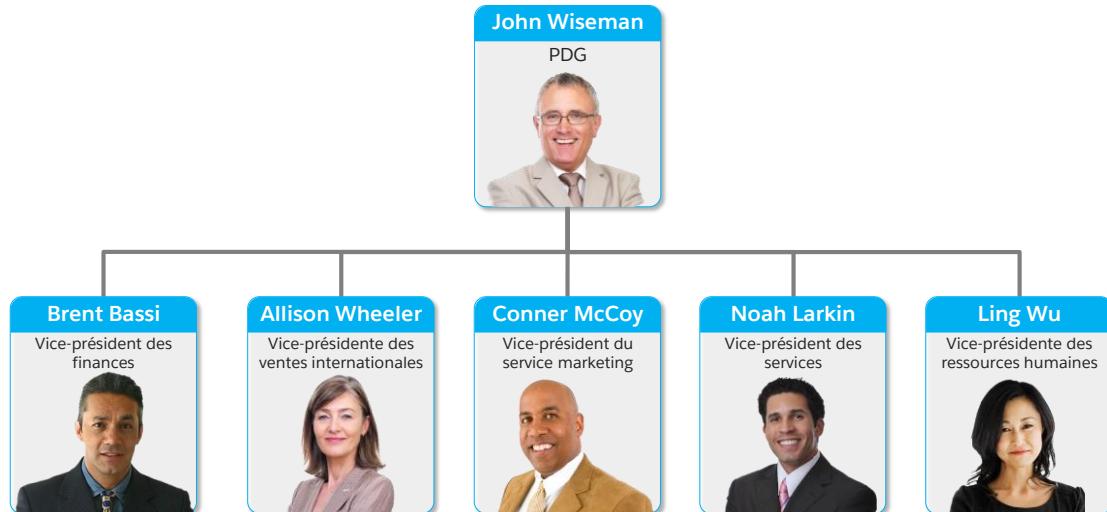


service cloud



ÉQUIPE DE DIRECTION

9 salesforce university



DÉFINITION DE VOS PROJETS

10 salesforce university

Bienvenue à la réunion hebdomadaire de Salesforce ! Nous sommes ravis d'accueillir notre nouvel administrateur. Voici les projets pour lesquels nous avons besoin de votre aide et de votre expertise :

- Veiller à ce que les utilisateurs aient l'accès voulu aux données dont ils ont besoin
- Mettre en place une version test Sandbox pour gérer et tester en toute sécurité les modifications de configuration
- Étendre notre mise en œuvre actuelle à l'aide d'objets et de sous-applications personnalisés
- Exécuter des rapports sophistiqués et analyser les tendances.
- Personnaliser l'application Salesforce1.
- Analyser, normaliser et garantir la qualité de nos données
- Automatiser les processus commerciaux complexes





1-1 : MISE À JOUR DE VOTRE PROFIL CHATTER

11

salesforce

university

5 min

Objectif :

Mettre à jour votre profil Chatter.

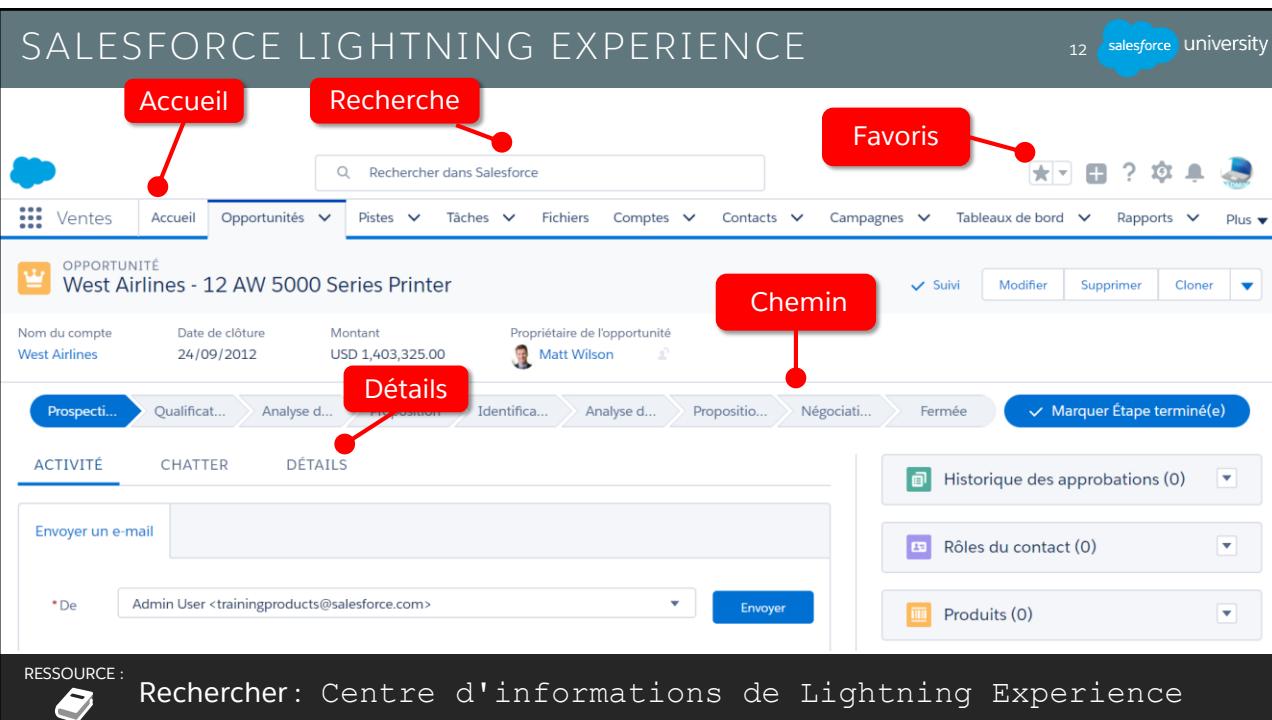
Tâches :

1. Connectez-vous à AW Computing :

URL : login.salesforce.com
 Nom d'utilisateur : admin@aw#####.com
 Mot de passe : password1
2. Mettez à jour votre profil Chatter en indiquant votre nom et votre adresse e-mail.

SALESFORCE LIGHTNING EXPERIENCE

12 salesforce university



The screenshot shows the Salesforce Lightning Experience interface. Key highlighted elements include:

- Accueil**: Home button in the top navigation bar.
- Recherche**: Search bar in the top navigation bar.
- Favoris**: Favorites button in the top navigation bar.
- Chemin**: Progress bar showing the sales process steps: Prospecti..., Qualificat..., Analyse d..., Identifica..., Analyse d..., Proposition..., Négociati..., Fermée. A red box highlights the "Détails" step.
- Détails**: Details tab in the opportunity record view.

Below the header, the opportunity record for "West Airlines - 12 AW 5000 Series Printer" is displayed with details like:

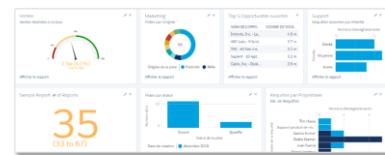
- Nom du compte: West Airlines
- Date de clôture: 24/09/2012
- Montant: USD 1,403,325.00
- Propriétaire de l'opportunité: Matt Wilson

At the bottom, there are buttons for "Envoyer un e-mail" and "Envoyer". To the right, there are sections for "Historique des approbations (0)", "Rôles du contact (0)", and "Produits (0)".

RESSOURCE : Rechercher: Centre d'informations de Lightning Experience

FONCTIONNALITÉS CLÉS DE LIGHTNING EXPERIENCE

13 salesforce university



Ventes

- Le chemin aide les représentants commerciaux à suivre les processus de vente de votre entreprise.
- Le tableau de bord des opportunités offre aux représentants une vision globale de leurs opportunités.
- Les espaces de travail pour les comptes, pistes et opportunités ont été repensés.

Productivité des ventes

- La nouvelle conception de la page d'accueil offre un résumé des performances trimestrielles et une vue d'ensemble des enregistrements.
- Le calendrier des activités permet aux représentants commerciaux de surveiller leurs opportunités de vente.
- Les vues de liste, les tâches, le calendrier, les notes, les notifications et les pages d'accueil des objets ont été améliorés.

Rapports et tableaux de bord

- Nouvelle conception des pages d'accueil des rapports et des tableaux de bord
- Présentation et partage des informations avec l'éditeur de tableau de bord mis à jour et les tableaux de bord interactifs
- Graphiques interactifs et filtres disponibles sur la nouvelle page d'exécution des rapports

OBSERVATIONS CONCERNANT LIGHTNING EXPERIENCE

14 salesforce university

Il est recommandé d'utiliser Lightning Experience pour votre organisation dans les cas suivants :

- Votre équipe commerciale gère des ventes B2B en utilisant des comptes, contacts, pistes, opportunités, objets personnalisés et d'autres caractéristiques commerciales prises en charge dans l'interface utilisateur.
- Vous souhaitez piloter la nouvelle expérience utilisateur avec un groupe de commerciaux.
- Vous prévoyez de relancer votre mise en œuvre Salesforce. Nous vous conseillons d'en profiter pour intégrer les nouvelles fonctionnalités.

Il est recommandé de conserver Salesforce Classic dans les cas suivants :

- Votre équipe commerciale utilise régulièrement des fonctionnalités qui ne sont pas encore disponibles dans Lightning Experience, par exemple le partage manuel et la gestion des territoires.
- Vous utilisez des comptes personnels.

REMARQUE : les utilisateurs qui préfèrent rester dans Salesforce Classic peuvent y revenir à l'aide du Switcher.

MODULE 2 :

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES D'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS ET DE VISIBILITÉ DE CHAMP



MODÈLE DE PARTAGE POUR AW COMPUTING

16



salesforce university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Je vais planifier une séance de transmission de connaissances avec vous pour que nous examinions le modèle de partage d'AW Computing. Pour préparer notre réunion, connectez-vous à notre entreprise et familiarisez-vous avec nos profils, nos autorisations d'objet, nos paramètres par défaut et la hiérarchie des rôles. Examinez également les règles de partage, les équipes et le partage manuel auxquels nous faisons appel pour partager des enregistrements avec les utilisateurs.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 11:15

À VOUS DE JOUER



2-1 : EXAMINER LE MODÈLE DE PARTAGE

17 salesforce university

20 min

Objectif :

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

Tâche :

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



CONDITIONS D'ACCÈS ET DE VISIBILITÉ

18 salesforce university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Les membres du groupe de support se plaignent toujours de ne pas pouvoir accéder aux requêtes dont ils ont besoin pour faire leur travail. Vous devez vous assurer que les utilisateurs bénéficient de l'accès aux enregistrements et de la visibilité de champ voulus.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 09:04



Allison Wheeler

L'accès aux enregistrements d'opportunité constitue un problème majeur pour l'équipe de vente. Nous n'utilisons pas la gestion des territoires à l'heure actuelle, mais nous voulons que vous nous aidiez à comprendre ses fonctionnalités.

[J'aime](#) · Hier à 10:21

Pour cela, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Résoudre les problèmes qui font que les utilisateurs ont un niveau d'accès inapproprié aux enregistrements
- Fournir aux utilisateurs un accès aux enregistrements en fonction des besoins de l'entreprise
- Décrire les fonctionnalités de la gestion des territoires et son impact sur le modèle de partage
- Fournir aux utilisateurs une visibilité de champ en fonction des besoins de l'entreprise



PROGRAMME DU MODULE

19  university**▪ Vérification de l'accès aux enregistrements**

- Résolution des problèmes d'accès aux enregistrements
- Impact de la gestion des territoires
- Gestion de la visibilité de champ

SÉCURITÉ ET ACCÈS : PRÉSENTATION GÉNÉRALE

20  university

L'organisation (horaires, restrictions IP)

Objet (CRED)

Enregistrement (Valeur par défaut à l'échelle de l'organisation + Partage)

Champ
(Sécurité au niveau du champ)

AUTORISATIONS D'OBJET

21 salesforce university

Les autorisations d'objet déterminent uniquement le type d'enregistrement que les utilisateurs peuvent afficher, créer, modifier ou supprimer, pas les enregistrements eux-mêmes.

	Accès de base				Administration des données	
	Lire	Créer	Modifier	Supprimer	Afficher tout	Modifier tout
Actifs	✓	✓	✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Campagnes	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Canaux de flux	✓	✓	✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Catalogues de prix	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commandes	✓	✓	✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comptes	✓	✓	✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contacts	✓	✓	✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

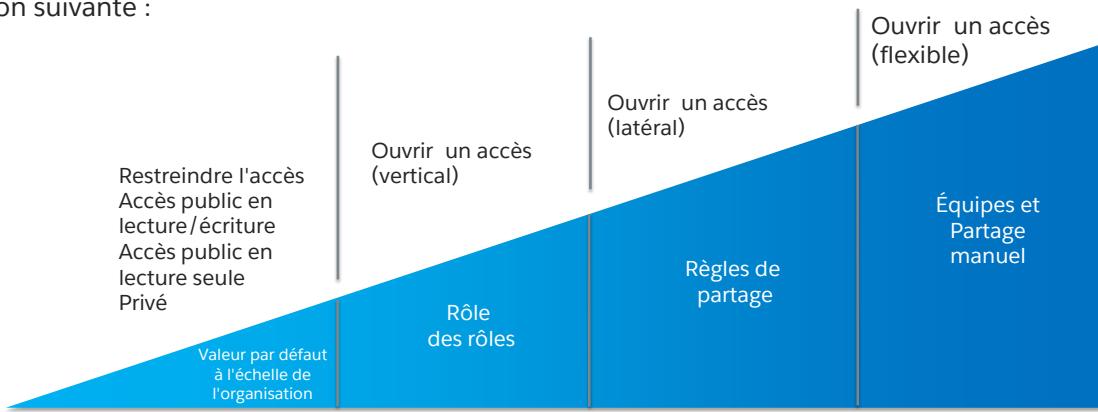
Les autorisations d'objet sont définies dans les profils et les ensembles d'autorisations.

ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS

22 salesforce university

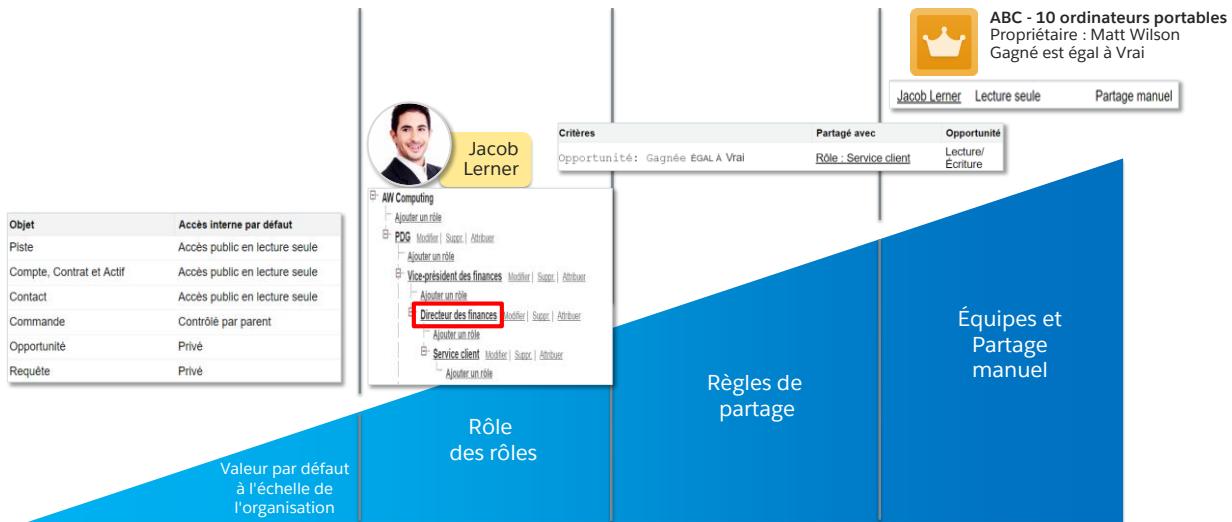
DÉFINITION :  L'accès aux enregistrements détermine les enregistrements individuels que les utilisateurs peuvent afficher et modifier dans chaque objet auquel ils ont accès sur leur profil.

Les valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation définissent le niveau d'accès par défaut des utilisateurs aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires dans chaque objet. Dans un modèle d'accès aux données privé ou hybride, vous pouvez ouvrir l'accès aux enregistrements de la façon suivante :



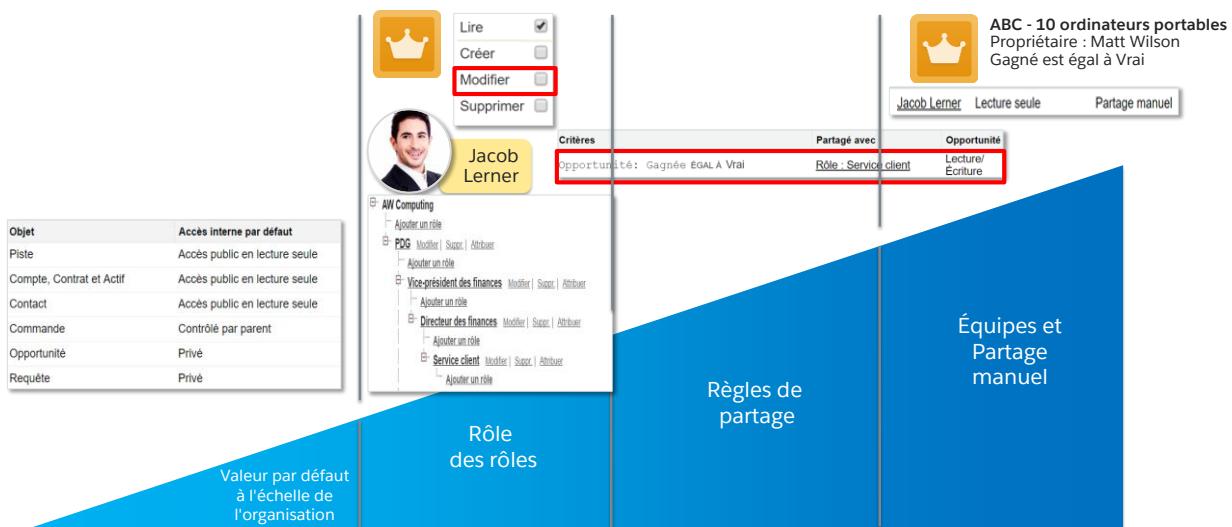
ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS : EXEMPLE

De quel niveau d'accès à l'opportunité ABC – 10 ordinateurs portables Jacob Lerner bénéficie-t-il ?



ACCES AUX ENREGISTREMENTS : IMPACT DES AUTORISATIONS D'OBJET

Que se passerait-il si un administrateur modifiait le profil de Jacob et supprimait l'autorisation Modifier pour l'objet Opportunity ?



NON-PRISE EN COMPTE DE L'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS : AUTORISATIONS SYSTÈME

Les autorisations système « Afficher toutes les données » et « Modifier toutes les données » fournissent un accès à tous les enregistrements, indépendamment des paramètres de partage.

Autorisations système

Afficher toutes les données	<input type="checkbox"/>	Permet à un utilisateur d'afficher tous les enregistrements.
Modifier toutes les données	<input type="checkbox"/>	Permet à un utilisateur de créer, modifier et supprimer tous les enregistrements.

MISE EN GARDE : Ces autorisations donnent à l'utilisateur le pouvoir le plus important dans Salesforce.

NON-PRISE EN COMPTE DE L'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS : AUTORISATIONS D'OBJET

Les autorisations « Afficher tout » et « Modifier tout » donnent accès à tous les enregistrements relatifs à l'objet donné, quels que soient les paramètres de partage.

Autorisations d'objet

Nom de l'autorisation	Activé
Lire	<input checked="" type="checkbox"/>
Créer	<input type="checkbox"/>
Modifier	<input checked="" type="checkbox"/>
Supprimer	<input checked="" type="checkbox"/>
Afficher tout	<input checked="" type="checkbox"/>
Modifier tout	<input checked="" type="checkbox"/>

Permet à un utilisateur d'afficher tous les enregistrements associés à l'objet.

Permet à un utilisateur de modifier, supprimer, transférer et approuver tous les enregistrements associés à l'objet.

ACCÈS À LA REQUÊTE, AU CONTACT ET À L'OPPORTUNITÉ

27 salesforce university

Matt Wilson



Matt Wilson



Représentant commercial
États-Unis

Accès au contact	Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher tous les contacts associés à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des contacts.
Accès à l'opportunité	Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher toutes les opportunités associées à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des opportunités.
Accès à la requête	Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher toutes les requêtes associées à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des requêtes.

Accès au contact

Accès à l'opportunité

Accès à la requête

Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher tous les contacts associés à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des contacts.
Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher toutes les opportunités associées à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des opportunités.
Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher toutes les requêtes associées à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des requêtes.

ACCÈS À LA REQUÊTE, AU CONTACT ET À L'OPPORTUNITÉ (SUITE)

28 salesforce university

Matt Wilson



Kathy Cooper



Directeur commercial
États-Unis

Accès au contact	Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier tous les contacts associés à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des contacts.
Accès à l'opportunité	Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier toutes les opportunités associées à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des opportunités.
Accès à la requête	Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier toutes les requêtes associées à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des requêtes.

Accès au contact

Accès à l'opportunité

Accès à la requête

Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier tous les contacts associés à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des contacts.
Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier toutes les opportunités associées à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des opportunités.
Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier toutes les requêtes associées à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des requêtes.



Matt Wilson



Représentant commercial
États-Unis

Accès au contact	Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher tous les contacts associés à des comptes dont ils sont propriétaires.
Accès à l'opportunité	Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher toutes les opportunités associées à des comptes dont ils sont propriétaires.
Accès à la requête	Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher toutes les requêtes associées à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des requêtes.

Accès au contact

Accès à l'opportunité

Accès à la requête

Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher tous les contacts associés à des comptes dont ils sont propriétaires.
Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher toutes les opportunités associées à des comptes dont ils sont propriétaires.
Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher toutes les requêtes associées à des comptes dont ils sont propriétaires, quel que soit le propriétaire des requêtes.

Quel accès Kathy Cooper aura aux contacts, opportunités et requêtes associés au compte de Matt Wilson ?

DANS QUELS AUTRES DOMAINES LES RÔLES SONT-ILS UTILISÉS ?

En plus de contrôler l'accès aux enregistrements, les rôles contrôlent l'accès et la visibilité dans d'autres domaines.



Rapports : les rôles apparaissent sous forme de liens en haut des rapports d'opportunité et de prévision, permettant ainsi aux utilisateurs d'accéder aux données à différents niveaux de la hiérarchie des rôles.



Prévisions : la hiérarchie des prévisions, qui détermine la façon dont les prévisions sont transmises au sein de l'organisation, est générée automatiquement en fonction de la hiérarchie de rôles de votre entreprise.



Dossiers : l'accès aux dossiers de rapports, de tableaux de bord, de documents et de dossiers de modèles d'e-mail ne peut être accordé que par le biais des rôles.



Connaissances : l'accès à des articles et à des questions des catégories de données peut être contrôlé via les rôles.

MODIFICATION DU PROPRIÉTAIRE DE L'ENREGISTREMENT

Si Anna Bressan quitte l'entreprise et que la propriété de tous ses enregistrements est transférée à Matt Wilson, que deviennent les règles de partage, les équipes et le partage manuel de ces enregistrements ?



Anna Bressan



Matt Wilson

Règles de partage

Équipes

Équipes et Partage
Manuel

MODIFICATION DU RÔLE DU PROPRIÉTAIRE DE L'ENREGISTREMENT

Si Karl Weber change de rôle, passant de représentant commercial EMEA à représentant commercial États-Unis, que deviennent les règles de partage, les équipes et le partage manuel des enregistrements qu'il possède ?



Règles de partage

Équipes

Équipes et Partage
Manuel

CONTRÔLE PAR IMPLICATIONS PARENTES

Lorsque la valeur par défaut à l'échelle de l'organisation pour un objet est définie sur Contrôlé par parent :

- L'ensemble des accès aux enregistrements est déterminé par l'accès de l'utilisateur à l'enregistrement parent.
- Les règles de partage ne sont pas disponibles pour l'objet.

Valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation		Modifier	Valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation - Aide	
Objet	Accès interne par défaut	Accès externe par défaut	Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies	
Piste	Accès public en lecture seule	Accès public en lecture seule	<input checked="" type="checkbox"/>	
Compte, Contrat et Actif	Accès public en lecture seule	Accès public en lecture seule	<input checked="" type="checkbox"/>	
Contact	Contrôlé par parent	Contrôlé par parent	<input checked="" type="checkbox"/>	

PRATIQUES RECOMMANDÉES

33

- Utilisez des ensembles d'autorisations pour gérer les autorisations ponctuelles.
- Définissez une hiérarchie des rôles qui représente les besoins d'accès aux données, et non l'organigramme.
- Affectez toujours un utilisateur à un rôle de la hiérarchie des rôles.
- Utilisez des groupes publics et le partage basé sur des critères pour réduire le nombre de règles de partage.



PROGRAMME DU MODULE

34

- Vérification de l'accès aux enregistrements
- **Résolution des problèmes d'accès aux enregistrements**
- Impact de la gestion des territoires
- Gestion de la visibilité de champ

DÉPANNAGE EN CAS D'ACCÈS TROP VASTE AUX ENREGISTREMENTS



Ling Wu à Utilisateur Admin :

La plage de salaires pour le poste de directeur des ventes Japon a été publiée sur un forum Internet hier. La plage de salaires des postes ouverts est hautement confidentielle. À ma connaissance, seuls les vice-présidents et les membres des ressources humaines ont accès à tous les postes ouverts.

Pouvez-vous vous assurer que c'est vrai ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 13:34

Vice-présidents



John Wiseman



Brent Bassi



Allison Wheeler



Ling Wu



Conner McCoy



Noah Larkin

Ressources humaines



Nina Gupta



Daniel Garcia



Marcela Lopez



Javier Reyes



2-2 : CORRIGER LES PROBLEMES D'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS DE POSTE

Objectif :

15 min

Déterminez quels utilisateurs ont accès aux enregistrements de poste.

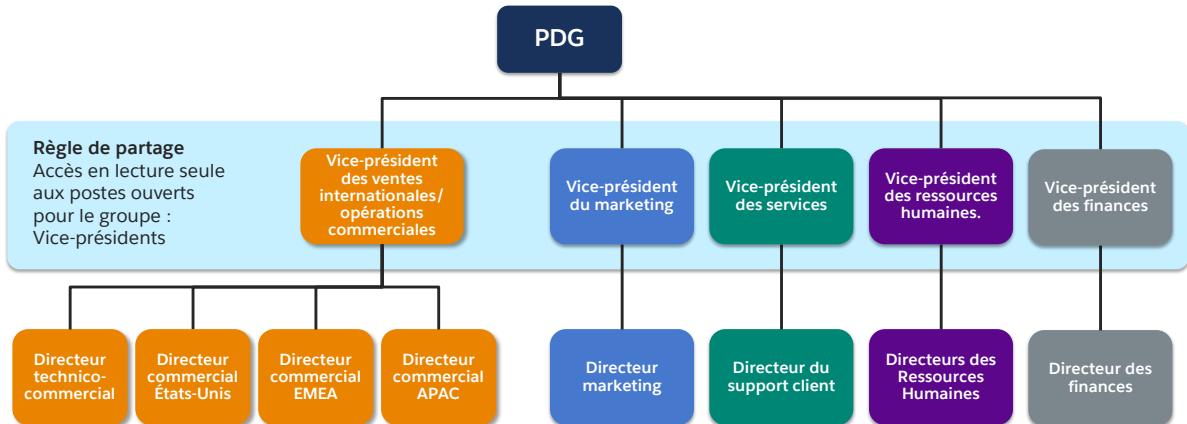
Tâche :

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

QUI A ACCÈS AUX POSTES ?

37 salesforce university

Hiérarchie de rôles



Problème actuel : le service des opérations a uniquement accès aux postes ouverts en lecture seule.

COMPRENDRE LES BESOINS DE L'ENTREPRISE

38 salesforce university

- À des fins de création de rapports et de surveillance, le vice-président des ventes internationales et le service des opérations commerciales doivent pouvoir afficher et modifier tous les enregistrements de l'organisation commerciale.
- Le service des ressources humaines a besoin d'un accès en lecture/écriture à tous les postes.
- Les vice-présidents ont besoin d'un accès en lecture seule aux postes ouverts.



COMMENT PROCÉDERIEZ-VOUS POUR MODIFIER LA MISE EN ŒUVRE ACTUELLE...

Comment procéderiez-vous pour modifier la mise en œuvre actuelle pour vous assurer que seuls les vice-présidents ont accès à tous les postes ouverts ?

Solution possible	Avantages	Inconvénients

Réfléchissez à la façon dont vous pourriez modifier la règle de partage, la hiérarchie des rôles ou les autorisations d'objet pour répondre à cette exigence.

RÉCAPITULATIF DES SOLUTIONS POSSIBLES

1. Créez une règle de partage pour un groupe public qui utilise les utilisateurs individuels à la place des rôles.

Nom	Type
Allison Wheeler	Utilisateur
Conner McCoy	Utilisateur
Brent Bassi	Utilisateur
Ling Wu	Utilisateur
Noah Larkin	Utilisateur

2. Déplacez le rôle Opérations commerciales vers un rôle situé au même niveau que le rôle Vice-président des ventes internationales.



3. Déplacez le rôle Opérations commerciales vers un rôle situé en dessous du rôle Vice-président des ventes internationales et au-dessus de tous les rôles Directeur commercial.



4. Supprimez toutes les autorisations de l'objet Poste pour le profil utilisé par Opérations commerciales.

Nom de l'autorisation	Active
Lire	<input type="checkbox"/>
Créer	<input type="checkbox"/>
Modifier	<input type="checkbox"/>
Supprimer	<input type="checkbox"/>
Afficher tout	<input type="checkbox"/>
Modifier tout	<input type="checkbox"/>

À VOUS DE JOUER



2-3 : MODIFIER L'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS DE POSTE

41



university

20 min

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.



DÉPANNAGE EN CAS D'ACCÈS INSUFFISANT AUX ENREGISTREMENTS

42



university



Amy Daniels à Utilisateur Admin :

Je travaille avec les représentants commerciaux sur des opportunités de la Banque américaine. Je dois être en mesure de consulter et de modifier toutes les opportunités de ce compte. Pouvez-vous me donner accès à ces opportunités ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 16:16

DÉPANNAGE : POURQUOI UN UTILISATEUR N'A-T-IL PAS ACCÈS À UN ENREGISTREMENT ?

43 salesforce university

1. L'utilisateur devrait-il avoir accès à l'enregistrement ?
2. Est-il autorisé à accéder à l'objet ?
3. Comment se situe le rôle de l'utilisateur par rapport au rôle du propriétaire de l'enregistrement dans la hiérarchie des rôles ?
4. L'utilisateur doit-il être inclus dans une règle de partage existante ou nouvelle ?
5. Si l'organisation utilise des équipes, l'utilisateur doit-il être ajouté à l'équipe de l'enregistrement ou de l'enregistrement du compte associé ?
6. Si l'entreprise utilise le partage manuel, l'utilisateur a-t-il perdu son accès à l'enregistrement ?
7. Si l'organisation utilise la gestion des territoires, l'utilisateur est-il absent de l'un des territoires ?



2-4 : CORRIGER LES PROBLÈMES D'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS D'OPPORTUNITÉ

44 salesforce university

Objectif :

20 min

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

Tâche :

1. Suivez les étapes de dépannage afin de déterminer pourquoi Amy Daniels n'a pas accès aux opportunités du compte de la Banque américaine.
2. Modifiez la mise en œuvre actuelle pour accorder à Amy Daniels un accès en lecture/écriture à toutes les opportunités liées à la Banque américaine.
3. Vérifiez que ces modifications donnent le niveau d'accès approprié aux enregistrements d'opportunité.



PROGRAMME DU MODULE

45

- Vérification de l'accès aux enregistrements
- Résolution des problèmes d'accès aux enregistrements
- **Impact de la gestion des territoires**
- Gestion de la visibilité de champ



GESTION DES TERRITOIRES

46

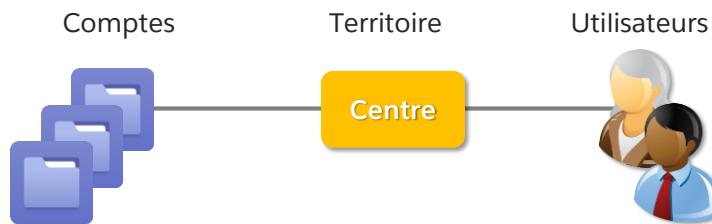
**Allison Wheeler à Utilisateur Admin :**

En tant qu'organisation commerciale, nous avons commencé à aligner les représentants commerciaux sur des comptes en fonction de leur zone commerciale. Par conséquent, je me dis que la gestion des territoires est peut-être une piste que nous devrions explorer davantage. Pouvez-vous vous renseigner sur les fonctionnalités de la gestion des territoires et son impact sur le modèle de partage ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 7:59

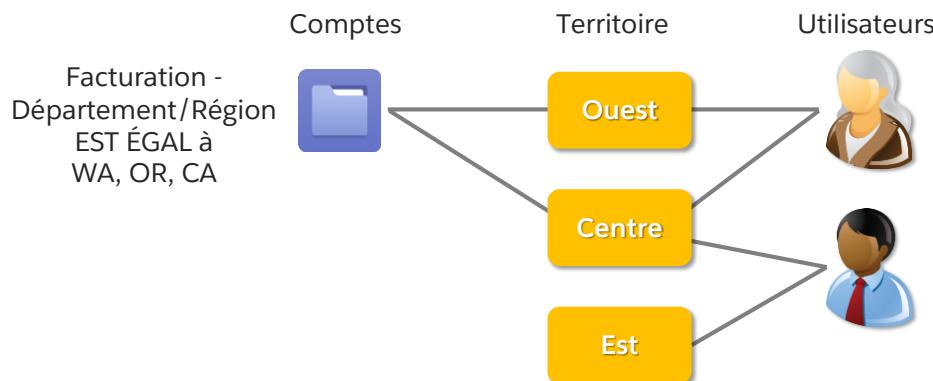
QU'EST-CE QUE LA GESTION DES TERRITOIRES ?

 DÉFINITION : La gestion des territoires est un système de partage de compte qui accorde aux utilisateurs l'accès aux comptes en fonction des caractéristiques de ces derniers, par exemple leur situation géographique, leur ligne de produits ou leur division opérationnelle.



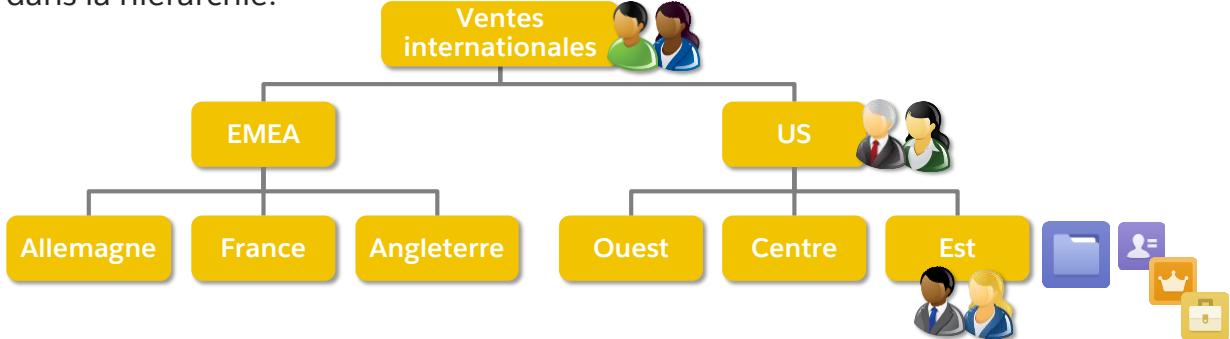
ATTRIBUTION DE TERRITOIRE : UTILISATEURS ET COMPTES

- Les utilisateurs peuvent se voir attribuer manuellement un ou plusieurs territoires.
- Les comptes peuvent être attribués manuellement ou à l'aide de règles d'attribution de compte à un ou plusieurs territoires.



HIÉRARCHIE DES TERRITOIRES

Lorsque vous utilisez la gestion des territoires, vous devez définir la hiérarchie des territoires. Un compte est accessible par tous les utilisateurs des territoires auxquels il est attribué, ainsi que des territoires de niveau supérieur dans la hiérarchie.



REMARQUE :  L'accès aux enregistrements des comptes et des contacts, requêtes et opportunités associés est simultanément contrôlé par le propriétaire d'enregistrement, les paramètres par défaut de l'entreprise, la hiérarchie des rôles, les règles de partage, les équipes, le partage manuel et la hiérarchie des territoires.

HIÉRARCHIE DES RÔLES ET HIÉRARCHIE DES TERRITOIRES

La gestion des territoires fonctionne parallèlement avec d'autres fonctionnalités de partage.

Vous devez gérer à la fois la hiérarchie des rôles et la hiérarchie des territoires.

Hiérarchie des rôles	Hiérarchie des territoires
Chaque utilisateur a un seul rôle.	L'utilisateur peut faire partie de nombreux territoires.
Un compte appartient à un seul utilisateur.	Un compte peut appartenir à plusieurs territoires.
Un compte est accessible par le propriétaire et ses supérieurs dans la hiérarchie des rôles.	Un compte est accessible par tous les utilisateurs des territoires auxquels il est attribué, ainsi que des territoires de niveau supérieur dans la hiérarchie.

OPTIONS DE GESTION DES TERRITOIRES

51 salesforce university

Gestion des territoires	Gestion des territoires de l'entreprise
Disponible dans les organisations créées avant la version Winter '15.	Disponible par défaut dans les organisations qui ont été créées dans la version Winter '15 ou une version ultérieure.
Un administrateur peut définir les niveaux d'accès aux territoires pour les comptes, les contacts, les requêtes et les opportunités.	Un administrateur peut définir le niveau d'accès aux territoires pour les comptes. L'accès aux contacts, requêtes et opportunités associés est automatiquement accordé aux utilisateurs.
Si un seul territoire est commun au compte et au propriétaire de l'opportunité, Salesforce attribue <i>automatiquement</i> l'opportunité au territoire en commun.	Une opportunité doit être attribuée manuellement à un territoire.
La prévision personnalisable doit être activée. Les prévisions sont dérivées de la hiérarchie des territoires, et non pas d'une hiérarchie de prévisions.	Possibilité d'utilisation avec les prévisions collaboratives. Les prévisions sont dérivées de la hiérarchie des prévisions, et non de la hiérarchie des territoires.



PROGRAMME DU MODULE

52 salesforce university

- Vérification de l'accès aux enregistrements
- Résolution des problèmes d'accès aux enregistrements
- Impact de la gestion des territoires
- **Gestion de la visibilité de champ**


Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Les représentants commerciaux ont besoin du numéro de carte de crédit de nos clients pour les transactions entreprise-consommateur. Toutefois, ils ne doivent pas être en mesure de voir ce numéro sur l'opportunité. Seul l'utilisateur du service client est autorisé à afficher le numéro de carte de crédit des clients. Nous devons modifier notre mise en œuvre actuelle pour nous conformer à la législation !

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 09:54

QU'EST-CE QU'UN CHAMP DE TEXTE CRYPTÉ ?

 **DÉFINITION :** Un champ de texte crypté est un champ dont la valeur est masquée. La valeur d'un champ crypté est visible uniquement pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation Afficher les données cryptées.

Champ
texte

Champ
texte crypté

Nom de l'opportunité	Type d'enregistrement de l'opportunité	Numéro de carte de crédit crypté	Numéro de la carte de crédit
Bill Jenkins - 1 Spider 2 laptop	Ventes B2C	2232123255655412	XXXX-XXXX-XXXX-5412
Chris Watkins - 1 Spider 3 laptop	Ventes B2C	3389446722183256	XXXX-XXXX-XXXX-3256
Ed Crocker - 1 Spider 1 Laptop	Ventes B2C	2738461289432569	XXXX-XXXX-XXXX-2569

ÉTAPES À SUIVRE POUR CRYPTER LA VALEUR D'UN CHAMP PERSONNALISÉ

55 salesforce university

Quelles sont les données existantes qui doivent être cryptées ?

Exporter les données existantes

- ID d'enregistrement
- Champ à crypter

Comment les données cryptées doivent-elles apparaître ?

Créer un champ crypté

- Sélectionner le type de donnée Texte (crypté)
- Définir l'étiquette, la longueur, le type de masque et le caractère de masque
- Définir la sécurité au niveau du champ
- Ajouter à la présentation de page

Qui peut afficher la valeur du champ crypté ?

Définir les autorisations de profil

- Définir l'autorisation « Afficher les données cryptées »

Importer les données dans le champ crypté ?

Importer des données dans le champ crypté

- ID d'enregistrement
- Champ crypté



2-5 : CRYPTER LES VALEURS D'UN CHAMP PERSONNALISÉ

56 salesforce university

Objectif :

35 min

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.

VISIBILITÉ DES CHAMPS



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Brent Bassi, vice-président des finances, souhaite que l'équipe du service client commence à effectuer un suivi des problèmes de facturation client dans Salesforce en utilisant des requêtes. Merci d'examiner les exigences que cela représente et de recommander une solution.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 11:45

Exigences :

1. Le service client peut créer et gérer des requêtes de facturation.
2. Le service client peut créer des solutions et les joindre aux requêtes de facturation.
3. Le cycle de support des requêtes de facturation est le suivant : nouveau, en cours, hiérarchisé et fermé.
4. Les requêtes de facturation capturent les mêmes informations que les requêtes de support produits, à quelques exceptions près :
 - Les requêtes de facturation ne contiennent pas le numéro de bogue ni le produit.
 - Elles contiennent le numéro de facture et le degré de solvabilité du compte.
 - Le degré de solvabilité du compte n'est visible que par les responsables et l'équipe du service client.

AFFICHAGE DES CHAMPS

Type d'enregistrement

Support produits



Utilisateur du support

Présentation de page

Présentation de requête

Case Detail	
Case Owner	Tim Howe [Change]
Case Number	00001003
Contact Name	Owen Granger
Account Name	Universal Motors
Case Record Type	Product Support [Change]
Status	New
▼ Additional Information	
Subject	Printer only prints in black and white
Description	The color printing function is not working.
Bug Number	
Product	

Processus d'entreprise

Processus de support

Status	New
New	
Working	
Escalated	
Bug Logged	
Bug Fixed	

MISE EN GARDE :



Les présentations de page limitent l'accès à un champ sur les pages de modification et de détails des enregistrements uniquement. Les utilisateurs peuvent toujours accéder au champ dans les listes associées, les résultats de recherche, les rapports, et des vues de liste.

SÉCURISATION DES CHAMPS

59 salesforce university

La sécurité au niveau du champ vous permet de définir les champs que les utilisateurs peuvent afficher et modifier en fonction de leur profil.

Détails Compte		Modifier
Propriétaire du compte	Matt Wilson [Modifier]	
Nom du compte	ABC Labs [Afficher la hiérarchie]	
Compte principal		
Degré de solvabilité	Excellent	
▶ Statut de l'opportunité		
 Maya Lorrette Service client		 Matt Wilson Représentant commercial États-Unis



MISE EN GARDE : La sécurité au niveau du champ définit l'accès à un champ sur les pages de modification et de détails des enregistrements, les listes associées, les résultats de recherche, les rapports et les vues de liste.



COMMENT PROCÉDERIEZ-VOUS POUR CONCEVOIR UNE SOLUTION QUI PERMETTE AU SERVICE CLIENT D'EFFECTUER UN SUIVI DES PROBLÈMES DE FACTURATION CLIENT ?

60 salesforce university

Exigence	Solution proposée
1. Le service client peut créer et gérer des requêtes de facturation.	
2. Le service client peut créer des solutions et les joindre aux requêtes de facturation.	
3. Le cycle de support des requêtes de facturation est le suivant : Nouvelle, En cours, Hiérarchisée et Fermée.	
4. Les requêtes de facturation capturent les mêmes informations que les requêtes de support produits, à quelques exceptions près : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les requêtes de facturation ne contiennent pas le numéro de bogue ni le produit. ▪ Elles contiennent le numéro de facture et le degré de solvabilité du compte. ▪ Le degré de solvabilité du compte n'est visible que par les responsables et l'équipe du service client. 	



COMMENT PROCÉDERIEZ-VOUS POUR CONCEVOIR UNE SOLUTION QUI PERMETTE AU SERVICE CLIENT D'EFFECTUER UN SUIVI DES PROBLÈMES DE FACTURATION CLIENT ?

61

Exigence	Solution proposée
1. Le service client peut créer et gérer des requêtes de facturation.	S'assurer que les autorisations Créer, Lire et Modifier apparaissent sur l'objet Requête du profil Utilisateur du service client.
2. Le service client peut créer des solutions et les joindre aux requêtes de facturation.	S'assurer que les autorisations Créer, Lire et Modifier apparaissent sur l'objet Solution du profil Utilisateur du service client.
3. Le cycle de support des requêtes de facturation est le suivant : Nouvelle, En cours, Hiérarchisée et Fermée.	Créer un processus de support et un type d'enregistrement pour les requêtes de facturation. Activer le type d'enregistrement pour le profil Utilisateur du service client.
4. Les requêtes de facturation capturent les mêmes informations que les requêtes de support produits, à quelques exceptions près : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les requêtes de facturation ne contiennent pas le numéro de bogue ni le produit. ▪ Elles contiennent le numéro de facture et le degré de solvabilité du compte. ▪ Le degré de solvabilité du compte n'est visible que par les responsables et l'équipe du service client. 	Créer un champ de texte pour le numéro de facture et un champ de formule pour le degré de solvabilité du compte. Créer une présentation de page pour les requêtes de facturation qui comporte le numéro de la facture et le degré de solvabilité du compte, mais ne comporte pas le numéro de bogue ou le produit. Sélectionner cette présentation de page pour le type d'enregistrement des requêtes de facturation. Définir la sécurité au niveau des champs pour le champ du degré de solvabilité du compte.



CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

62

1. AW Computing utilise un modèle de partage privé pour les requêtes. Un groupe de cinq utilisateurs sélectionnés a besoin d'un accès en lecture/écriture à toutes les requêtes ayant un type d'enregistrement spécifique. Parmi ces utilisateurs, un est affecté au profil Responsable du support et quatre au profil Représentant du support. Comment l'administrateur peut-il respecter cette exigence ?
2. Dans un modèle de partage privé, pour quel motif un utilisateur pourrait-il consulter un enregistrement de compte s'il n'en est pas le propriétaire et n'est pas administrateur système ?
3. Un représentant commercial a modifié la propriété d'un compte qu'il possédait. Quel sera l'impact de cette action sur le partage ?
4. Un administrateur doit créer un champ appelé Salaire souhaité sur un objet Candidature personnalisé. Seuls les utilisateurs ayant le profil Recrutement devraient être en mesure de voir et de créer des rapports sur ce champ. Comment un administrateur peut-il procéder ?
5. Qu'est-ce qu'une fonctionnalité de gestion de territoire ?

MODULE 3 :

GESTION DES MODIFICATIONS



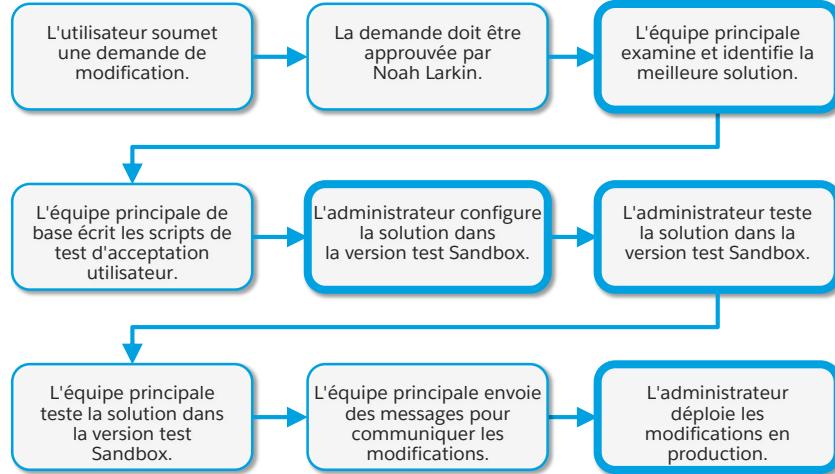
 Scénario PROCESSUS DE GESTION DES MODIFICATIONS 64 salesforce university

 **Noah Larkin à Utilisateur Admin :**
Organisons une réunion pour examiner le processus de gestion des modifications chez AW Computing. En tant qu'administrateur Salesforce, vous jouerez un rôle clé dans le processus de gestion des modifications. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que les modifications soient correctement testées dans une version test Sandbox avant de les déployer en production.
[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 08:01

Pour cela, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Décrire les considérations relatives à chaque type de version test Sandbox
- Configurer et tester les modifications dans une version test Sandbox
- Décrire les méthodes de déplacement des métadonnées entre les environnements
- Utiliser les ensembles de modifications pour déplacer les métadonnées de la version test Sandbox à la production

PROCESSUS DE GESTION DES MODIFICATIONS CHEZ AW COMPUTING



PROGRAMME DU MODULE

- **Gestion des modifications dans une version test Sandbox**
- Déploiement des modifications à l'aide d'ensembles de modifications

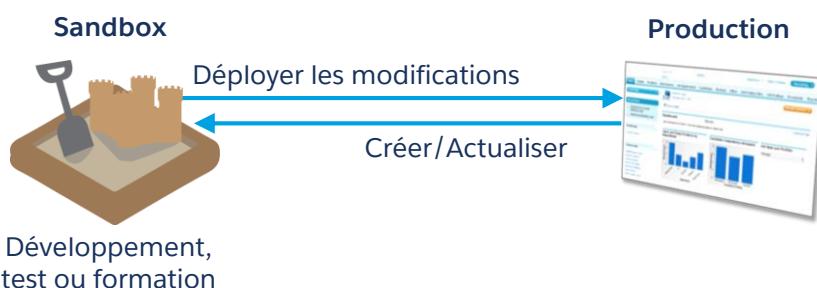

Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Voici le lien permettant d'accéder à une demande de modification soumise par Brent Bassi. Il veut que l'équipe du service client commence à effectuer le suivi des problèmes de facturation client dans Salesforce en utilisant des requêtes. J'ai déjà approuvé la demande de modification et l'équipe principale a déterminé la meilleure solution en fonction des exigences. Examinez sa demande de modification et configurez la solution proposée dans la version test Sandbox.

 [na14.salesforce.com](https://na14.salesforce.com/5001000000LfHrp)
<https://na14.salesforce.com/5001000000LfHrp>
[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 14:57

QU'EST-CE QU'UNE VERSION TEST SANDBOX ?

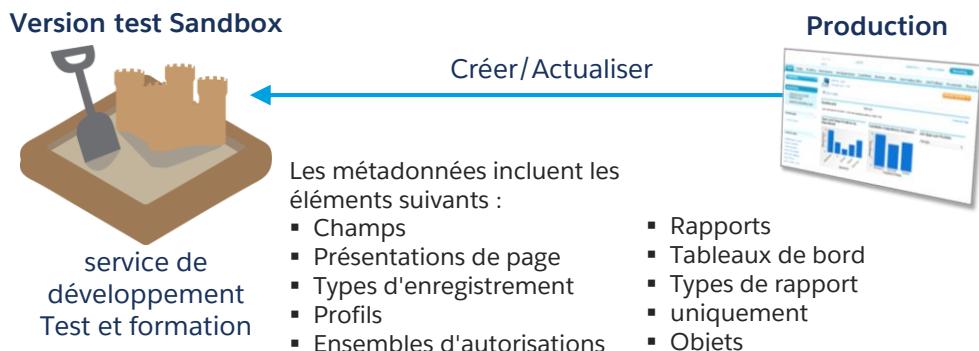
 **DÉFINITION :** Une version test Sandbox est une réplique de votre organisation de production qui vous permet de développer du code et de configurer des modifications, d'effectuer des tests et de former les utilisateurs dans une organisation distincte sans risque et sans compromettre les données.



CRÉATION OU ACTUALISATION D'UNE VERSION TEST SANBOX

69 salesforce university

Lorsqu'une version test Sandbox est créée ou actualisée, les métadonnées sont copiées de l'environnement de production vers la version test Sandbox. Les métadonnées contiennent des informations sur l'apparence de l'application et ses fonctionnalités.


 CHEMIN
D'ACCÈS :

[Configuration | Versions test Sandbox](#)

 SUIVEZ LES
INSTRUCTIONS


3-1 : CRÉER UNE VERSION TEST SANDBOX

70 salesforce university

5 min

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.

REMARQUE :



Un e-mail sera envoyé à votre adresse lorsque la version test Sandbox aura été créée.

MÉTADONNÉES ET DONNÉES

71 salesforce university

Champs personnalisés et relations de Compte			
Action	Étiquette de champ	Nom d'API	Type de données
Modifier Suppr.	A un plan de support	Has_Support_Plan__c	Case à cocher
Modifier Suppr.	Compteur bloqué	Stalled_Counter__c	Numéro(4, 0)
Modifier Suppr.	Date d'expiration du plan de support	Support_Plan_Expiration_Date__c	Date

Métadonnées

Détails Compte		
A un plan de support	<input checked="" type="checkbox"/>	
Compteur bloqué	9 835	
Date d'expiration du plan de support	19/10/2017	

Données

TYPES DE VERSION TEST SANDBOX

72 salesforce university

Type	Fonctionnalités
Version test Sandbox complète	<ul style="list-style-type: none"> Copie l'organisation de production complète, y compris les métadonnées et les données Dispose d'une limite de stockage en fonction de son organisation de production Peut être actualisée tous les 29 jours
Données partielles de la version test Sandbox	<ul style="list-style-type: none"> Copie les métadonnées et les données définies dans un modèle de version test Sandbox depuis l'organisation de production Dispose d'une limite de stockage de 5 Go de données et de 10 000 enregistrements maximum par objet sélectionné Peut être actualisée tous les 5 jours
Version test Sandbox Developer Pro	<ul style="list-style-type: none"> Copie uniquement les métadonnées de l'organisation de production Ne copie pas les données, mais permet de charger jusqu'à 1 Go de données séparément Peut être actualisée une fois par jour
Version test Sandbox Developer	<ul style="list-style-type: none"> Copie uniquement les métadonnées de l'organisation de production Ne copie pas les données, mais permet de charger jusqu'à 200 Mo de données séparément Peut être actualisée une fois par jour

MODÈLES DE VERSION TEST SANDBOX

73 salesforce university

Lors de la création ou de l'actualisation d'une version test Sandbox partielle ou complète, vous pouvez utiliser un modèle.

Create Sandbox

Sandbox Options

Object Data Included | All Template-based

Select a Sandbox Template to use for creation of the new sandbox.

Sandbox Templates

Name

Accounts and Contacts

Activity

Include Object History Data

Include Chatter Data

Back

Create

Les modèles de version test Sandbox vous permettent de choisir les objets dont les données doivent être répliquées dans votre version test Sandbox.

Select Objects to copy into the new sandbox.

Objects

Show All | Show Selected

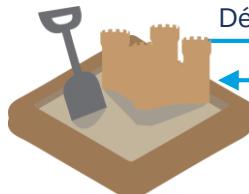
Name	Required Objects	Selected
Account	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Activity	4	<input type="checkbox"/>
Approval	3	<input type="checkbox"/>
Asset		<input type="checkbox"/>
Attachment		<input type="checkbox"/>
Campaign	3	<input type="checkbox"/>
Case	2	<input type="checkbox"/>
Chatter Messenger		<input type="checkbox"/>
Contact	1	<input checked="" type="checkbox"/>

GESTION DE LA VERSION TEST SANDBOX

74 salesforce university



Version test Sandbox Developer Pro



Déployer les modifications

Créer/Actualiser



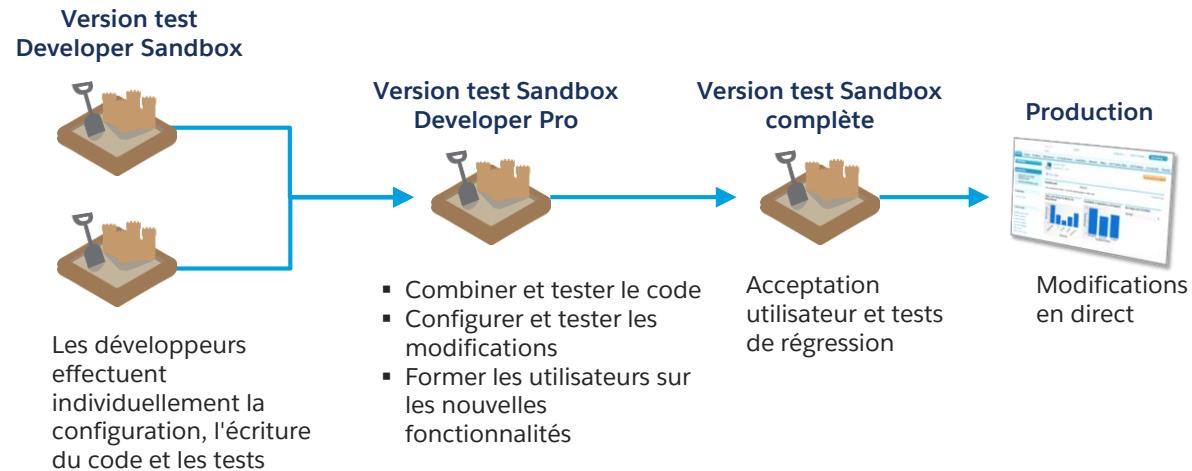
Production

- Configurer les modifications et effectuer les tests
- Former les utilisateurs sur les nouvelles fonctionnalités

REMARQUE :  Le nombre et le type de versions test Sandbox pour votre organisation dépend de l'édition Salesforce. Vous pouvez acheter des versions test Sandbox supplémentaires.

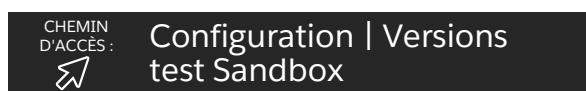
GESTION DE LA VERSION TEST SANDBOX (SUITE)

Les grandes entreprises peuvent utiliser plusieurs versions test Sandbox pour prendre en charge le processus de développement d'applications.



CONNEXION À UNE VERSION TEST SANDBOX

À partir de l'organisation de production :



Action	Nom	Type	Statut	Emplacement
Se connecter	TestOrg	Developer Pro	Terminé	CS61

À partir de la page de connexion de la version test Sandbox :

URL	https://test.salesforce.com
Nom d'utilisateur	<nom d'utilisateur de production>.<nom Sandbox>
Mot de passe	Mot de passe : <mot de passe de production>

À VOUS DE JOUER



3-2 : CONFIGURER DES MODIFICATIONS DANS UNE VERSION TEST SANDBOX

77

30 min

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.



TEST DES MODIFICATIONS DANS UNE VERSION TEST SANDBOX

78



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

L'équipe principale a créé les scripts de test d'acceptation utilisateur et les a ajoutés à la demande de modification.

Ces scripts de test confirment 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. Travaillez avec les autres membres de l'équipe principale pour exécuter ces scripts de test et valider les modifications dans la version test Sandbox.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 9:50

À VOUS DE JOUER



3-3 : TESTER DES MODIFICATIONS DANS UNE VERSION TEST SANDBOX

79

15 min

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.



PROGRAMME DU MODULE

80

- Gestion des modifications dans une version test Sandbox
- **Déploiement des modifications à l'aide d'ensembles de modifications**

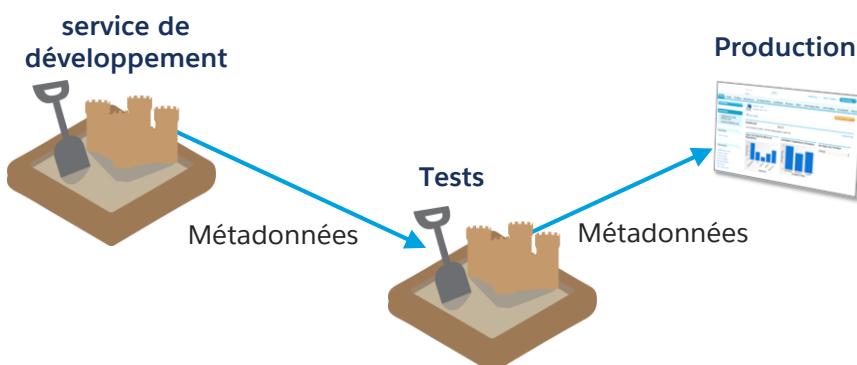

Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Excellent travail de configuration et de test de la solution de requêtes de facturation dans la version test Sandbox. Vous devez désormais déployer ces modifications dans l'environnement de production. L'équipe du service client a hâte de commencer à utiliser les requêtes pour gérer les problèmes de facturation client.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 11:45

DÉPLOIEMENT DES MÉTADONNÉES

Les métadonnées peuvent être déployées d'une organisation à l'autre afin de copier les personnalisations.



OUTILS DE DÉPLOIEMENT

83

salesforce

university

Outil	Description
Ensembles de modifications	Ensembles de modifications, disponibles à partir du menu de configuration, permettant de déployer les métadonnées d'une organisation dans une organisation associée.
Force.com IDE	Force.com IDE permet de déployer les métadonnées d'une organisation dans une organisation associée ou non associée à l'aide d'un environnement de développement standard.
Outil de migration Force.com	L'outil de migration Force.com permet de déployer les métadonnées d'une organisation dans une organisation associée ou non associée à l'aide d'un script Apache ANT.

REMARQUE :



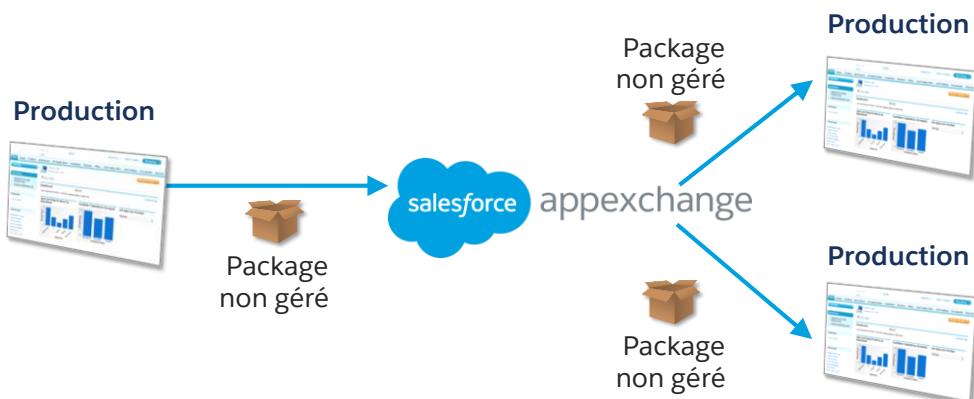
Force.com IDE et l'outil de migration Force.com permettent de modifier ou de supprimer les métadonnées avant de les déployer dans une autre organisation et de gérer les modifications dans un système de contrôle de code source.

DISTRIBUTION DE COMPOSANTS À L'AIDE DE PACKAGES NON GÉRÉS

84

salesforce

university

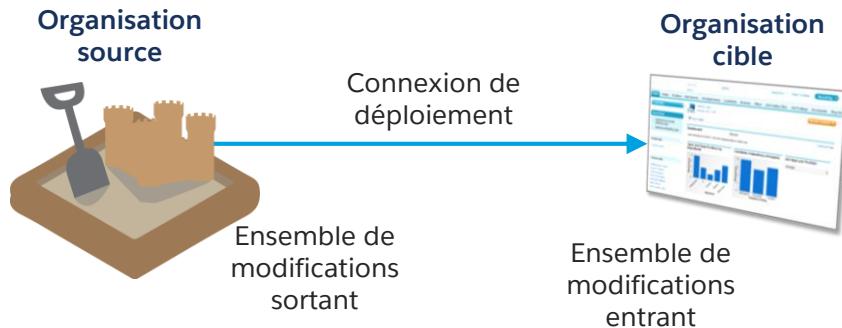


MISE EN GARDE :



Une fois le package non géré déployé, les modifications apportées dans une organisation ne seront pas propagées aux autres organisations. Les packages non gérés ne peuvent pas être utilisés pour mettre à jour les composants et applications existants.

PRÉSENTATION DES ENSEMBLES DE MODIFICATIONS



REMARQUE :  Exige les autorisations de profil « Déployer les ensembles de modifications » et « Créer et charger des ensembles de modifications ».

ÉTAPES DE DÉPLOIEMENT DES MÉTADONNÉES À L'AIDE D'ENSEMBLES DE MODIFICATIONS

Étape	Organisation	Description
1	Source	Configurez et testez les modifications.
2	Cible	Modifiez la connexion de déploiement afin de permettre les modifications entrantes.
3	Source	Créez l'ensemble de modifications sortant.
4	Source	Chargez l'ensemble de modifications sortant.
5	Cible	Validez l'ensemble de modifications entrant.
6	Cible	Déployez l'ensemble de modifications entrant.
7	Cible	Ajoutez manuellement les composants de métadonnées qui ne sont pas pris en charge par les ensembles de modifications.
8	Cible	Vérification des modifications.

ACTIVATION D'UNE CONNEXION DE DÉPLOIEMENT

87 salesforce university

Cette organisation: AW Computing (Production)

Détails de connexion de déploiement

Enregistrer Annuler

Nom	TestOrg
Description	
Type	Developer Pro

Charger la direction d'autorisation

Autoriser les modifications entrantes <input checked="" type="checkbox"/>	Accepter les modifications entrantes <input type="checkbox"/>
---	---

Enregistrer Annuler

Organisation cible



CHEMIN D'ACCÈS : Configuration | Paramètres de déploiement

88 salesforce university

CRÉATION ET TÉLÉCHARGEMENT D'ENSEMBLES DE MODIFICATIONS SORTANTS

Composants de l'ensemble de modifications

Modifier Supprimer Charger Cloner Ajouter Afficher / ajouter des dépendances

Action	Nom	Objet parent	Type	Nom d'API
Supprimer	Date de clôture	Instantané de l'en-cours de l'opportunité	Champ personnalisé	Close_Date
Supprimer	Description qualité des données	Requête	Champ personnalisé	Data_Quality_Description
Supprimer	Exigences	Requête	Champ personnalisé	Requirements
Supprimer	Formateur	Session de formation	Champ personnalisé	Formateur
Supprimer	Formation	Candidat	Champ personnalisé	Education
Supprimer	Montant	Instantané de l'en-cours de l'opportunité	Champ personnalisé	Amount

1 Sélectionnez les composants à ajouter à l'ensemble de modifications.

2 Affichez et ajoutez des composants dépendants.

3 Sélectionnez des profils. Les paramètres de profil associés aux composants sélectionnés sont ajoutés à l'ensemble de modifications.

4 Téléchargez les composants et les paramètres de profil associés dans l'organisation cible.

Ajouter Afficher / ajouter des dépendances

6) Suivant

Paramètres de profil pour des composants inclus

Ajouter des profils

Action	Nom
Supprimer	Utilisateur du service client
Supprimer	Utilisateur du service de recrutement
Supprimer	Utilisateur du service marketing général

Organisation source



CHEMIN D'ACCÈS : Configuration | Ensembles de modifications sortants

PARAMÈTRES DE PROFIL DANS LES ENSEMBLES DE MODIFICATIONS

89 salesforce university

Les paramètres de profil pris en charge par les ensembles de modifications sont les suivants :

- Applications attribuées
- Paramètres de l'onglet
- Attributions de présentations de page
- Attributions de type d'enregistrement
- Autorisations d'objet personnalisé
- Autorisations de champ personnalisé
- Autorisations utilisateur
- Accès à la classe Apex
- Accès à la page Visualforce
- Plages IP de connexion

Étiquette de champ	Visible	Lecture seule
Région	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Type de données	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liste de sélection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sécurité au niveau du champ pour le profil	<input checked="" type="checkbox"/> Visible	<input type="checkbox"/> Lecture seule
Administrateur système	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lecture seule	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Responsable du contrat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Responsable solutions	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utilisateur commercial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilisateur de Marketing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utilisateur du service client	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utilisateur du service de recrutement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utilisateur du service marketing général	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utilisateur du support	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utilisateur responsable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utilisateur standard	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

SUIVI DES MODIFICATIONS

90 salesforce university

L'historique du journal d'audit de configuration suit les modifications de configuration apportées récemment à une organisation. Il peut être utilisé dans l'organisation source afin de déterminer les composants à ajouter à l'ensemble de modifications sortant.

Afficher le journal d'audit de configuration			
Date	Utilisateur	Action	Section
16/11/2016 12:30:40 CET	admin@aw19063.com	E-mail de l'utilisateur Admin User modifié de olivvia.fouquet@el-technologies.com en morgane.belli@el-technologies.com	Gérer les utilisateurs
16/11/2016 12:09:50 CET	admin@aw19063.com	Présentation de la page Compte modifié Présentation Compte Client	Personnaliser les comptes
16/11/2016 12:06:49 CET	admin@aw19063.com	Présentation de la page Compte modifié Présentation Compte Client	Personnaliser les comptes
16/11/2016 12:01:51 CET	admin@aw19063.com	Présentation de la page Compte modifié Présentation Compte Client	Personnaliser les comptes
16/11/2016 12:00:18 CET	admin@aw19063.com	Présentation de la page Compte modifié Présentation Compte Client	Personnaliser les comptes



CHEMIN
D'ACCÈS :

Configuration | Contrôles de sécurité | Afficher le journal d'audit de configuration

DÉPLOIEMENT DES ENSEMBLES DE MODIFICATIONS ENTRANTS

91 salesforce university

1 Validez l'ensemble de modifications.

2 Déployez l'ensemble de modifications.

The screenshot shows the 'Modify Set' configuration page. At the top, there are buttons for 'Valider' (Validate) and 'Déployer' (Deploy). A red callout points to the 'Valider' button with the text '1 Validez l'ensemble de modifications.' Another red callout points to the 'Déployer' button with the text '2 Déployez l'ensemble de modifications.' Below these buttons, there are sections for 'Historique des déploiements' (Deployment history) and 'Composants' (Components). The 'Composants' section lists various metadata objects like 'Facturation' and 'Facture'. At the bottom, there's a table for 'Paramètres de profil pour des composants inclus' (Profile settings for included components) with one row for 'Contract Manager'.

Organisation cible

A small screenshot of a dashboard or report in the target organization, showing various charts and data points.

CHEMIN D'ACCÈS : Configuration | Ensembles de modifications entrants

92 salesforce university

CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX ENSEMBLES DE MODIFICATIONS

- Tous les composants de métadonnées et les paramètres de profil ne sont pas pris en charge par les ensembles de modifications. Ceux-ci doivent être ajoutés manuellement à l'organisation cible.
- Les ensembles de modifications ne peuvent pas être utilisés pour supprimer des composants de métadonnées dans l'organisation cible. Ces composants doivent être supprimés manuellement.
- Les composants de métadonnées renommés sont considérés par le système entrant comme de nouveaux composants.
- Les métadonnées déployées écrasent les métadonnées existantes, elles ne sont pas fusionnées.

RESSOURCE : Rechercher :



- ✓ Composants disponibles dans les ensembles de modifications
- ✓ Pratiques recommandées des ensembles de modifications

À VOUS DE JOUER

3-4 : DÉPLOYER DES MODIFICATIONS À
L'AIDE D'ENSEMBLES DE MODIFICATIONS

93

15 min

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.

À VOUS DE JOUER

3-5 : TESTER DES MODIFICATIONS DANS UN
ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION

94

15 min

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.

COMMENT FERIEZ-VOUS POUR RESTREINDRE L'ACCÈS DES UTILISATEURS...

95 salesforce university

Comment feriez-vous pour empêcher les utilisateurs d'accéder à l'organisation de production pendant que vous déployez et testez les modifications ?

Solution possible	Avantages	Inconvénients
Ajouter des heures de connexion sur tous les profils, sauf celui de l'administrateur, afin de bloquer les utilisateurs et les empêcher d'accéder à l'organisation.		
Créer un profil personnalisé qui supprime l'autorisation en lecture sur chaque objet et ne dispose pas des autorisations d'administrateur du système. Utiliser Data Loader pour attribuer ce profil à tous les utilisateurs, sauf à l'administrateur.		
Utiliser Data Loader pour bloquer tous les enregistrements utilisateur, sauf l'administrateur système.		

COMMENT FERIEZ-VOUS POUR RESTREINDRE L'ACCÈS DES UTILISATEURS...

96 salesforce university

Comment feriez-vous pour empêcher les utilisateurs d'accéder à l'organisation de production pendant que vous déployez et testez les modifications ?

Solution possible	Avantages	Inconvénients
Ajouter des heures de connexion sur tous les profils, sauf celui de l'administrateur, afin de bloquer les utilisateurs et les empêcher d'accéder à l'organisation.	Si vous ajoutez des heures de connexion au profil de l'administrateur par mégarde, vous ne serez pas bloqué définitivement hors de l'organisation.	Si les utilisateurs ne savent pas qu'une maintenance est en cours, ils ne comprendront pas pourquoi ils ne peuvent pas se connecter à l'organisation.
Créer un profil personnalisé qui supprime l'autorisation en lecture sur chaque objet et ne dispose pas des autorisations d'administrateur du système. Utiliser Data Loader pour attribuer ce profil à tous les utilisateurs, sauf à l'administrateur.	Permet de définir le message de la page d'accueil de ce profil pour indiquer qu'une maintenance est en cours.	Si vous affectez le profil personnalisé aux administrateurs, ils seront définitivement bloqués et ne pourront plus accéder à l'organisation.
Utiliser Data Loader pour bloquer tous les enregistrements utilisateur, sauf l'administrateur système.	Fournit un moyen simple d'empêcher les utilisateurs de se connecter à Salesforce.	Si les utilisateurs ne savent pas qu'une maintenance est en cours, ils ne comprendront pas pourquoi ils ne peuvent pas se connecter à l'organisation.

REMARQUE :  N'oubliez pas de communiquer les modifications et les temps d'arrêt aux utilisateurs !

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

97 salesforce university

1. Un administrateur souhaite faire une copie exacte des métadonnées de production dans une version test Sandbox Developer. Comment procéder ?
2. AW Computing veut former les utilisateurs aux nouvelles fonctionnalités à l'aide d'une version test Sandbox. La version de test Sandbox de formation contiendra environ 750 Mo de données de production et sera actualisée à la fin de chaque jour. Quel type de version test Sandbox doit être utilisé ?
3. Quel outil peut être utilisé pour déplacer les métadonnées entre deux environnements de production ?
4. Un administrateur a chargé un ensemble de modifications, mais s'est rendu compte qu'il manque un composant dépendant. Que doit faire l'administrateur ?
5. Un administrateur a créé un champ personnalisé sur un objet standard dans un environnement de test Sandbox et est prêt à le déployer en production. Comment l'administrateur peut-il s'assurer que la sécurité au niveau des champs qui a été testée et approuvée dans la version test Sandbox est transférée et maintenue dans le déploiement ?

MODULE 4 :

EXTENSION DE SALESFORCE AVEC DES OBJETS ET DES APPLICATIONS PERSONNALISÉS



**Allison Wheeler à Noah Larkin :**

Noah, nous aimerais commencer à suivre les informations d'expédition lorsque nous expédions des produits aux clients. Est-ce quelque chose que nous pouvons faire dans Salesforce ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 08:01

**Noah Larkin**

Bien sûr ! Consignez vos besoins sous la forme d'une demande de modification et nous allons voir ce qui est possible. [@Utilisateur Admin](#)

[J'aime](#) · Hier à 09:31

Pour ce faire, vous devez :

- construire des applications, des onglets et des objets personnalisés pour étendre les fonctionnalités
- comprendre les types de relation lors de la création d'objets personnalisés
- Octroyez des droits d'administration déléguée sur un objet personnalisé à un utilisateur.



PROGRAMME DU MODULE

100



university

- **Création d'objets et d'onglets personnalisés**
- Création de relations entre les objets
- Création d'applications personnalisées
- Utilisation de l'administration déléguée


Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Nous avons reçu une demande de modification de l'équipe de vente pour un objet personnalisé afin d'enregistrer des informations d'expédition. Ils veulent enregistrer les informations concernant la livraison et le courrier chaque fois que les produits sont expédiés à un client. L'équipe de vente aura alors ces informations si un client les contacte pour la mise à jour du statut d'une livraison. Voici le lien de la demande de modification pour vous donner plus de détails.


na14.salesforce.com
<https://na14.salesforce.com/500E0000001ipcV>
[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 11:17

PRÉSENTATION DE L'OBJET PERSONNALISÉ

DÉFINITION : Un objet personnalisé est un objet que vous créez pour saisir et gérer des données supplémentaires en fonction de vos exigences commerciales spécifiques.

Les objets personnalisés ont la même fonctionnalité que les objets standard.



Détails Définition de l'objet personnalisé		Modifier	Supprimer
Étiquette au singulier	Poste	Description	
Étiquette au pluriel	Positions	Activer les rapports	<input type="checkbox"/>
Nom de l'objet	Position	Suivre les activités	<input checked="" type="checkbox"/>
Nom d'API	Position__c	Autoriser dans les groupes Chatter	<input type="checkbox"/>
		Autoriser le partage	<input checked="" type="checkbox"/>
		Autoriser l'accès à l'API de transfert en masse	<input checked="" type="checkbox"/>
		Autoriser l'accès à l'API Streaming	<input checked="" type="checkbox"/>
		Historique du champ de suivi	<input type="checkbox"/>
		Statut de déploiement	Déployé
		Autoriser la recherche	<input checked="" type="checkbox"/>
		Paramètres d'aide	Fenêtre d'aide Salesforce standard

ÉTAPES DE CRÉATION D'UN OBJET PERSONNALISÉ

Que souhaitez-vous suivre ?

Créer un objet

- Nom et étiquette de l'objet
- Format et étiquette du nom de l'enregistrement
- Paramètres d'aide
- Fonctionnalités facultatives

Quelles données avez-vous besoin de saisir ?

Définir des champs

- Créer des champs personnalisés
- Créer/modifier une présentation de page
- Activez le suivi de fil Chatter.

De quelle manière voulez-vous y accéder ?

Créer un onglet personnalisé (facultatif)

- Choisir un style
- Ajouter aux profils
- Ajouter aux applications
- Configurer la page d'accueil de l'onglet
- Créer des vues de liste

Qui peut accéder aux enregistrements ?

Définir l'accès et la sécurité

- Ajouter des autorisations concernant les objets aux profils
- Définir les valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation
- Définir le partage

CHEMIN D'ACCÈS : Configuration | Créer | Objets

OBJETS PERSONNALISÉS : CRÉATION D'ONGLETS D'OBJET PERSONNALISÉ

Si vous le souhaitez, créez un onglet d'objet personnalisé afin de donner aux utilisateurs un espace de travail où gérer les enregistrements. Un onglet d'objet personnalisé offre aux utilisateurs les améliorations suivantes :

- Une page d'accueil d'objet, configurable via les présentations de recherche de l'objet
- Les enregistrements peuvent désormais être recherchés
- Des nouveaux enregistrements peuvent être créés à partir de l'option **Créer...** sur la barre latérale

Postes	Accueil	Vues Listes			
Afficher : Postes ouverts	OK	Modifier Créer une vue			
Mes postes					
Nouveaux postes					
Postes fermés					
Postes ouverts					
Nom du poste	Tout	Statut	Lieu	Catégorie de salaire	Responsable recrutement
Commercial US		Ouvert	US	ENG-200	Daniel Garcia
Ingénieur commercial		Ouvert	APAC	C-300	Allison Wheeler

CHEMIN D'ACCÈS : Configuration | Créer | Onglets

OBJETS PERSONNALISÉS : CONFIGURATION DE L'ACCÈS ET DE LA SÉCURITÉ

105 salesforce university

Lorsque vous créez un objet personnalisé, vous devez apporter des modifications supplémentaires pour vous assurer que les utilisateurs ont l'accès correct.

Autorisations d'objet

Désactivées par défaut, donc à activer sur les profils requis

Nom de l'autorisation	Activé
Lire	<input checked="" type="checkbox"/>
Créer	<input checked="" type="checkbox"/>
Modifier	<input checked="" type="checkbox"/>
Supprimer	<input type="checkbox"/>
Afficher tout	<input type="checkbox"/>
Modifier tout	<input type="checkbox"/>

Valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation

Accès public en lecture/écriture par défaut, à définir si nécessaire

Candidat	Privé
Personne assurant les entretiens	Privé
Poste	Privé

Hiérarchie des rôles et règles de partage

À utiliser pour octroyer un accès supplémentaire

Règles de partage Poste		Nouveau	Recalculer	Règles de partage Poste - Aide
Action	Critères	Partage avec		Niveau d'accès
Modifier Suppr.	Poste : Statut ÉGAL À En cours	Groupe : Vice-présidents		Lecture seule



4-1 : CRÉER UN OBJET EXPÉDITION

106 salesforce university

Objectif :

20 min

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 Expéditions personnalisé et configurez la page d'accueil.

À VOUS DE JOUER  4-2 : DÉFINIR L'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS D'EXPÉDITION107 

10 min

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.

 PROGRAMME DU MODULE108 

- Création d'objets et d'onglets personnalisés
- Création de relations entre les objets**
- Création d'applications personnalisées
- Utilisation de l'administration déléguée

QU'EST-CE QU'UNE RELATION D'OBJET PERSONNALISÉ ?

109 salesforce university

DÉFINITION : Une relation d'objet personnalisé utilise un champ de relation sur un objet personnalisé pour le lier à un autre objet dans une relation 1 à n.

Un enregistrement de poste

Liste associée à un objet

N enregistrements de personnes assurant les entretiens associés au poste

Champ de relation sur n objets

AFFICHAGE DES RELATIONS D'OBJET DANS LE GÉNÉRATEUR DE SCHÉMA

110 salesforce university

Utilisez le générateur de schéma pour afficher les relations entre les objets et créer de nouveaux champs et objets personnalisés.

CHEMIN D'ACCÈS :

Configuration | Générateur de schéma

TYPES DE RELATION : PRINCIPAL-DÉTAIL ET RÉFÉRENCE

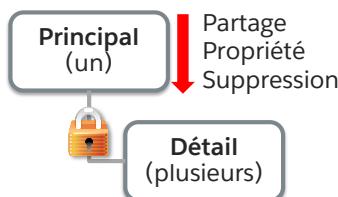
111 salesforce university

Lorsque vous créez une relation entre deux objets, vous sélectionnez un type de relation afin de déterminer dans quelle mesure les enregistrements associés seront liés.



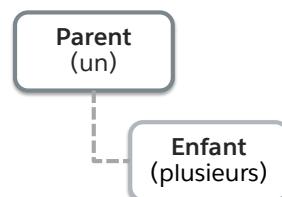
Relation principal-détails

Relation *solide* où les enregistrements principaux contrôlent le partage, la propriété et la suppression des enregistrements de détail



Relation de recherche

Relation *ténue* où les enregistrements enfant possèdent leurs propres paramètres de sécurité



TYPES DE RELATION : AIDEZ-MOI À CHOISIR

112 salesforce university

Relation principal-détails

Relation de recherche

Qui peut voir les enregistrements de détail/enfant ?

Seuls les utilisateurs ayant accès à l'enregistrement principal

Dépend du paramétrage de partage par défaut de l'objet

Qui peut créer, modifier ou supprimer les enregistrements de détail/enfant ?

Tout utilisateur disposant des droits d'accès en lecture ou en lecture/écriture à l'enregistrement principal

Dépend du paramétrage de partage par défaut de l'objet

Puis-je donner accès aux enregistrements de détail/enfant à d'autres utilisateurs par le biais des règles de partage et du partage manuel ?

Non. Les enregistrements de détail appartiennent au propriétaire de l'enregistrement principal et le partage est basé sur la propriété.

Oui. Les enregistrements enfant peuvent avoir des propriétaires différents de l'enregistrement parent et peuvent être partagés.

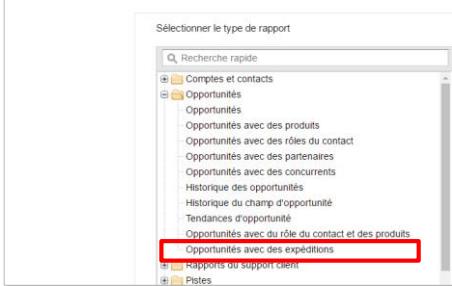
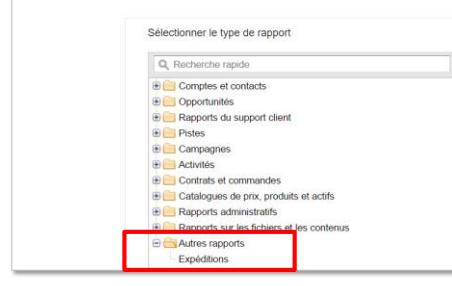
Puis-je créer une relation si des enregistrements de détail/enfant existent déjà ?

Non, car les enregistrements existants ne disposeraient pas d'enregistrements principaux.

Oui.

TYPES DE RELATION : AIDEZ-MOI À CHOISIR (SUITE)

Relation principal-détails	Relation de recherche
Qu'adviert-il des enregistrements de détail/enfant associés lorsque je supprime un enregistrement principal/parent ?	
Ils sont également supprimés.	<p>Si le champ de recherche est obligatoire, les enregistrements parent ne peuvent pas être supprimés.</p> <p>Si le champ de recherche est facultatif, vous pouvez également décider de ce qui va se produire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garder les enregistrements enfant, mais effacer les valeurs dans le champ de recherche (par défaut). ▪ Supprimer également les enregistrements enfant (appeler salesforce.com pour activer cette option). ▪ Interdire la suppression des enregistrements parent dans une relation de recherche.
Puis-je modifier l'enregistrement principal/parent d'un enregistrement de détail/enfant ?	
Oui, si vous sélectionnez l'option Autoriser une nouvelle relation parent lorsque vous créez la relation. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.	Oui.

RAPPORTS SUR LES OBJETS PERSONNALISÉS ET LES OBJETS ASSOCIÉS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lorsque vous activez les rapports sur un objet personnalisé, Salesforce crée un type de rapport à partir duquel les générer. ▪ Lorsque vous créez des relations avec d'autres objets, Salesforce crée des types de rapport supplémentaires de sorte que vous puissiez inclure dans le même rapport les enregistrements associés. <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  Relation principal-détails <p>L'objet parent est l'objet principal</p> <p> Créez un rapport</p>  </div> <div style="text-align: center;">  Relation de recherche <p>L'objet enfant est l'objet principal</p> <p> Créez un rapport</p>  </div> </div>	114 salesforce university

FORMULES INTER-OBJET

115 salesforce university

Créez une formule inter-objet sur un objet de détail ou un objet enfant pour référencer ou afficher des données provenant de l'objet parent, ou ses propres objets parent.

The screenshot shows the Salesforce formula editor interface. At the top, there are three red-highlighted sections: "Champs d'enfant" (Child Fields), "Champs de parent" (Parent Fields), and "Champs de parent du parent" (Parent of Parent Fields). Below these sections is a list of fields categorized by object type. A red box highlights the "Source du compte" field under the "Champs de parent du parent" section. To the right, a preview of an "Expedition" record (EXP-0003) is shown, displaying various fields like "N° d'expédition", "Frais d'expédition", and "Opportunité". A red callout bubble points to the "Opportunité" field with the text "Champ de l'enregistrement enfant".

REMARQUE : Vous pouvez référencer des données à partir d'objets en remontant jusqu'à 10 relations.

CHAMPS RÉCAPITULATIFS DE CUMUL

116 salesforce university

Créez un champ récapitulatif de cumul sur l'objet principal dans une relation principal-détail afin de récapituler les données numériques sur les enregistrements de détail et de les afficher sur l'enregistrement principal.

The screenshot shows the "Étape 3. Définir les calculs récapitulatifs" (Step 3. Define summary calculations) screen. A red callout bubble points to the "Sélectionner l'objet de détail et le champ à récapituler" (Select the detail object and the field to summarize) section. On the right, a preview of an "Opportunity" record (Jin Chang [Modifier]) is shown, displaying details like "Propriétaire de l'opportunité", "Nom de l'opportunité", and "Type". A red callout bubble points to the "Le récapitulatif s'affiche sur l'enregistrement principal" (The summary appears on the main record) section, which is overlaid on the opportunity details.

AFFICHAGE DES ENREGISTREMENTS DE DÉTAIL/ENFANT SUR LES LISTES ASSOCIÉES

117 salesforce university

Lorsque vous ajoutez un champ de relation à un objet de détail/enfant, vous pouvez choisir d'afficher les enregistrements de détail/enfant sur une liste associée à l'enregistrement principal/parent.

Étape 6. Ajouter des listes associées personnalisées

Indiquer le libellé d'affichage de la liste associée (adopte par défaut le nom de l'objet)

Spécifiez le titre que portera la liste associée et toutes les présentations associées au parent.

Étiquette de la liste associée: Expéditions

Il s'agit des présentations de page qui comprennent ce champ. Ce dernier est obligatoire car il s'agit d'un champ de relation.

Ajouter une liste associée Nom de la présentation de page

- Présentation d'opportunité
- Présentation d'opportunité B2B
- Présentation d'opportunité B2C

Ajouter la liste associée aux personnalisations existantes de l'utilisateur

Recherche rapide Nom de Liste associée

Champs Boutons Actions rapides Actions Salesforce1 et Lightning Références étendues Listes associées

Listes associées

Expéditions Num d'Expédition Exemple de Num d'Expédition

Enregistrer Annuler

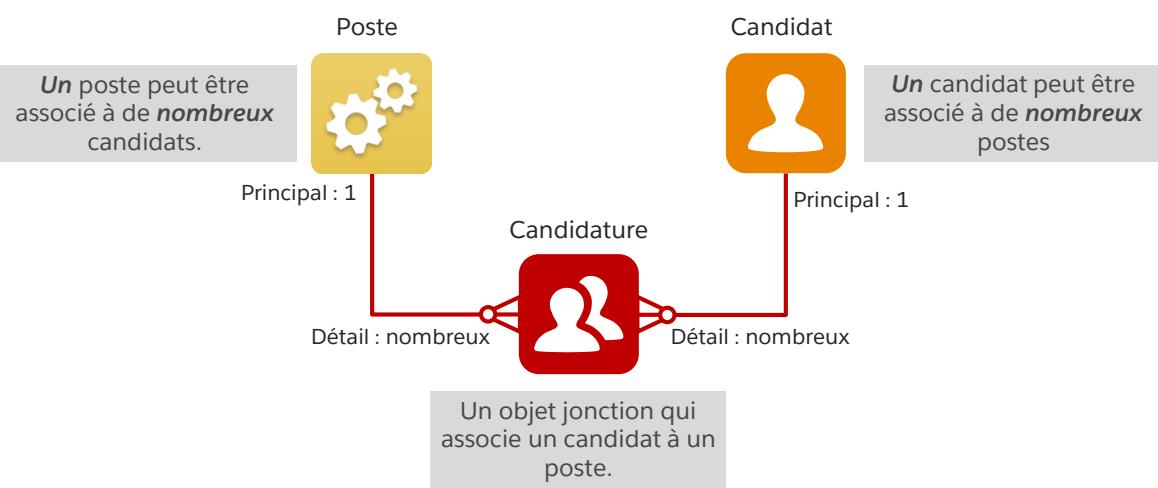
Modifier les présentations principal/parent afin de sélectionner les champs à afficher

Sélectionner les présentations principal/parent qui afficheront la liste associée

RELATIONS PLUSIEURS-À-PLUSIEURS AVEC OBJETS JUNCTION

118 salesforce university

DÉFINITION : Un objet jonction est un objet personnalisé avec deux relations principal-détails. Il vous permet de modéliser des relations « plusieurs-à-plusieurs » entre deux objets.





4-3 : CRÉER UNE RELATION

119 

Objectif :

15 min

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.

À VOUS DE JOUER



4-4 : CRÉER UNE RELATION (SUITE)

120 

Objectif :

15 min

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 Expédition associées sur les présentations de page Opportunité pour afficher les enregistrements d'expédition dans l'ordre décroissant de date d'expédition.



PROGRAMME DU MODULE

121

- Création d'objets et d'onglets personnalisés
- Création de relations entre les objets
- Crédit à l'application personnalisée**
- Utilisation de l'administration déléguée



CRÉATION D'UNE APPLICATION PERSONNALISÉE

122

**Noah Larkin à Utilisateur Admin :**

L'équipe des ventes souhaiterait accéder facilement aux informations d'expédition, d'opportunité et de compte en un seul endroit. Ci-joint un logo que nous pouvons utiliser.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:24

QU'EST-CE QU'UNE APPLICATION PERSONNALISÉE ? 123 salesforce university

DÉFINITION : Une application personnalisée est un regroupement d'onglets qui donne aux utilisateurs un accès aux seuls objets, enregistrements et fonctions nécessaires à leur besoin métier spécifique.

Logo d'application personnalisée

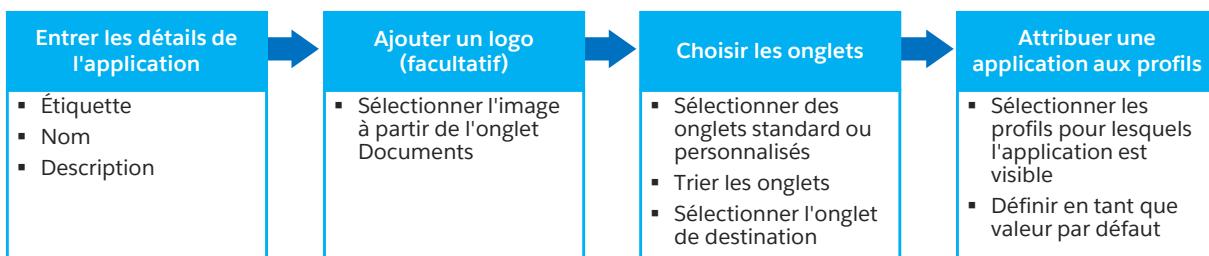
Les utilisateurs sélectionnent une application à partir du menu d'applications Force.com

L'application contrôle les onglets visibles, l'ordre des onglets, ainsi que l'onglet de destination

Le profil utilisateur détermine les applications disponibles et l'application par défaut

CRÉATION D'UNE APPLICATION PERSONNALISÉE 124 salesforce university

Pour inclure un logo, chargez-le au format GIF, JPEG ou PNG vers l'onglet Documents, puis définissez-le comme accessible en externe.



CHEMIN
D'ACCÈS :

Configuration | Crée | Applications

À VOUS DE JOUER



4-5 : CRÉER UNE APPLICATION PERSONNALISÉE EXPÉDITIONS

125

 salesforce

university

10 min

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. Télécharger le logo Expéditions.
2. Téléchargez le logo Expéditions vers l'onglet Documents.
3. Créer 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.

À VOUS DE JOUER



4-6 : TESTER L'APPLICATION EXPÉDITIONS

126

 salesforce

university

10 min

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 Créez des enregistrements d'expédition.
2. Modifiez le statut de déploiement de l'objet Expédition.



PROGRAMME DU MODULE

127



university

- Création d'objets et d'onglets personnalisés
- Création de relations entre les objets
- Création d'applications personnalisées
- Utilisation de l'administration déléguée**



UTILISATION DE L'ADMINISTRATION DÉLÉGUÉE

128



university

**Allison Wheeler à Utilisateur Admin :**

Maintenant que nous pouvons suivre nos expéditions dans Salesforce, Courtney Brown du service des opérations commerciales sera responsable de la gestion au jour le jour du processus. Nous changeons parfois de service de coursier et nous pourrions également avoir besoin d'informations supplémentaires à l'avenir. Pouvez-vous aider Courtney à mettre cela en place ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:14

QU'EST-CE QUE L'ADMINISTRATION DÉLÉGUÉE ?

DEFINITION


L'Administration déléguée vous permet d'attribuer des priviléges d'administration limités à des personnes non administrateurs.



Gestion des utilisateurs

Pour les rôles spécifiés et les rôles subordonnés, les administrateurs délégués peuvent :

- Se connecter en tant qu'utilisateurs, réinitialiser les mots de passe et déverrouiller les utilisateurs.
- Créer et modifier des utilisateurs.
- Affecter des utilisateurs à des rôles spécifiques et à des ensembles d'autorisations.
- Créer et gérer les groupes publics.



Gérer les objets personnalisés

Pour les objets personnalisés spécifiés, les administrateurs délégués peuvent personnaliser la plupart des aspects, y compris :

- Les champs.
- Présentations de page et types d'enregistrements.
- Les règles de validation.
- Les onglets personnalisés.



Configuration | Contrôles de sécurité | Administration déléguée

CRÉATION D'UN GROUPE DÉLÉGUÉ

Créez des groupes délégués pour chaque ensemble d'utilisateurs exigeant une administration déléguée.

Un groupe délégué est constitué de ces composants.

Exemple : Administrateur du service recrutement

Administrateurs délégués



Nina Gupta

Gestion des utilisateurs

Directeurs des Ressources Humaines

Profils pouvant être affectés

Profile Recruiting User

Ensembles d'autorisations pouvant être affectés

Permission Set API Enabled

Gestion des objets personnalisés

Custom Object Job Application
Custom Object Candidate
Custom Object Position
Custom Object Interviewer

À VOUS DE JOUER

4-7 : CONFIGURER L'ADMINISTRATION
DÉLÉGUÉE

131



university

5 min

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.

**CONTRÔLE DES CONNAISSANCES**

132



university

1. Quel avantage apporte la création d'un onglet personnalisé pour un objet personnalisé ?
2. Citez une considération pour la création d'une relation principal-détail entre deux objets personnalisés.
3. L'administrateur chez AW Computing a configuré une relation principal-détail entre deux objets personnalisés : Poste et candidature. La valeur par défaut à l'échelle de l'organisation pour l'objet principal, Poste, est définie sur Privée. Que peut faire l'administrateur pour donner aux utilisateurs l'accès en modification à des enregistrements Candidature de détails spécifiques ?
4. Quel privilège administratif peut être accordé par le biais de l'administration déléguée ?

MODULE 5 :

EXTENSION DES RAPPORTS



RÉUNION CONCERNANT LES EXIGENCES DE RAPPORT

Les vice-présidents d'AW Computing s'accordent tous à dire que leurs rapports existants offrent un excellent aperçu des données de l'ensemble de l'entreprise. Ils veulent désormais obtenir davantage d'informations à partir de leurs données, mais ils ne sont pas en mesure de réaliser certaines choses. Pour les aider, vous devrez :

- Créer des types de rapport personnalisés pour générer les rapports dont ils ont besoin.
- Créer des rapports d'exception en utilisant des filtres croisés.
- Améliorer le regroupement dans les rapports avec la création de compartiments.
- Créer des récapitulatifs plus performants en utilisant des formules personnalisées, des graphiques de combinaison et des filtres de tableaux de bord.
- Combiner des vues multiples de données en utilisant les rapports joints.
- Créer des instantanés de rapport pour analyser les données dans le temps.



Allison Wheeler
Vice-présidente des ventes internationales



Conner McCoy
Vice-président du service marketing



Noah Larkin
Vice-président des services



PROGRAMME DU MODULE

135



university

▪ Crédit de types de rapports personnalisés pour étendre la création de rapports

- Crédit de rapports d'exception avec des filtres croisés
- Classement des données de rapport à l'aide de champs de compartiments
- Extension des récapitulatifs dans les rapports et tableaux de bord
- Affichage de plusieurs vues de données avec les rapports joints
- Analyse des données dans le temps avec des instantanés de rapport



TYPES DE RAPPORT PERSONNALISÉ

136



university

**Allison Wheeler à Utilisateur Admin :**

Nous aimerais commencer à surveiller notre pénétration des comptes, notamment ceux à qui nous vendons et ceux à qui nous ne vendons pas, mais il semble que nous ne puissions générer que des rapports indiquant les comptes AVEC des opportunités. Pouvez-vous nous aider à créer un rapport affichant TOUS les comptes, qu'ils présentent ou non des opportunités ? Si les comptes présentent des opportunités, nous voulons consulter les détails les concernant.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 8:07

QU'EST-CE QUE LES TYPES DE RAPPORT ?

137 salesforce university

DÉFINITION : Les types de rapport sont des combinaisons prédéterminées d'objets associés et de leurs champs que vous utilisez comme points de départ pour générer de nouveaux rapports personnalisés.

Crée un rapport

Sélectionner les types de rapport à masquer

Sélectionner le type de rapport

- Recherche rapide
- Comptes et contacts
- Opportunités
- Opportunités avec des produits
- Opportunités avec des rôles du contact
- Opportunités avec des partenaires
- Opportunités avec des concurrents
- Opportunités avec des équipes d'opportunité
- Historique des opportunités
- Historique du champ d'opportunité
- Tendances d'opportunité
- Opportunités avec du rôle du contact et des p
- Opportunités avec des équipes d'opportunité
- Opportunités avec des expéditions
- Opportunités avec des expéditions et Opport
- Opportunités avec des tendances historiques

Le type de rapport détermine...

Filtres

Afficher Toutes les opportunités Statut d'opportunité En cours Probabilité Tout

Champ de date Date de clôture Plage Trim d'EX actu Du 01/10/2016 Au 31/12/2016

Pour ajouter des filtres, cliquez sur Ajouter.

Afficher un aperçu Format Tabulaire Afficher Supprimer toutes les colonnes					
Nom de l'opportunité	Type	Montant	Date de clôture	Etape	Probabilité (%)
Canson - 15 Spider Series 3 Laptops	Client existant	USD 150 000,00	03/11/2016	Analyses des besoins	20 %
Environmental Control Agency - Desktops	Nouveau client	USD 511 000,00	10/11/2016	Prospection	10 %
Dizon.net - free memory upgrade	Nouveau client	USD 750 000,00	19/10/2016	Proposition	50 %
EarthNet - Laptops	Nouveau client	USD 400 000,00	20/10/2016	Proposition	50 %
Intrude, Inc. - Laptops	Nouveau client	USD 4 800 000,00	21/10/2016	Proposition	50 %
	Nouveau client	USD 11 680,00	22/10/2016	Proposition	50 %
	Client existant	USD 20 000,00	24/10/2016	Proposition	50 %
	Client existant	USD 2 750 000,00	24/10/2016	Analyses des besoins	20 %
	Client existant	USD 20 000,00	25/10/2016	Proposition	50 %

...les filtres disponibles (sur la base de l'objet principal).

...les colonnes par défaut.

...les objets et les champs disponibles.

TYPES DE RAPPORT STANDARD

138 salesforce university

DÉFINITION : Les types de rapport standard sont disponibles par défaut pour élaborer des rapports sur des objets standard et personnalisés et leurs objets associés.

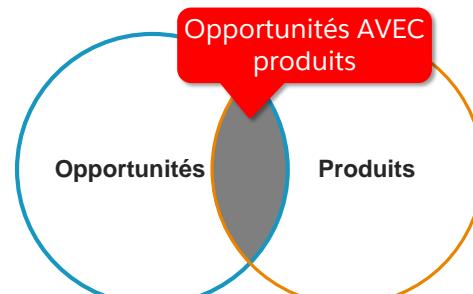
Les nouveaux champs personnalisés sont ajoutés automatiquement aux types de rapport standard.

Les types de rapport standard affichent les relations « avec » (jointures internes).

Opportunités

- Opportunités
- Opportunités avec des produits
- Opportunités avec des rôles du contact
- Opportunités avec des partenaires
- Opportunités avec des concurrents
- Opportunités avec des équipes d'opportunités

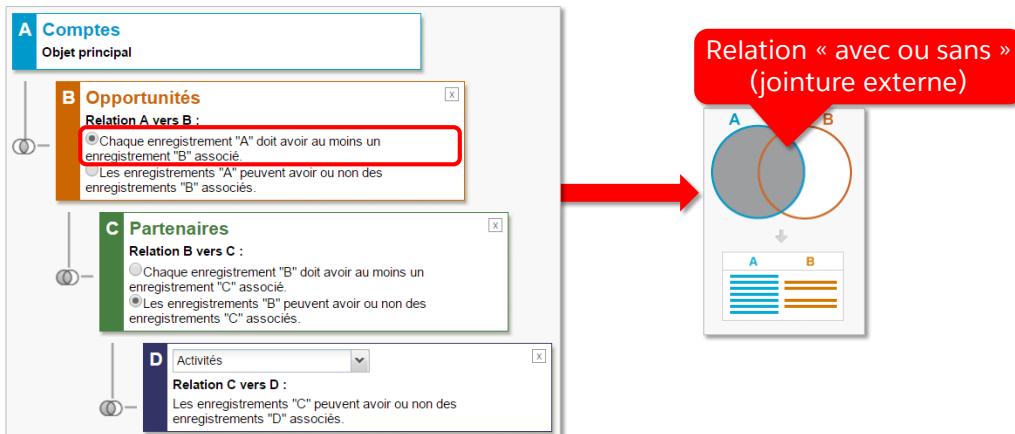
Exemple : les opportunités associées aux produits incluent uniquement les opportunités qui ont des produits connexes.



TYPES DE RAPPORT PERSONNALISÉ

139 salesforce university

DÉFINITION : Les types de rapport personnalisés vous permettent de créer vos propres structures de rapport sur lesquelles baser les nouveaux rapports personnalisés.



Choisissez des combinaisons composées d'un maximum de quatre objets associés non disponibles avec les types de rapport standard, puis créez des relations « avec ou sans ».

TYPES DE RAPPORT PERSONNALISÉ : MODIFICATION DU GÉNÉRATEUR DE RAPPORT

140 salesforce university

Un type de rapport personnalisé vous permet également de modifier la façon dont les champs apparaissent dans le volet Champs du Générateur de rapport. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

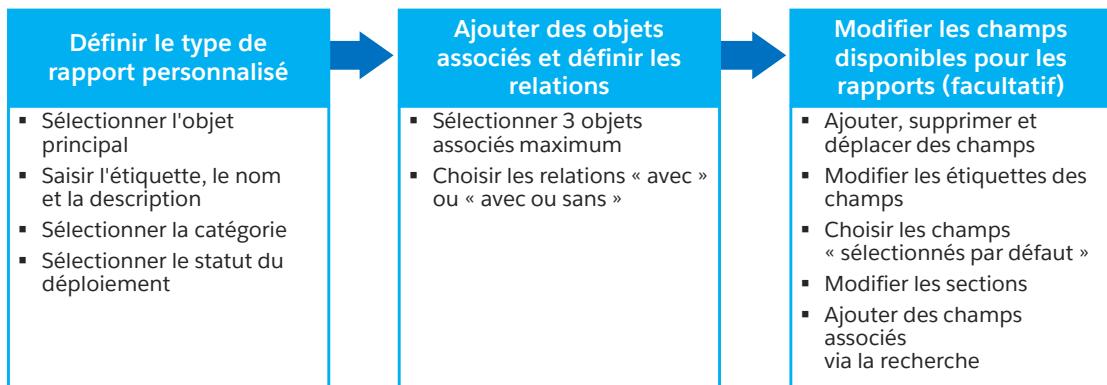
- Créer, supprimer, renommer et réorganiser les sections.
- Supprimer, réorganiser et renommer des champs.
- Ajouter des champs associés via la recherche.
- Sélectionner les champs qui apparaissent comme colonnes par défaut.

The image shows two side-by-side views of the Salesforce Report Generator's 'Champs' (Fields) panel:

- Générateur de rapport utilisant le type de rapport standard:** This view shows a standard list of fields under categories like 'Champs de compartiment' (Sharing Fields) and 'Informations sur l'opportunité' (Opportunity Information). The interface is more linear and less interactive.
- Générateur de rapport utilisant le type de rapport personnalisé:** This view shows a more dynamic interface where users can drag-and-drop fields into the report structure. It includes sections like 'Ajouter un champ de compartiment' (Add a sharing field) and 'Ajouter un champ d'opportunité' (Add an opportunity field).

CRÉATION D'UN TYPE DE RAPPORT PERSONNALISÉ

Vous pouvez créer un type de rapport personnalisé à l'aide d'un assistant simple. Si vous le souhaitez, vous pourrez modifier les champs disponibles pour les rapports, dans une étape facultative séparée.



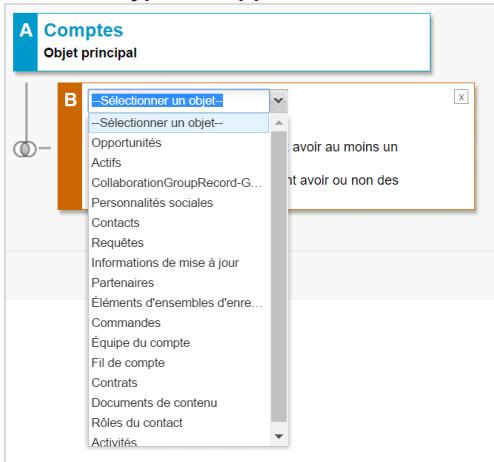
CHEMIN
D'ACCÈS :
≡ Configuration | Crée | Types de rapport

Configuration | Crée | Types de rapport

POURQUOI L'OBJET PRINCIPAL EST-IL IMPORTANT ?

L'objet principal est la base des rapports générés avec le type de rapport. Il détermine :

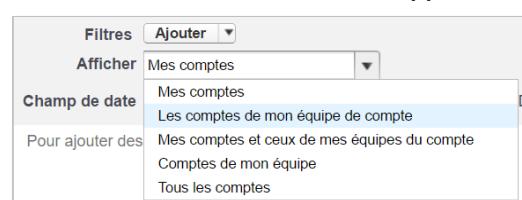
Les objets associés à inclure dans le type de rapport.



A Comptes
Objet principal

B Sélectionner un objet
-Sélectionner un objet-
Opportunités
Actifs
CollaborationGroupRecord-G...
Personnalités sociales
Contacts
Requêtes
Informations de mise à jour
Partenaires
Eléments d'ensembles d'entre...
Commandes
Équipe du compte
Fil de compte
Contrats
Documents de contenu
Rôles du contact
Activités

L'objet qui apparaît dans le filtre Afficher et dans d'autres filtres dans le Générateur de rapport.



Filtres Ajouter ▾
Afficher Mes comptes
Champ de date Pour ajouter des

Mes comptes
Les comptes de mon équipe de compte
Mes comptes et ceux de mes équipes du compte
Comptes de mon équipe
Tous les comptes

AJOUT DE CHAMPS ASSOCIÉS VIA LA RECHERCHE

143 salesforce university

Ajoutez des champs à partir d'objets associés qui ne sont pas inclus dans le type de rapport.

Exemple : faites apparaître davantage d'informations sur le responsable du compte dans un rapport.



5-1 : CRÉER UN TYPE DE RAPPORT PERSONNALISÉ POUR LES RAPPORTS « AVEC OU SANS »

144 salesforce university

Objectif :

20 min

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.

À VOUS DE JOUER



5-2 : GÉNÉRER UN RAPPORT AVEC UN TYPE DE RAPPORT PERSONNALISÉ

145 salesforce university

5 min

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 sous le nom Pénétration des comptes.

MEILLEURES PRATIQUES POUR LES TYPES DE RAPPORT PERSONNALISÉS

146 salesforce university

- Évitez de changer un type de rapport personnalisé « avec » en « avec ou sans ».
 - Cela peut entraîner des modifications dans les rapports et peut être source de confusion pour les utilisateurs.
 - Ce changement peut entraîner l'annulation de filtres avancés existants.
- Adoptez une convention de dénomination cohérente.
 - Exemple : Les rapports « sans » peuvent être : « A avec ou sans B »
- Créez des types de rapport personnalisés qui répondent à une grande variété de besoins de l'entreprise.
 - Un type de rapport personnalisé peut, par exemple, modifier l'interface de l'assistant de rapports et inclure des champs associés via la recherche pour répondre aux besoins de nombreux utilisateurs.



PROGRAMME DU MODULE

147

- Création de types de rapports personnalisés pour étendre la création de rapports
- **Création de rapports d'exception avec des filtres croisés**
- Classement des données de rapport à l'aide de champs de compartiments
- Extension des récapitulatifs dans les rapports et tableaux de bord
- Affichage de plusieurs vues de données avec les rapports joints
- Analyse des données dans le temps avec des instantanés de rapport



RAPPORTS D'EXCEPTION

148

**Conner McCoy à Utilisateur Admin :**

Nous lançons des campagnes dans chaque région pour cibler nos comptes client qui ne présentent pas d'opportunités en cours, mais je n'arrive pas à créer de rapport affichant uniquement ces comptes. Pouvez-vous m'aider ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 09:14

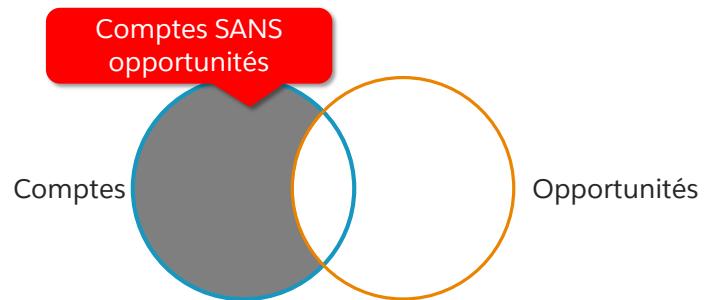
RAPPORTS D'EXCEPTION

149 salesforce university

DÉFINITION :  Le rapport d'exception utilise une relation « sans » pour indiquer où les données n'existent pas.

Utilisez les rapports d'exception pour répondre aux questions telles que :

- Quels sont les comptes qui n'ont pas d'opportunités ?
- Quels sont les comptes qui n'ont pas de contacts ?
- Quelles sont les opportunités en cours qui n'ont pas d'activités ?



UTILISATION DE FILTRES CROISÉS POUR CRÉER DES RAPPORTS D'EXCEPTION

150 salesforce university

DÉFINITION :  Les filtres croisés permettent de filtrer les enregistrements parent d'un rapport selon les enregistrements enfant connexes, en utilisant les conditions AVEC ou SANS.

Exemple : Comptes sans opportunités

Afficher uniquement...

Sélectionnez l'objet parent

Comptes
Opportunités

Sélectionnez la relation

sans
avec

Sélectionnez l'objet enfant

Opportunités
Actifs
Activités
CollaborationGroupRecord-Group
Commandes
Contacts
Contrats
Éléments d'ensembles d'enregistrements dupliqués
Équipe du compte
Fil de compte
Informations de mise à jour
Opportunités
Partenaires
Personnalités sociales
Requêtes
Rôles du contact



UTILISATION DE SOUS-FILTRES DANS LES RAPPORTS D'EXCEPTION

151 salesforce university

DÉFINITION : Les sous-filtres vous permettent d'étendre un filtre croisé en incluant uniquement les enregistrements enfants qui répondent à certains critères.

Exemple : Comptes sans opportunités *en cours*



Opportunités en cours

Comptes sans Opportunités Faux

Fermée égal à Faux

OK Annuler Supprimer

Ajoutez le filtre objet enfant



5-3 : CRÉER UN RAPPORT D'EXCEPTION

152 salesforce university

Objectif :

10 min

Créez un rapport pour afficher uniquement les comptes client qui n'ont actuellement 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.



PROGRAMME DU MODULE

153

- Création de types de rapports personnalisés pour étendre la création de rapports
- Création de rapports d'exception avec des filtres croisés
- Classement des données de rapport à l'aide de champs de compartiments**
- Extension des récapitulatifs dans les rapports et tableaux de bord
- Affichage de plusieurs vues de données avec les rapports joints
- Analyse des données dans le temps avec des instantanés de rapport



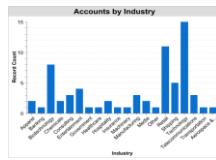
CRÉATION DE COMPARTIMENTS

154



Conner McCoy à Utilisateur Admin :

Nous ciblons actuellement les comptes client existants en fonction de leur secteur d'activité, mais cela s'avère très compliqué car nous avons plus de 30 secteurs différents (voir instantané). Nous souhaitons cibler un nombre plus restreint de marchés verticaux plus larges. Pourriez-vous nous aider à créer un rapport dans lequel classer nos comptes selon ces marchés ?



Comptes par secteur d'activité

À compter d'aujourd'hui à 8:26 AM
Affichage en tant que Conner McCoy

Accéder au tableau de bord

Commenter · J'aime · Hier à 12:04



Conner McCoy

Voici comment nous aimerais classer nos comptes.



Marchés verticaux

Télécharger le fichier xlsx (9 ko) · Plus d'actions ▾

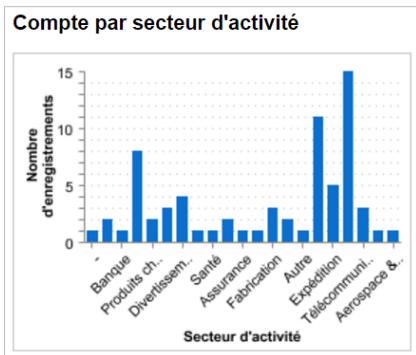
J'aime · Aujourd'hui à 9:05

QU'EST-CE QUE LA CRÉATION DE COMPARTIMENTS ?

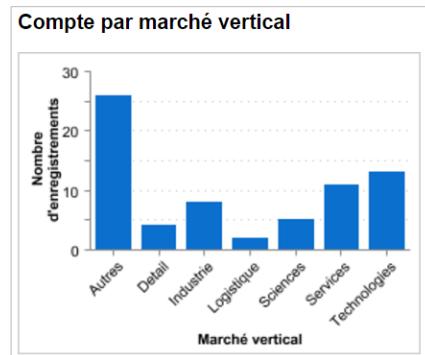
155 salesforce university

DÉFINITION : La création de compartiments permet de segmenter vos données de rapport à la volée en définissant un ensemble de catégories, ou « compartiments », pour trier, regrouper ou filtrer les enregistrements.

Créz un champ de compartiments dans un rapport pour classer les enregistrements en fonction de leurs valeurs dans les listes de sélection, les champs numériques et le texte.



Comptes organisés par valeurs de liste de sélection Secteur d'activité



Comptes organisés par compartiments Marché vertical

CRÉATION DE COMPARTIMENTS : CHAMPS DE LISTE DE SÉLECTION

156 salesforce university

2 Créez des compartiments

1 Sélectionnez le champ et attribuez un nom au nouveau champ de compartiments

3 Sélectionnez les valeurs de la liste de choix et faites-les glisser vers les compartiments

4 Sélectionnez cette option pour placer les valeurs non attribuées à des compartiments dans le compartiment « Autres »

CRÉATION DE COMPARTIMENTS : CHAMPS DE TEXTE

157 salesforce university

La création de compartiments pour les champ de texte permet de consolider les variations de mêmes données.

The screenshot shows the 'Modifier le champ de compartiment' (Edit compartment field) dialog. It includes a search bar at the top, a list of existing values, and a section for defining new compartments. Red callouts numbered 1 through 6 provide instructions:

- Sélectionnez le champ et attribuez un nom au nouveau champ de compartiments.
- Créez des compartiments.
- Recherchez des valeurs existantes.
- Selectionnez les valeurs et faites-les glisser vers les compartiments.
- Vous pouvez également saisir manuellement les valeurs et cliquer sur Déplacer vers pour les ajouter au compartiment.
- Ne cochez pas cette case si vous souhaitez laisser les valeurs non attribuées à des compartiments dans leurs propres compartiments.

CRÉATION DE COMPARTIMENTS : CHAMPS NUMÉRIQUES

158 salesforce university

The screenshot shows the 'Modifier le champ de compartiment' (Edit compartment field) dialog for numerical fields. It includes a search bar at the top, a list of existing values, and a section for defining new compartments. Red callouts numbered 1 through 3 provide instructions:

- Sélectionnez le champ et attribuez un nom au nouveau champ de compartiments.
- Entrez les valeurs pour définir les plages de compartiments. Cliquez sur Ajouter pour créer une plage.
- Saisissez un nom pour chaque plage.



5-4 : AJOUTER DES CHAMPS DE COMPARTIMENTS À UN RAPPORT

159 salesforce university

Objectif :

15 min

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 x.
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.



PROGRAMME DU MODULE

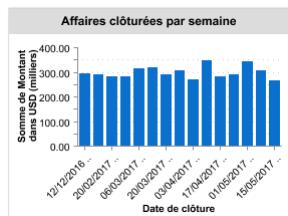
160 salesforce university

- Création de types de rapports personnalisés pour étendre la création de rapports
- Création de rapports d'exception avec des filtres croisés
- Classement des données de rapport à l'aide de champs de compartiments
- **Extension des récapitulatifs dans les rapports et tableaux de bord**
- Affichage de plusieurs vues de données avec les rapports joints
- Analyse des données dans le temps avec des instantanés de rapport



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Ce composant est actuellement disponible sur notre tableau de bord des ventes internationales afin de nous montrer la valeur des opportunités gagnées chaque semaine. Cependant, les valeurs pouvant légèrement fluctuer d'une semaine sur l'autre, il est difficile de dégager une tendance sous-jacente. Nous aimerais être en mesure de visualiser, si possible sur le même graphique, une moyenne glissante des occasions gagnées sur 3 semaines pour lisser les variations de nos chiffres hebdomadaires et nous aider à identifier des tendances. Pouvez-vous nous aider ?



Opportunités gagnées par semaine

En date du : Aujourd'hui à 11:26
Affichage en tant que : Allison Wheeler

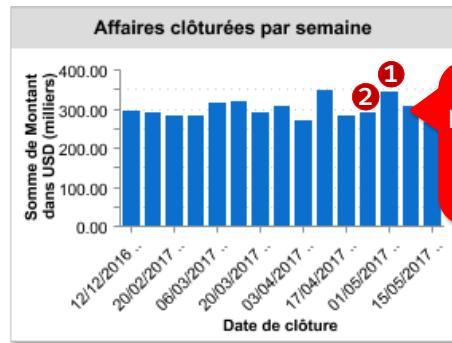
 Accéder au tableau de bord

Commenter · J'aime · Aujourd'hui à 11:31

QU'EST-CE QUE PREVGROUPVAL ?

 **DÉFINITION :** PREVGROUPVAL est une fonction utilisée dans les formules récapitulatives personnalisées pour renvoyer la valeur d'un champ récapitulatif à partir d'un regroupement précédent.

	PREVGROUPVAL	(Champ récapitulatif	,	Niveau de regroupement	,	Incrément (Intervalle de recul))
1	PREVGROUPVAL	(Montant	,	Date de clôture	,)
2	PREVGROUPVAL	(Montant	,	Date de clôture	,	2)



Cette valeur récapitulative personnalisée peut être calculée à l'aide des valeurs récapitulatives des regroupements précédents

EXEMPLE DE FONCTION PREVGROUPVAL : AGRÉGATION DE PLUSIEURS PÉRIODES

Utilisez la fonction PREVGROUPVAL pour agréger plusieurs périodes et calculer les moyennes glissantes.

	1/10	8/10	15/10	22/10	29/10
Montant	20 000	30 000	10 000	20 000	45 000
Moyenne glissante sur trois semaines	0	0	20 000	20 000	25 000

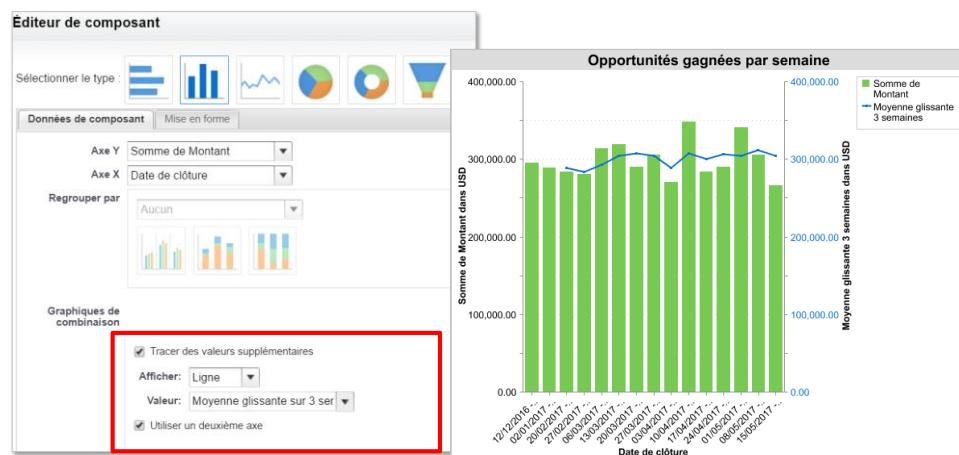
(AMOUNT : SUM +

PREVGROUPVAL (AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE) +

PREVGROUPVAL (AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE , 2)) / 3

UTILISATION DE GRAPHIQUES DE COMBINAISON POUR AFFICHER PLUSIEURS SYNTHÈSES

DÉFINITION :  Un graphique de combinaison vous permet de tracer et de comparer plusieurs valeurs récapitulatives sur un seul graphique.



Exemple : Barres verticales avec ligne



5-5 : CALCULER UNE MOYENNE GLISSANTE SUR 3 SEMAINES

165 salesforce university

Objectif :

15 min

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.

AFFICHAGE DES GRAPHIQUES À PARTIR DES PAGES DE DÉTAILS D'ENREGISTREMENT

166 salesforce university

Les graphiques intégrés vous permettent d'ajouter jusqu'à deux graphiques de rapport à une présentation de page. De cette façon, les utilisateurs peuvent consulter leurs données directement à partir d'un enregistrement.

Les graphiques de rapport permettent d'afficher toutes les données contenues dans un rapport ou une vue filtrée des données uniquement pour l'enregistrement consulté.



Les rapports doivent :

- ✓ avoir un format récapitulatif ou matriciel ;
- ✓ contenir un graphique ;
- ✓ utiliser un type de rapport avec le champ ID nécessaire pour le filtrage ;
- ✓ être enregistrés dans un dossier partagé.

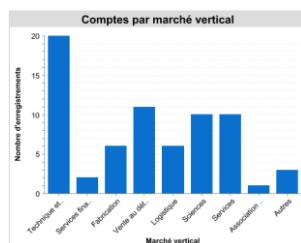


Conner McCoy à Utilisateur Admin :

Maintenant que nous disposons d'une représentation claire de nos comptes grâce aux barres verticales, nous devons nous concentrer sur la façon dont nous répartissons notre budget marketing. Nous voulons l'allouer en fonction du chiffre d'affaires annuel des comptes associés à chaque barre, puis décomposer chaque allocation par région.

Par exemple :

- Si les comptes associés à la barre des services financiers représentent 10 % du chiffre d'affaires annuel de tous les comptes, nous voulons leur allouer 10 % du budget.
- Si les comptes des services financiers des États-Unis réalisent 50 % du chiffre d'affaires annuel de tous les comptes des services financiers, nous voulons allouer 50 % du budget des services financiers aux États-Unis. Pouvez-vous m'aider ?



Comptes par marché vertical

En date du : Aujourd'hui à 11:26

Affichage en tant que : Conner McCoy

Accéder au tableau de bord

[Commenter](#) · [J'aime](#) · Aujourd'hui à 11:39

QU'EST-CE QUE PARENTGROUPVAL ?

DÉFINITION : PARENTGROUPVAL est une fonction utilisée dans les formules récapitulatives personnalisées pour renvoyer la valeur d'un champ récapitulatif à partir d'un total général ou d'un regroupement parent spécifié.

PARENTGROUPVAL		(Champ récapitulatif	,	Niveau de regroupement)																													
①	PARENTGROUPVAL	(Chiffre d'affaires annuel	,	Industrie)																													
②	PARENTGROUPVAL	(Chiffre d'affaires annuel	,	Récapitulatif général)																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Chiffre d'affaires annuel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Marché vertical: Fabrication (6 enregistrements)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>USD 54,850,000.00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Région: EMEA (1 enregistrement)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>USD 7,950,000.00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Région: US (5 enregistrements)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>USD 46,900,000.00</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Marché vertical: Sciences (10 enregistrements)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>USD 87,950,000.00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Région: EMEA (6 enregistrements)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>USD 56,500,000.00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Région: US (4 enregistrements)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>USD 31,450,000.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Totaux (16 enregistrements)</td></tr> <tr> <td colspan="2">USD 142,800,000.00</td></tr> </tbody> </table>						Chiffre d'affaires annuel		<input type="checkbox"/>	Marché vertical: Fabrication (6 enregistrements)		USD 54,850,000.00		Région: EMEA (1 enregistrement)		USD 7,950,000.00		Région: US (5 enregistrements)		USD 46,900,000.00	<input type="checkbox"/>	Marché vertical: Sciences (10 enregistrements)		USD 87,950,000.00		Région: EMEA (6 enregistrements)		USD 56,500,000.00		Région: US (4 enregistrements)		USD 31,450,000.00	Totaux (16 enregistrements)		USD 142,800,000.00	
Chiffre d'affaires annuel																																			
<input type="checkbox"/>	Marché vertical: Fabrication (6 enregistrements)																																		
	USD 54,850,000.00																																		
	Région: EMEA (1 enregistrement)																																		
	USD 7,950,000.00																																		
	Région: US (5 enregistrements)																																		
	USD 46,900,000.00																																		
<input type="checkbox"/>	Marché vertical: Sciences (10 enregistrements)																																		
	USD 87,950,000.00																																		
	Région: EMEA (6 enregistrements)																																		
	USD 56,500,000.00																																		
	Région: US (4 enregistrements)																																		
	USD 31,450,000.00																																		
Totaux (16 enregistrements)																																			
USD 142,800,000.00																																			

EXEMPLE DE FONCTION PARENTGROUPVAL : PART D'UN REGROUPEMENT

169 

Utilisez la fonction PARENTGROUPVAL pour calculer la part d'un regroupement sur un total général ou sur un regroupement parent.

	Région 1	Région 2	Région 3	Région 4	Total vertical
Marché vertical	200m	300m	100m	400m	1000m
Part de la région sur le marché vertical	20%	30%	10%	40%	100%

SALES:SUM/PARENTGROUPVAL(SALES:SUM, VERTICAL)

À VOUS DE JOUER



5-6 : CALCULER LA PART D'UN REGROUPEMENT

170 

Objectif :

15 min

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 Chiffre d'affaires annuel des comptes par marché vertical et par région.



SYNTHÈSE DES MODIFICATIONS APPORTÉES AUX DONNÉES

171



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Certains commerciaux reportent régulièrement la date de clôture de leurs opportunités au mois suivant. Nos prévisions en sont affectées, c'est pourquoi nous devons mieux comprendre le comportement de vente de nos commerciaux en créant un rapport indiquant quels commerciaux reportent les dates de clôture et à quelle fréquence. Pouvez-vous nous aider ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 13:24

UTILISATION DU WORKFLOW POUR COMPTER LES MODIFICATIONS APPORTÉES AUX DONNÉES

172

Utilisez une mise à jour de champ de workflow pour suivre des modifications spécifiques sur vos données.

Exemple : Quels sont les commerciaux qui reportent la date de clôture de leurs opportunités ?

Créer un champ de comptage personnalisé

Exemple : champ Compteur de reports comptant le nombre de fois qu'une opportunité est « reportée ».

Créer une mise à jour de champ de workflow pour afficher le nouveau champ de comptage lorsqu'une modification est effectuée

Exemple : la valeur du champ Compteur de reports augmente de 1 chaque fois qu'un commercial reporte la date de clôture au mois suivant.

Créer un rapport de synthèse du champ de comptage

Exemple : synthèse du nouveau champ Nombre de reports de chaque commercial pour consulter le nombre de reports de leurs opportunités.

COMPTEUR DE REPORTS D'OPPORTUNITÉS : CRITÈRES DE RÈGLES DE WORKFLOW

173 salesforce university

```

IF(                               test logique
faux
  CloseDate > PRIORVALUE( CloseDate ),

  vrai
  IF(                               test logique
  faux
    MONTH(CloseDate) <> MONTH(PRIORVALUE( CloseDate )),

    vrai
    TRUE,
    FAUX
  ),
  FAUX
)
  FAUX
)
  
```

Guide de la fonction :

`IF(test_logique,valeur_si_vrai,valeur_si_faux)` = Si `test_logique` est vrai, renvoyer `valeur_si_vrai`. Sinon, renvoyer `valeur_si_faux`.

`PRIORVALUE(field)` = Renvoie la valeur précédente d'un champ.

COMPTEUR DE REPORTS D'OPPORTUNITÉS : FORMULE DE MISE À JOUR DE CHAMP

174 salesforce university

```

IF( ISNULL( Push_Counter__c ), 1, Push_Counter__c + 1 )
  
```

Déterminer si le champ Compteur de reports est vide
 S'il est vide (vrai), régler le compteur de reports sur 1
 S'il n'est pas vide (false), augmenter le compteur de reports de 1

Guide de la fonction :

`ISNULL(expression)` = Détermine si une expression est nulle (vide) et renvoie TRUE (vrai) dans ce cas. Si l'expression contient une valeur, cette fonction renvoie FALSE (faux).

OBSERVEZ


5-7 : TESTER L'APPLICATION DE COMPTEUR DE REPORTS D'OPPORTUNITÉS

175 salesforce university

15 min

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.



OBTENTION DES RÉCAPITULATIFS APPROPRIÉS SUR LES TABLEAUX DE BORD

176 salesforce university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Nous avons besoin d'un tableau de bord pour suivre les performances de nos équipes de support et de chaque technicien du support. Je sais que nous pourrions générer des tableaux de bord pour chaque équipe et technicien, mais cela prendrait du temps et se traduirait par un trop grand nombre de tableaux de bord. Est-il possible de disposer d'un seul tableau de bord sur lequel nous pourrions sélectionner les données à afficher ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:11

QU'EST-CE QU'UN TABLEAU DE BORD DYNAMIQUE ? 177

DÉFINITION : Un tableau de bord dynamique affiche les données de l'utilisateur qui le visualise, plutôt que les données d'un utilisateur actuel spécifique. Les utilisateurs autorisés peuvent également modifier l'utilisateur actuel directement à partir de la page de consultation du tableau de bord.

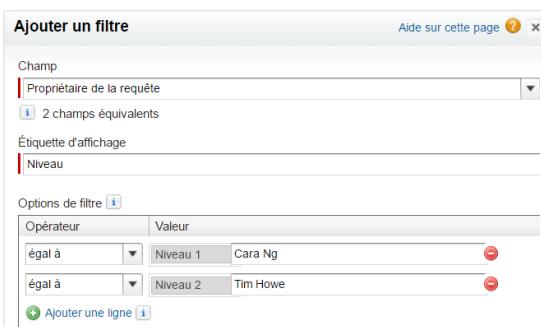


Activez le tableau de bord dynamique dans le générateur de tableau de bord.

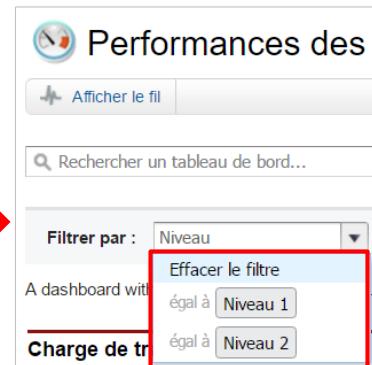


Les utilisateurs affichent automatiquement le tableau de bord qui leur correspond. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher le tableau de bord de mon équipe » peuvent visualiser le tableau de bord en tant que n'importe quel utilisateur de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles.

QU'EST-CE QU'UN FILTRE DE TABLEAU DE BORD ? 178



Filtre et options de filtre ajoutés au générateur de tableau de bord.



Les utilisateurs sélectionnent l'option de filtre à appliquer aux tableaux de bord.

DÉFINITION : Un filtre de tableau de bord permet aux utilisateurs de changer les données visibles sur le tableau de bord en sélectionnant une valeur de filtre dans une liste déroulante. Vous pouvez ajouter jusqu'à trois filtres à un tableau de bord, chacun avec un maximum de 10 valeurs de filtre.



5-8 : CRÉER UN TABLEAU DE BORD DYNAMIQUE FILTRÉ

179 salesforce university

Objectif :

15 min

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.



PROGRAMME DU MODULE

180 salesforce university

- Crédit de types de rapports personnalisés pour étendre la création de rapports
- Crédit de rapports d'exception avec des filtres croisés
- Classement des données de rapport à l'aide de champs de compartiments
- Extension des récapitulatifs dans les rapports et tableaux de bord
- Affichage de plusieurs vues de données avec les rapports joints**
- Analyse des données dans le temps avec des instantanés de rapport


Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

J'aurais besoin d'un rapport qui me donne un aperçu global de l'activité d'un compte : le nombre et la valeur des opportunités en cours, le nombre et l'âge moyen des requêtes en cours et les activités récentes. Pour le moment, je dois consulter plusieurs rapports différents pour obtenir cette information. Est-il possible de réunir toutes ces données dans un seul rapport ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:45

QU'EST-CE QU'UN RAPPORT JOINT ?

DÉFINITION :


Les rapports joints vous permettent de combiner plusieurs vues, ou « blocs », d'informations associées dans un seul rapport. Chaque bloc peut contenir les données du même type de rapport ou de types de rapport différents.

 Rapport Récapitulatif de l'activité des comptes [Aide sur cette page](#)

[Accéder à la liste des rapports](#)

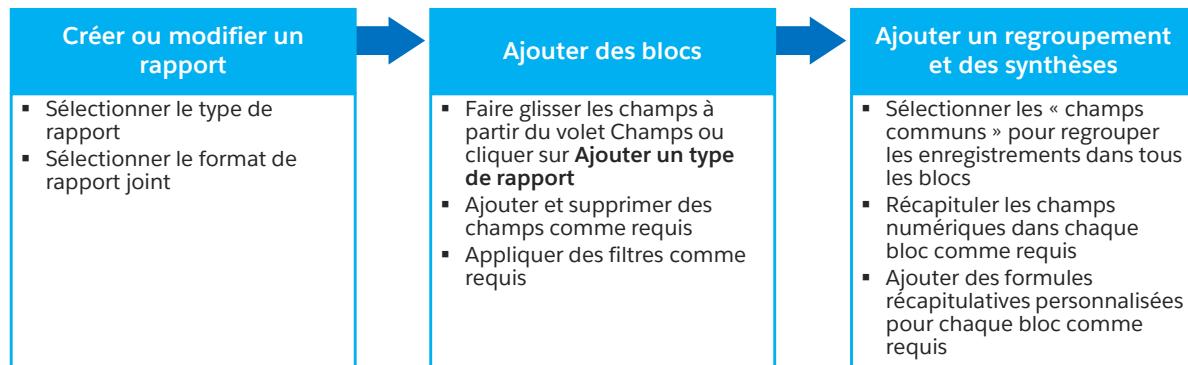
[Afficher le fil](#)

[Exécuter Rapport](#) [Afficher les détails](#) [Propriétés Rapport](#) [Enregistrer](#) [Enregistrer sous](#) [Personnaliser](#) [Supprimer](#) [Vue imprimable](#) | Génération du rapport terminé.

	OPPORTUNITÉS		REQUÊTES		ACTIVITÉS AVEC DES COMPTES	
	Opportunités gagnées	Nombre d'enregistrementsMontant	Requêtes ouvertes	Nombre d'enregistrements	Ancienneté	Nombre d'enregistrements
Nom du compte:	4	USD 89,000.00	3	moy 17		
Nom du compte: ABC Labs	1	USD 140,000.00	5	moy 17	1	
Nom du compte: Acme Inc.	4	USD 71,000.00	4	moy 17	1	
Nom du compte: American Bank	1	USD 10,000.00				
Nom du compte: American Package	3	USD 13,500.00				
Nom du compte: American Package_UK	3	USD 114,000.00	1	moy 17	1	
Nom du compte: Arbuckle Laboratories	3	USD 75,000.00	3	USD 75,000.00		
Nom du compte: Arbuckle Laboratories - Austria	3	USD 75,000.00	3	USD 75,000.00		
Nom du compte: Canson	1	USD 100,000.00				
Nom du compte: ComputeWise	10	USD 9,410.00				
Nom du compte: Consumer Account						

ÉTAPES DE CRÉATION D'UN RAPPORT JOINT

Vous pouvez créer un rapport joint à partir d'un rapport existant ou en créant un nouveau rapport personnalisé. Lorsque vous créez un rapport, le type sélectionné deviendra le type de rapport de base.



REMARQUE :  Tous les types de rapport d'un rapport joint doivent partager ou référencer un objet commun.

 SUIVEZ LES
INSTRUCTIONS
xxx
oo

5-9 : CRÉER UN RAPPORT JOINT

Objectif :

20 min

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.



PROGRAMME DU MODULE

185



university

- Création de types de rapports personnalisés pour étendre la création de rapports
- Création de rapports d'exception avec des filtres croisés
- Classement des données de rapport à l'aide de champs de compartiments
- Extension des récapitulatifs dans les rapports et tableaux de bord
- Affichage de plusieurs vues de données avec les rapports joints
- **Analyse des données dans le temps avec des instantanés de rapport**



ANALYSE DES DONNÉES DANS LE TEMPS

186



university

**Allison Wheeler à Utilisateur Admin :**

Il serait utile de voir comment évolue notre en-cours au fil du temps. Par exemple, existe-t-il un moyen de créer un rapport sur la valeur des opportunités en cours à des points spécifiques dans le passé ? Nous voudrions voir l'en-cours historique de chaque semaine pour le trimestre actuel et le précédent.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 16:04

**Noah Larkin**

C'est le genre d'analyse que nous aimerais aussi effectuer avec nos requêtes. Le fait de savoir combien de requêtes étaient en cours à différents moments passés nous aiderait à déterminer les périodes les plus chargées et à nous organiser en conséquence.

**Ling Wu**

Notre équipe de recrutement tirerait également profit de ce genre d'analyse historique : pouvoir comparer notre pipeline de candidats actuel avec celui du mois précédent serait une bonne chose.

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 16:31

TENDANCES HISTORIQUES

187 salesforce university

Les tendances historiques vous permettent de comparer les données prévisionnelles ou d'opportunité, de requête ou d'objet personnalisé à des moments précis dans le passé.

Vous pouvez créer des rapports tabulaires pour comparer les données d'enregistrement côté-à-côte.

Date historique: Hier

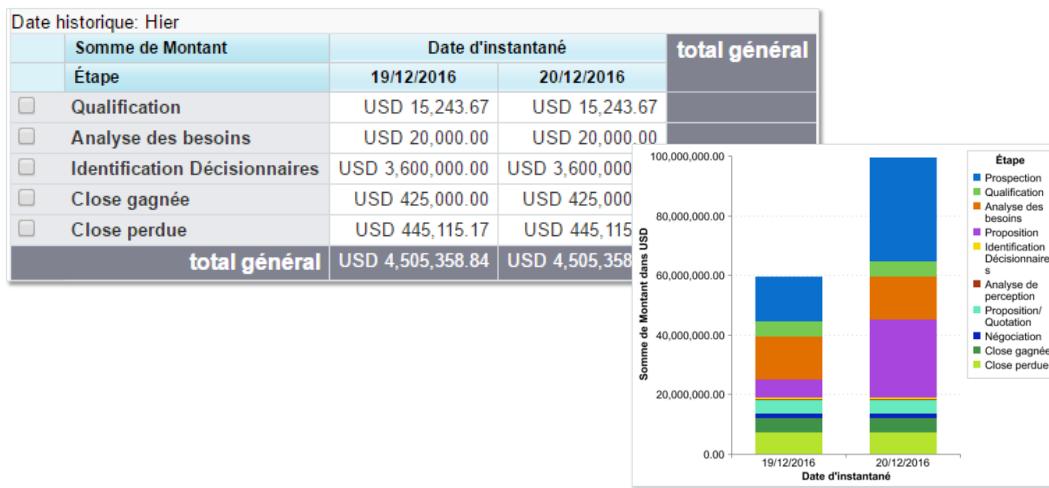
Nom de l'opportunité	Montant	Montant (historique)	Étape	Étape (historique)
Acme Inc - 6 Star 10 Series Desktops	Aujourd'hui USD 142,000.00	19/12/2016 USD 140,000.00	Aujourd'hui Close gagnée	19/12/2016 Close gagnée
ABC Labs - 9 Spider 2 Series Laptops	USD 3,600,000.00	USD 3,650,000.00	Identification Décisionnaires	Analyse des besoins
Acme - 700 Desktops	GBP 10,000.00	GBP 10,000.00	Qualification	Qualification
Acme - 600 Desktops	GBP 292,000.00	GBP 292,000.00	Close perdue	Close perdue
ABC Labs - 30 Desktops	USD 230,000.00	USD 28,000.00	Close gagnée	Close gagnée
ABC Labs - 30 Desktops	USD 28,000.00	USD 28,000.00	Close gagnée	Close gagnée
ABC Labs - 30 Desktops	USD 20,000.00	USD 28,000.00	Close gagnée	Close gagnée
ABC - 10 Laptops	USD 20,000.00	USD 5,000.00	Close gagnée	Close gagnée
Acme Inc - Desktop	USD 20,000.00	USD 20,000.00	Analyse des besoins	Proposition/Quotation
Totaux (9 enregistrements)				

REMARQUE : Vous pouvez afficher jusqu'à cinq dates passées, correspondant aux données remontant aux trois derniers mois.

TENDANCES HISTORIQUES (SUITE)

188 salesforce university

Avec un rapport matriciel, vous pouvez synthétiser les changements entre plusieurs points dans le temps pour obtenir une vision globale.



PERSONNALISATION DES TENDANCES HISTORIQUES

Vous pouvez activer les tendances historiques sur l'objet Opportunité, l'objet Requête, l'objet Éléments de prévision et sur trois objets personnalisés maximum.

Pour chaque objet :

- Vous pouvez sélectionner jusqu'à huit champs à inclure dans le rapport. Pour les opportunités, les champs Montant, Date de clôture, Catégorie de prévision, Probabilité et Étape sont toujours inclus.
- Vous pouvez définir des filtres pour limiter les enregistrements inclus.

Il est possible de stocker jusqu'à 5 millions de lignes de données sur les tendances historiques pour chaque objet.

Tendances historiques

Autoriser les utilisateurs à signaler les modifications dans les enregis

Objet	Suivi	Statut
Opportunité	5 champs	Actif
Candidat		
Candidature		
Instantané de l'en-cours de l'opportunité		
Personne assurant les entretiens		
Poste		
Requête		



Configuration | Personnaliser | Rapports et tableaux de bord | Tendances historiques



5-10 : CRÉER UN RAPPORT SUR LES TENDANCES HISTORIQUES DES OPPORTUNITÉS

5 min

Objectif :

Découvrez les fonctionnalités des rapports de tendances historiques.

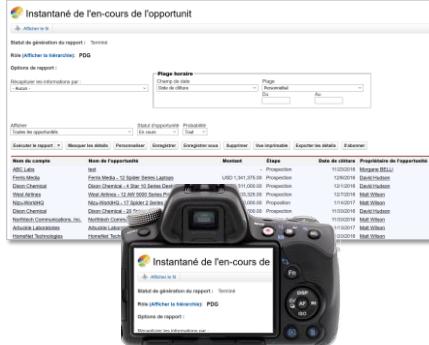
1. Modifier les opportunités pour tester les tendances historiques.
2. Exécuter le rapport sur les tendances historiques des opportunités.
3. Filtrez le rapport pour afficher uniquement les opportunités dont le champ Montant a été modifié et pour afficher la nouvelle valeur.

QU'EST-CE QU'UN INSTANTANÉ DE RAPPORT ?

191 salesforce university

DÉFINITION : Les instantanés de rapport vous permettent de capturer des données à des moments planifiés, pour les utiliser ensuite afin de générer des rapports historiques.

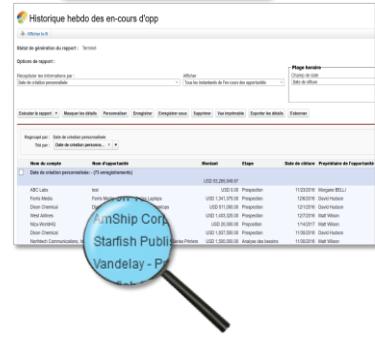
1
Instantané des données du rapport source pris à intervalles réguliers



2
Chaque ligne est enregistrée en tant qu'enregistrement dans l'objet cible personnalisé



3
Génération de rapports pour analyser les données dans l'objet cible



CONFIGURATION D'UN INSTANTANÉ DE RAPPORT

192 salesforce university



Créer un rapport source

- Sélectionner le format tabulaire ou récapitulatif
- Ajouter une colonne pour chaque champ à capturer
- Ajouter des filtres pour afficher les enregistrements à capturer

Créer un objet cible

- Créer un objet personnalisé
- Activer la création de rapport
- Créer des champs pour les colonnes à capturer dans le rapport source

Créer un instantané de rapport

- Saisir le nom/ la description
- Définir l'utilisateur actuel
- Sélectionner le rapport source
- Sélectionner l'objet cible
- Mapper les colonnes du rapport source aux champs de l'objet cible
- Planifier l'instantané

CHEMIN D'ACCÈS :

Configuration | Gestion des données | Instantanés de rapport



5-11 : CRÉER UN INSTANTANÉ DE RAPPORT

193

Objectif :

20 min

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.)

CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX INSTANTANÉS DE RAPPORT

194

- Lors de l'exécution d'un instantané de rapport, 2 000 nouveaux enregistrements peuvent être ajoutés à l'objet cible.
- Si le rapport source contient plus de 2 000 enregistrements, les enregistrements après le 2 000^e ne sont pas ajoutés à l'objet cible.

Account Name	Opportunity Name	Amount	Stage
XNet	XNet - 25 Spider 3 Laptops	USD 25,000.00	Qualification
Rochir	Rochir - Laptops	USD 1,125,000.00	Prospecting
Rochir	Rochir - 25 Spider 2 laptops	USD 15,000.00	Qualification
Grand Totals (2073 records)			

Run History							Run History Help ?
Run Start Time	Source Report	Running User	Target Object	Total Run Time	Records Created in Target Object	Result	
2/8/2013 11:17 AM	Opportunity Pipeline Snapshot	Allison Wheeler	Opportunity Pipeline Snapshot	0 minutes	2,000	Some rows failed	

Cliquez sur l'heure de début de l'exécution pour afficher ses détails.

CAPTURE DE PLUS DE 2 000 LIGNES DE DONNÉES

Pour capturer plus de 2 000 lignes de données, vous pouvez utiliser plusieurs rapports source et instantanés de rapport pour remplir le même objet cible.



Instantané de l'en-cours de l'opportunité - États-Unis
Filtré par : Région égal à États-Unis

Instantané de l'en-cours de l'opportunité - États-Unis



Instantané de l'en-cours de l'opportunité - EMEA
Filtré par : Région égal à EMEA

Instantané de l'en-cours de l'opportunité - EMEA

Objet cible Instantané de l'en-cours de l'opportunité



Instantané de l'en-cours de l'opportunité - APAC
Filtré par : Région égal à APAC

Instantané de l'en-cours de l'opportunité - APAC

RESSOURCE :



Rechercher : Limitations de rapport

RÉDUCTION DES DONNÉES À CAPTURER

Envisagez de filtrer les données pour capturer moins de 2 000 lignes.

Par exemple, créez un filtre sur le rapport source pour afficher uniquement les opportunités conséquentes.



Source de l'instantané de l'en-cours de l'opportunité

Filtré par : [Modifier](#)
Montant supérieur ou égal à "USD 100,000" [Effacer](#)

Nom du compte	Nom de l'opportunité	Montant
salesforce.com	salesforce.com- 40 Laptops	USD 1,204,500.00
Acme Inc.	Acme - 600 Desktops	GBP 292,000.00
Universal Technologies	Universal Technologies 3 Star 10 Series Desktops	USD 117,700.00
Sapient-UK	Sapient - 10 Free Memory Upgrade Laptops	GBP 2,800,000.00
Red Packages	Red Packages - 6 Spider 2 Series Laptops	USD 1,125,000.00
ZiffCorp	ZiffCorp- Printers	USD 1,500,000.00
Acme Inc.	Acme Inc - 6 Star 10 Series Desktops	USD 142,000.00
Dizon.net	Dizon.net - free memory upgrade	USD 750,000.00

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES DES INSTANTANÉS DE RAPPORT

197



salesforce university

Dans les détails de l'exécution, utilisez le message d'erreur pour corriger l'échec de l'instantané de rapport.

Identification	
Utilisateur actif	Allison Wheeler
Rapport	Instantané de l'en-cours de l'opportunité
Objet cible	Instantané de l'en-cours des opportunités
Résultat	Échoué
Erreur	L'utilisateur actuel est inactif.

Identification	
Utilisateur actif	Allison Wheeler
Rapport	Instantané de l'en-cours de l'opportunité
Objet cible	Instantané de l'en-cours des opportunités
Résultat	Échoué
Erreur	Le format du rapport source doit être tabulaire ou récapitulatif.

RESSOURCE :  Rechercher : Résoudre les problèmes des instantanés de rapport

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

198



salesforce university

- La clôture des requêtes chez AW Computing peut prendre des heures, des jours, voire des semaines en fonction de leur complexité. Le responsable du service client chez AW Computing a besoin de suivre le nombre de requêtes ouvertes pour s'assurer qu'il y a suffisamment de personnel disponible pour les traiter. Qu'est-ce qui peut être utilisé pour afficher les requêtes ouvertes pour chaque semaine de l'exercice en cours ?
- Il a été demandé à un administrateur de créer un rapport qui classe les comptes comme petits, moyens ou grands, en fonction du nombre d'employés. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence de rapport ?
- AW Computing veut créer une fiche d'évaluation pour aider son équipe de direction à mieux comprendre les performances des représentants commerciaux et les activités associées. Quelle approche fournirait les informations nécessaires pour atteindre cet objectif ?
- Un administrateur fait du nettoyage de données et doit être capable d'identifier tous les comptes n'ayant pas de contacts, de requêtes ni d'opportunités associés. Comment l'administrateur peut-il procéder ?
- AW Computing souhaite obtenir un rapport récapitulatif qui présente le pourcentage de croissance du chiffre d'affaires d'une année sur l'autre. Quelle fonction un administrateur doit-il utiliser pour effectuer ce calcul ?
- AW Computing utilise Salesforce pour le recrutement. L'entreprise a besoin d'un rapport répertoriant l'ensemble des postes, avec ou sans les candidatures associées. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?

MODULE 6 :

ACCROISSEMENT DE L'EFFICACITÉ AVEC SALESFORCE1 ET LES ACTIONS RAPIDES



ACCROISSEMENT DE L'EFFICACITÉ

200 salesforce university

**Allison Wheeler à Utilisateur Admin :**

Les représentants aiment utiliser l'application Salesforce1 lorsqu'ils rendent visite aux clients. Est-il possible de personnaliser l'interface pour améliorer l'efficacité de nos représentants ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 07:59

Pour cela, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Personnaliser l'application Salesforce1 Mobile.
- Création d'actions rapides spécifiques à un objet
- Créer des actions rapides globales.



PROGRAMME DU MODULE

201 salesforce university

▪ Personnalisation de Salesforce1

- Création d'actions rapides spécifiques à un objet
- Création d'actions rapides globales



PERSONNALISATION DE SALESFORCE1

202 salesforce university

**Matt Wilson à Utilisateur Admin :**

J'utilise Salesforce1 pour visualiser les comptes. J'aimerais ne pas avoir à faire défiler autant pour afficher le propriétaire, le secteur d'activité, la région et le chiffre d'affaires annuel du compte. Serait-il possible d'accéder directement aux informations souhaitées ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 08:11**Anna Bressan à Utilisateur Admin**

J'utilise régulièrement Salesforce1 pour consulter mes tableaux de bord. Serait-il également possible de simplifier l'accès à ces informations ?

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 09:21

APPLICATION SALESFORCE1 MOBILE

203 salesforce university

DÉFINITION :


Permet d'accéder à Salesforce à partir de périphériques mobiles.



L'application mobile Salesforce1 est disponible pour les appareils Android et iOS pris en charge.



L'accès à Salesforce1 est possible via un navigateur mobile. Reportez-vous à la section Aide et formation pour obtenir la liste des navigateurs pris en charge.



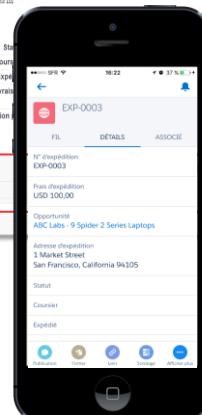
RESSOURCE : Rechercher : Configuration requise de l'application Salesforce1 mobile

CE QUE LES UTILISATEURS VOIENT DANS SALESFORCE1

204 salesforce university

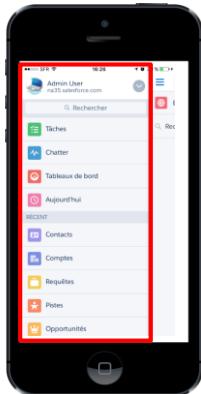
La plupart des personnalisations sont automatiquement disponibles dans Salesforce1, y compris :

- Champs personnalisés
- Types d'enregistrement et présentations de page
- Objets personnalisés

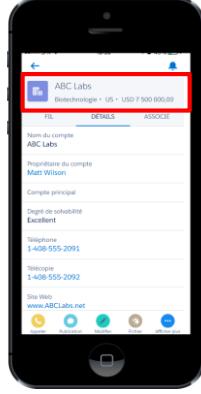


QUELS ÉLÉMENTS PEUVENT ÊTRE PERSONNALISÉS DANS SALESFORCE1 ?

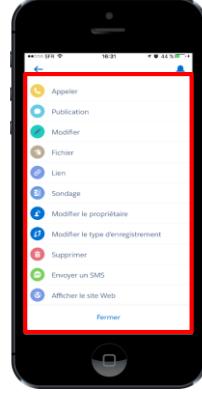
Les administrateurs peuvent personnaliser des éléments spécifiques de Salesforce1.



Modification de l'ordre des éléments figurant dans le menu de navigation.



Personnalisation des présentations compactes pour afficher les informations les plus pertinentes.



Ajout et personnalisation d'actions dans l'éditeur.



6-1 : PERSONNALISER SALESFORCE1

10 min

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)

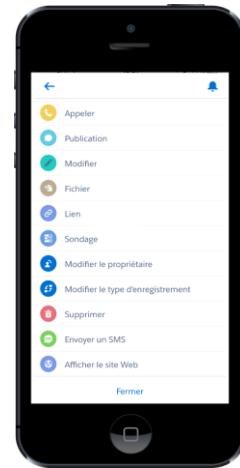
QU'EST-CE QUE LES ACTIONS RAPIDES PERMETTENT DE FAIRE ?

207 salesforce university

DÉFINITION : Les actions rapides permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements, de mettre à jour des enregistrements et de consigner des appels depuis le fil Chatter ou l'éditeur dans Salesforce1.



The screenshot shows the Salesforce1 mobile interface. On the left, there's a feed of posts. On the right, a sidebar menu is open with a red box highlighting the "Plus" dropdown. The dropdown menu lists several actions: Nouvelle req..., Fichier, Lien, Question, and Demande de ...



TYPES D'ACTIONS RAPIDES

208 salesforce university

Créer

- Permet aux utilisateurs de créer des enregistrements.
- Respecte les règles de validation et les paramètres des champs obligatoires.

Consigner un appel

- Permet aux utilisateurs de consigner des appels ou d'autres interactions avec les clients.
- Action enregistrée en tant que tâche terminée.

Mettre à jour

- Permet aux utilisateurs de modifier un enregistrement.
- Doit être lié à un objet.

Personnaliser

- Pages Visualforce avec une fonctionnalité définie par le développeur.



PROGRAMME DU MODULE

209



university

- Personnalisation de Salesforce1
- **Création d'actions rapides spécifiques à un objet**
- Création d'actions rapides globales

CRÉATION D'ACTIONS RAPIDES
SPÉCIFIQUES À UN OBJET

210



university

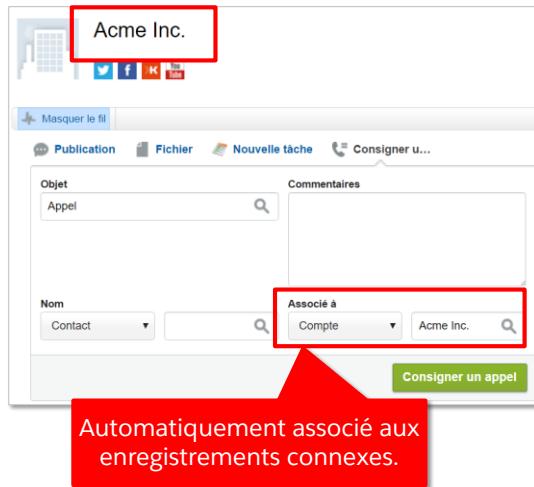


Allison Wheeler à **Utilisateur Admin** :
Pouvez-vous simplifier la procédure de clôture des
opportunités pour les représentants commerciaux ?
[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 11:15

ACTIONS RAPIDES LIÉES À UN OBJET

211 salesforce university

Éléments affichés sur la page de détails d'enregistrement d'un objet spécifique.

Créer
Mettre à jour
Consigner un appel
Personnaliser


Acme Inc.

Masquer le fil Publication Fichier Nouvelle tâche Consigner u...

Objet Appel

Commentaires

Nom Contact Compte Acme Inc.

Associé à

Consigner un appel

Automatiquement associé aux enregistrements connexes.



6-2 : CRÉER UNE ACTION RAPIDE LIÉE À UN OBJET

212 salesforce university

Objectif :

10 min

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 nouvelle action rapide pour les opportunités afin de mettre à jour un enregistrement lorsqu'une opportunité est 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 liée à un objet.



PROGRAMME DU MODULE

213



university

- Personnalisation de Salesforce1
- Création d'actions rapides spécifiques à un objet
- Création d'actions rapides globales**



CRÉATION D'ACTIONS RAPIDES GLOBALES

214



university

**Noah Larkin** à Utilisateur Admin :

Pouvez-vous ajouter une action qui simplifie la création de demandes de modification pour les utilisateurs ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 13:29**Kathy Cooper** à Utilisateur admin

Pouvez-vous également personnaliser la liste des actions ? Par exemple, les utilisateurs commerciaux sont les seuls à avoir besoin de consigner un appel.

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 14:50

ACTIONS RAPIDES GLOBALES

215 salesforce university

S'affiche sur la page d'accueil, l'onglet Chatter ou les pages de détails des enregistrements.

Créer

Consigner un appel

Personnaliser

Chatter > Groupes > All AW Computing

Publication Nouvel évén... Fichier Plus Lien Partager

Paramètres du groupe Rapport de groupe Engagement de groupe

Informations Ajouter des informations

Objet : Appel

Commentaires

Associé à : Opportunité

Consigner un...

Aucune relation automatique avec d'autres enregistrements.

PRÉSENTATIONS D'ÉDITEUR GLOBALES

216 salesforce university

- Permet de contrôler les actions à afficher et l'ordre d'affichage.
- Il est possible de créer plusieurs présentations globales et de les attribuer à différents profils.

Actions rapides dans l'éditeur

Salesforce Classic

Publication Nouvel événement Fichier Lien Consigner un appel Demande de modif Sondage

Question Nouvelle tâche Nouvelle requête Nouvelle piste Nouvelle opportunité Nouvelle note

Nouveau groupe Nouveau contact Nouveau compte

CHEMIN
D'ACCÈS :

Configuration | Créer | Actions globales | Présentations d'éditeur

À VOUS DE JOUER

6-3 : CRÉER UNE ACTION RAPIDE GLOBALE ET
METTRE À JOUR LES PRÉSENTATIONS D'ÉDITEUR

217 salesforce university

10 min

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.



CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

218 salesforce university

1. Comment un administrateur peut-il personnaliser Salesforce1 ?
2. Quel type d'action rapide un administrateur peut-il ajouter ?
3. Citez une fonctionnalité des actions rapides liées à un objet.
4. Citez une fonctionnalité des actions rapides globales.

MODULE 7 :

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES DONNÉES



RÉUNION SUR LA QUALITÉ DES DONNÉES

L'équipe de gestion a remarqué que la qualité des données dans les rapports et les tableaux de bord connaît une baisse constante. Le fait que les données qu'ils consultent ne soient pas fiables les inquiète. Ils craignent que la qualité décroissante des données ne conduise à une perte d'argent due à la poursuite des mauvais prospects, à une perte de temps due au filtrage des données erronées et à une faible adhésion des utilisateurs. Pour les aider, vous devrez :

- Évaluer la qualité des données en utilisant les rapports et les tableaux de bord.
- Exporter des données en utilisant les rapports et le module Data Loader.
- Nettoyer et normaliser les données en utilisant Excel.
- Garantir la qualité des données en utilisant les fonctionnalités standard.
- Renvoyer les données nettoyées dans Salesforce en utilisant le module Data Loader.
- Décrire les fonctions de nettoyage et d'enrichissement des données de Data.com.

Allison Wheeler

Vice-présidente des ventes internationales



Conner McCoy

Vice-président du service marketing



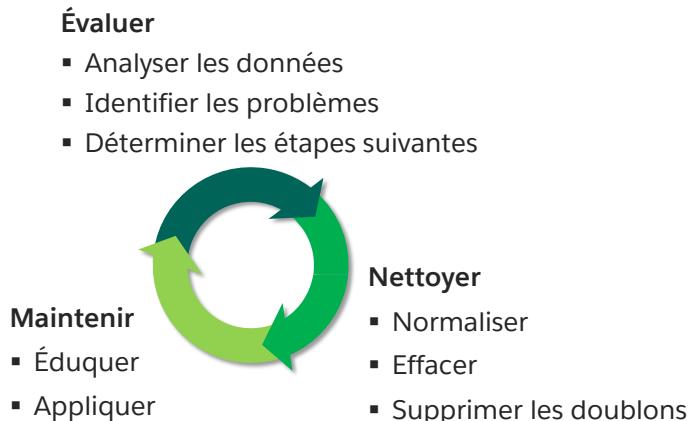
Noah Larkin

Vice-président des services



CYCLE DE VIE ASSOCIÉ À LA QUALITÉ DES
DONNÉES POUR AW COMPUTING

221 | salesforce university



MISE EN GARDE : L'amélioration de la qualité des données est un processus cyclique.



PROGRAMME DU MODULE

222 | salesforce university

- **Amélioration de la qualité des données : Données manquantes**
- Amélioration de la qualité des données : Formatage des données incohérent
- Amélioration de la qualité des données : Doublons
- Nettoyage et enrichissement des données avec Data.com



DONNÉES MANQUANTES

223



Conner McCoy à Utilisateur Admin :

AW Computing applique une règle d'attribution de piste qui achemine les pistes en fonction de la région. Récemment, le nombre de pistes attribuées à Courtney Brown des opérations commerciales a fortement augmenté car le champ de liste de sélection Région est vide. Nous avons besoin que vous évaluiez et résolviez ce problème de qualité des données. Veillez à ce que les données sur les pistes comprennent également le titre, l'e-mail et le téléphone de la piste car ces informations sont essentielles lors du travail sur une piste.

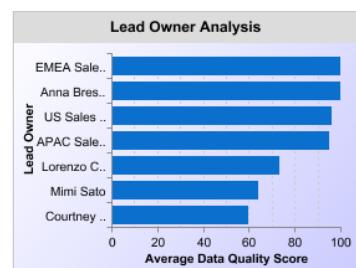
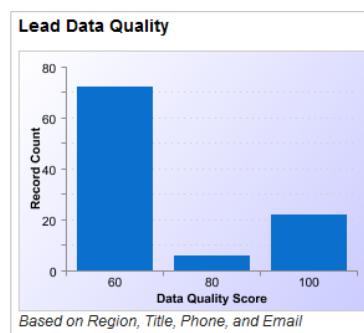
[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 08:13

Entrées de règle		Nouveau	Réorganiser	
Action	Trier	Critères	Attribuer à	E-mail
Modifier Suppr.	1	Piste: Région ÉGAL À US	Equipe vente US	<input type="checkbox"/>
Modifier Suppr.	2	Piste: Région ÉGAL À EMEA	Equipe vente EMEA	<input type="checkbox"/>
Modifier Suppr.	3	Piste: Région ÉGAL À APAC	Equipe vente APAC	<input type="checkbox"/>
Modifier Suppr.	4	Piste: Région ÉGAL À null	Courtney Brown	<input type="checkbox"/>

ÉVALUATION DES DONNÉES MANQUANTES

224

Les tableaux de bord de qualité des données du package de tableaux de bord AppExchange utilisent des champs de formule personnalisés pour mesurer la qualité des données en vérifiant si les données des champs critiques sont manquantes.



REMARQUE : Vous pouvez spécifier les champs critiques à utiliser pour mesurer la qualité des données.

CALCUL DU SCORE DE QUALITÉ DES DONNÉES

Le champ de formule de score de qualité des données calcule un score en vérifiant si les champs spécifiés contiennent des données.

Formule du score de qualité des données sur les pistes :

```
IF( ISPICKVAL( Region_c ,"" ), 0,40 ) +  
IF( LEN( Title) = 0, 0,20 ) +  
IF( LEN( Phone ) = 0, 0,20 ) +  
IF( LEN( Email ) = 0, 0,20 )
```

Guide de la fonction :

`ISPICKVAL(champ_de_liste_de_sélection, texte_littéral)` = Détermine si la valeur d'un champ de liste de sélection est égale à un texte littéral que vous spécifiez.

`LEN(texte)` = Renvoie le nombre de caractères présents dans la chaîne de texte spécifiée.

CALCUL DE LA DESCRIPTION DE LA QUALITÉ DES DONNÉES

Le champ de description de la qualité des données calcule un texte de description en fonction de la valeur du score de qualité des données. Lorsque le score de qualité des données est inférieur à 100, le champ affiche les champs manquants.

Formule de la description de la qualité des données sur les pistes :

```
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", "")  
)
```

À VOUS DE JOUER 7-1 : ANALYSER LES DONNÉES MANQUANTES SUR LES PISTES

227 salesforce university

20 min

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.

IDENTIFICATION DES PROBLÈMES SUR LES DONNÉES MANQUANTES SUR LES PISTES

228 salesforce university



Pour 72 % des pistes, les données sur la région sont manquantes.

Data Quality Score	
Propriétaire de la piste: Anna Bressan (1 enregistrement)	moy 100
Propriétaire de la piste: Courtney Brown (66 enregistrements)	moy 60
Propriétaire de la piste: Equipe vente APAC (8 enregistrements)	moy 73
Propriétaire de la piste: Equipe vente US (1 enregistrement)	moy 96
Propriétaire de la piste: Lorenzo Costa (3 enregistrements)	moy 73
Propriétaire de la piste: Mimi Sato (5 enregistrements)	moy 64
Totaux (100 enregistrements)	moy 70

Courtney Brown détient 66 pistes sur 100.

Son score moyen de qualité des données est de 60.

REMARQUE : Seulement 6 % des pistes présentent un titre, un numéro de téléphone ou un e-mail manquant.

DÉTERMINATION DES PROCHAINES ÉTAPES POUR LES DONNÉES MANQUANTES SUR LES PISTES

229 salesforce university



Utilisateur Admin à Conner McCoy :

Bonjour Conner, j'ai évalué la qualité des données pour les pistes et j'ai constaté que les données sur la région sont manquantes pour la plupart des pistes. Comment dois-je procéder ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 13:04



Conner McCoy

Veuillez vous assurer que le champ Région est rempli pour les nouvelles pistes et les pistes existantes. N'oubliez pas qu'AW Computing entre les pistes par différents moyens, y compris par saisie manuelle, avec la fonction Web vers piste et à l'aide du module Data Loader. Le champ Région doit être obligatoire, quel que soit le mode de saisie de la piste dans Salesforce.

[J'aime](#) · Hier à 14:26

CHAMPS OBLIGATOIRES

230 salesforce university

Méthode	Description
Règle de validation système : Cochez la case Obligatoire lors de la définition d'un champ personnalisé.	Définit le champ comme étant obligatoire dans tous les cas, ce qui signifie qu'il doit avoir une valeur lorsqu'un enregistrement est sauvegardé dans Salesforce, via la fonction Web vers piste/Web vers requête ou l'API Force.com.
Définissez le champ sur Obligatoire dans la présentation de page.	Exige que le champ contienne une valeur si un enregistrement est sauvegardé à partir de la page de modification pour la présentation de page.
Règle de validation personnalisée : Créer une formule de condition d'erreur.	Vérifie que les données d'un ou de plusieurs champs répondent aux critères spécifiés avant que l'enregistrement ne soit sauvegardé dans Salesforce, via l'option Web vers piste/Web vers requête ou l'API Force.com.

MISE EN GARDE :



Seuls les types de champs personnalisés suivants peuvent être obligatoires : Devise, Date, Date/Heure, E-mail, Relation de recherche, Relation principal-détail, Numéro, Pourcentage, Téléphone, Texte, Zone de texte, Listes de sélection, Listes de sélection multiple et URL.

APPLICATION DE LA QUALITÉ DES DONNÉES

231 salesforce university

Méthode	Utilisation
Règle de validation	Permet de rendre les données obligatoires sous certaines conditions, de garantir le format correct des données et de renforcer la cohérence des données.
Champs de liste de sélection et de liste de sélection dépendante	Oblige les utilisateurs à sélectionner une valeur dans une liste de choix prédéfinis.
Liste de sélection globale	Permet de partager des valeurs de liste de sélection entre les objets et les champs de liste de sélection personnalisés en affichant uniquement les valeurs spécifiées.
Champs de recherche personnalisés et filtres de recherche	Permet de sélectionner un sous-ensemble d'enregistrements à partir d'un autre objet et de renforcer la cohérence des données.
Champs de formule personnalisés	Permet de calculer les valeurs à partir d'autres champs et d'éviter les données redondantes.
Types d'enregistrement et présentations de page	Permet d'afficher uniquement les champs pertinents et d'éliminer les données inutiles.
Mises à jour des champs de workflow	Permet de mettre à jour automatiquement la valeur d'un champ et de réduire les besoins de saisie manuelle.



COMMENT FAIRE POUR APPLIQUER...

232 salesforce university

Comment faire pour que le champ de liste de sélection Région contienne obligatoirement une valeur, quel que soit le mode de création de la piste ? (choisissez deux réponses)

- Définir le champ de liste de sélection Région comme un champ universellement requis.
- Définir le champ Région comme requis sur la présentation de page.
- Créer une règle de validation sur le champ Région pour garantir qu'il ne soit pas vide.

À VOUS DE JOUER



7-2 : NETTOYER ET APPLIQUER LES DONNÉES MANQUANTES SUR LES PISTES

233



university

20 min

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 importer les enregistrements de piste nettoyés et attribuez les enregistrement en utilisant la règle d'attribution Pistes par région.
5. Vérifiez la qualité des données sur les pistes et la règle de validation.

COMMUNICATION DES CHANGEMENTS AUX UTILISATEURS

234



university



 **Toute la société AW Computing — Utilisateur Admin**
Le fait de disposer de données valides sur les pistes est la clé pour générer de nouveaux contrats pour l'organisation commerciale. Afin d'améliorer la qualité des données sur les pistes, j'ai ajouté un nouveau niveau d'application pour les enregistrements de piste. Vous devrez saisir la région avant de sauvegarder un enregistrement de piste. Les pistes sont ainsi acheminées vers la bonne région.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 15:46

REMARQUE :



N'oubliez pas de communiquer les changements aux utilisateurs.



PROGRAMME DU MODULE

235



university

- Amélioration de la qualité des données : Données manquantes
- Amélioration de la qualité des données : Formatage des données incohérent**
- Amélioration de la qualité des données : Doublons
- Nettoyage et enrichissement des données avec Data.com



FORMATAGE DES DONNÉES INCOHÉRENT

236



university



Conner McCoy à Utilisateur Admin :

Nous faisons beaucoup de mailing promotionnel vers des pistes aux États-Unis. En raison d'incohérences dans le format du code postal, certains courriers ne sont pas arrivés à destination.

Les codes postaux des États-Unis doivent comporter 5 chiffres (99999) ou 9 chiffres (99999-9999).

Pouvez-vous nous aider sur ce sujet ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 17:04

Prénom	Nom	Rue	Ville	Région/Province	Pays	Code postal
Kevin	Adams	4000 Southwest Circle	Birmingham	Alabama	États-Unis	430602913
Evan	Everson	219 Elm Street	Boston	Massachusetts	États-Unis	43002-1
Brett	Blake	1500 First Avenue	Omaha	Nebraska	États-Unis	6804
Dolly	Hopen	101 Main Street	Burlington	Vermont	États-Unis	15833-23
Caitlyn	Conner	1500 First Avenue	Omaha	Nebraska	États-Unis	68046-
Ellie	Enders	219 Elm Street	Boston	Massachusetts	États-Unis	430
Derek	Dreen	101 Main Street	Burlington	Vermont	États-Unis	15833
Byron	Batts	1500 First Avenue	Omaha	Nebraska	États-Unis	68046-

NORMES DE MISE EN FORME DES DONNÉES

237 salesforce university

Nom du compte

- Pas de signes de ponctuation
- Pas TOUT EN MAJUSCULES (sauf acronyme)
- Pas d'article
- Pas d'espace entre les lettres
- Pas de nombre
- Client [espace] Lieu



Adresse

- Utilisez le nom du pays et le code à 2 chiffres conformément à la norme ISO.

Pays	Code
États-Unis	US
Royaume-Uni	UK

- Utilisez le nom de l'État et le code à 2 chiffres conformément à la norme ISO.

État	Code
Alabama	AL
Alaska	AK

- Utilisez les codes postaux des États-Unis à 5 chiffres (99999) ou à 9 chiffres (99999-9999).

REMARQUE :  L'application des normes de mise en forme des données permettra d'améliorer les résultats de recherche et l'exactitude des rapports.

LISTES DE SÉLECTION DE RÉGIONS ET DE PAYS

238 salesforce university

Les listes de sélection des États et des pays permettent aux utilisateurs de choisir des États et des pays dans des listes standard prédéfinies.

Adresse de facturation	
Pays de facturation	États-Unis ▾
Rue de facturation	- Aucun -
Ville de facturation	Allemagne
Région/province de facturation	Argentine
Code postal de facturation	Autriche
Adresse d'expédition	
Pays d'expédition	Canada
Rue d'expédition	Espagne
	États-Unis
	France
	Japon
	Pays-Bas
	Pologne
	Royaume-Uni
	Singapour
	Suisse

Adresse de facturation	
Pays de facturation	États-Unis ▾
Rue de facturation	54 Park Drive
Ville de facturation	San Jose
Région/province de facturation	- Aucun - ▾
Code postal de facturation	Alabama
Adresse d'expédition	
Pays d'expédition	Alaska
Rue d'expédition	Arizona
Ville d'expédition	Arkansas
Région/province d'expédition	Californie
Code postal d'expédition	Caroline du Nord
Description	Caroline du Sud
	Colorado
	Connecticut
	Dakota du Nord
	Dakota du Sud
	Delaware
	District de Columbia
	Floride
	Géorgie

MISE EN GARDE :



Pour les organisations existantes, la migration vers de telles listes de sélection nécessite une planification minutieuse avant la mise en œuvre.

APPLICATION DU FORMAT DU CODE POSTAL

239 salesforce university

Règle de validation de piste

Formule de condition d'erreur :

```
( Country = "United States" ) &&
NOT( ISBLANK( PostalCode ) ) &&
NOT( REGEX( PostalCode, "[0-9]{5}(-[0-9]{4})?" ) )
```

5 Occurrence possible
 chiffres d'un « tiret » suivi de
 4 chiffres

Message d'erreur :

Le code postal doit avoir le format 99999 ou 99999-9999.

Guide de la fonction :

`REGEX(Text, RegEx_Text)` = Compare un champ de texte à une expression régulière et renvoie TRUE (vrai) en cas de correspondance.

QU'EST-CE QU'UNE EXPRESSION RÉGULIÈRE ?

240 salesforce university

DÉFINITION :  Une expression régulière est une chaîne utilisée pour décrire un format de chaîne en fonction de certaines règles de syntaxe.

Constructions d'expressions régulières	Correspondances recherchées
[ab]	Un seul caractère : a ou b
[a-zA-Z]	Un seul caractère en majuscule ou en minuscule
\d	Un chiffre
\s	Un espace
X?	Zéro ou une occurrence de X
X*	Zéro ou plusieurs occurrences de X
X+	Une ou plusieurs occurrences de X
X{n}	Exactement n occurrences de X

REMARQUE :  La syntaxe de l'expression régulière est basée sur la syntaxe Java Platform SE 6. Cependant, la barre oblique inverse (\) doit être remplacée par deux barres obliques inverses (\ \).

QUELLE VALEUR CORRESPOND À L'EXPRESSION
RÉGULIÈRE ?

241 salesforce university

[12] [a-zA-Z] { 4 } \\d

- A. 1aebZ3
- B. 5HdCs9
- C. 2hgfEDS8



7-3 : NETTOYER ET APPLIQUER LE FORMAT DE CODE POSTAL POUR LES PISTES

242 salesforce university

Objectif :

10 min

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.

FORMATION DES UTILISATEURS SUR LES NORMES
DE MISE EN FORME

243 salesforce university

**Toute la société AW Computing — Utilisateur Admin**

J'ai ajouté un niveau supplémentaire de validation pour les enregistrements de piste afin de garantir un format cohérent pour les codes postaux des États-Unis. Vous devrez les saisir aux formats suivants : 5 chiffres (99999) ou 9 chiffres (99999-9999).

Consultez nos conventions de dénomination et nos normes de mise en forme des données pour Salesforce, et souvenez-vous que le respect de ces normes permettra d'améliorer la qualité des données pour tout le monde.

**Normes de mise en forme des données**[Télécharger le fichier docx \(23 Ko\)](#) · [Plus d'actions](#)[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 08:55

REMARQUE :  N'oubliez pas de former les utilisateurs sur les conventions de dénomination et les normes de mise en forme.



PROGRAMME DU MODULE

244 salesforce university

- Amélioration de la qualité des données : Données manquantes
- Amélioration de la qualité des données : Formatage des données incohérent
- Amélioration de la qualité des données : Doublons**
- Nettoyage et enrichissement des données avec Data.com

**Conner McCoy à Utilisateur Admin :**

Au cours des derniers mois, nous avons remarqué une augmentation du nombre de pistes en double. Cela a une incidence de la productivité et la qualité des pistes transmises à l'organisation commerciale. Nous avons besoin de votre aide pour résoudre ce problème.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 10:31

COMMENT SONT CRÉÉES LES PISTES EN DOUBLE ?



Fonction Web
vers piste



Importation à partir
de listes



Oubli de recherche de piste

Objet	Accès interne par défaut
Piste	Privé

Modèle de partage privé

FUSION DES DOUBLONS À L'AIDE DE L'ASSISTANT DE FUSION

247 salesforce university

- Fusionnez jusqu'à trois comptes, contacts ou pistes.
- Selectionnez l'enregistrement à utiliser en tant qu'enregistrement principal.
- Selectionnez le champ à utiliser lorsque les valeurs entre les enregistrements ne correspondent pas.

	Steve Shermer [Sélectionner tout]	Stephen Shermer [Sélectionner tout]
Enregistrement principal		
Propriétaire de la piste	<input checked="" type="radio"/> Lorenzo Costa	<input type="radio"/>
Nom	<input checked="" type="radio"/> Steve Shermer	<input type="radio"/>
Société	<input checked="" type="radio"/> Carl Financial Group	<input type="radio"/>
Fonction	Manager	Manager
Devise de la piste	USD	USD
Région	US	US
Parrainage employé		
Statut de la piste	Ouvert	Ouvert
Téléphone	(408) 555-6673	(408) 555-6673
Adresse e-mail	<input checked="" type="radio"/> sshermer@trainingorg.com	<input type="radio"/>
Côte	<input checked="" type="radio"/> Chaud	<input type="radio"/> Tiède
Adresse	3200 Vermont Street Portland, Oregon 23001 Etats-Unis	3200 Vermont Street Portland, Oregon 23001 Etats-Unis
Site Web		
Nombre d'employés		
Chiffre d'affaires annuel		
Origine de la piste	Web	Web
Secteur d'activité	Expédition	Expédition
Description		
Créé par	Admin User, 11/18/2016 2:08 AM	Admin User, 11/18/2016 2:08 AM
Dernière modification par	Admin User, 11/18/2016 2:08 AM	Admin User, 11/18/2016 2:08 AM

[Précédent](#) [Fusionner](#) [Annuler](#)

QU'ADVENT-IL DES ENREGISTREMENTS FUSIONNÉS ?

248 salesforce university

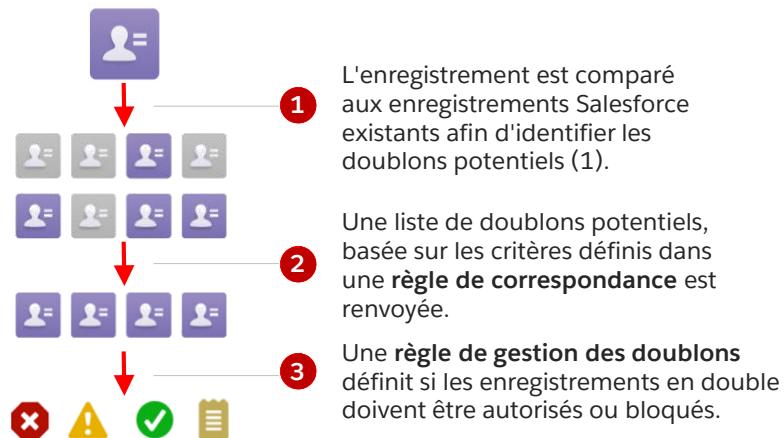
- Tous les enregistrements connexes sont associés au nouvel enregistrement fusionné.
- Tous les enregistrements abandonnés sont placés dans la Corbeille.



PRÉVENTION DE LA CRÉATION DE DOUBLONS GRÂCE À LA GESTION DES DOUBLONS

La gestion des doublons vous permet de contrôler la création de doublons par les utilisateurs dans Salesforce.

Elle est disponible pour les comptes, les contacts, les pistes et les objets personnalisés.



L'enregistrement est comparé aux enregistrements Salesforce existants afin d'identifier les doublons potentiels (1).

Une liste de doublons potentiels, basée sur les critères définis dans une **règle de correspondance** est renvoyée.

Une **règle de gestion des doublons** définit si les enregistrements en double doivent être autorisés ou bloqués.

CONFIGURATION DE LA GESTION DES DOUBLONS

Pour configurer la gestion des doublons, vous devez :

1. Utiliser des règles de correspondance standard.
OU
Créer et activer des règles de correspondance personnalisées.
2. Créer et activer des règles de gestion des doublons
3. Créer des types de rapport personnalisé pour les rapports sur les enregistrements en double.

RESSOURCE : [Rechercher : Configurer la gestion des doublons dans Salesforce](#)

UTILISATION DES RÈGLES DE CORRESPONDANCE STANDARD

251 salesforce university

- Salesforce fournit des règles de correspondance standard pour les comptes, les contacts et les pistes.
- Les règles de correspondance standard se composent d'une équation et de critères de correspondance prédéfinis.
- La logique des règles de correspondance standard ne peut être modifiée.
- Les règles de correspondance standard peuvent être utilisées avec des règles de correspondance personnalisées.

RESSOURCE :



Rechercher : Règles de correspondance standard

CRÉATION DE RÈGLES DE CORRESPONDANCE PERSONNALISÉES

252 salesforce university

Les règles de correspondance personnalisées vous permettent de spécifier les critères de correspondance.

Détails de la règle

Objet	Piste
Nom de la règle	<input type="text" value="Correspondance du prénom"/>
Nom unique	<input type="text" value="Correspondance_du_pr_n"/>
Description	<input type="text" value="Cette règle utilise une correspondance partielle du prénom, du nom et de la société."/>

Critères de correspondance

Indiquez à la règle les champs à comparer et la méthode de correspondance.

Champ	Méthode de correspondance	Mapper les champs vides	
<input type="text" value="Prénom"/>	<input type="text" value="Partiel : Prénom"/>	<input type="checkbox"/> ET	
<input type="text" value="Nom"/>	<input type="text" value="Partiel : Nom"/>	<input type="checkbox"/> ET	
<input type="text" value="Société"/>	<input type="text" value="Partiel : Nom de la société"/>	<input type="checkbox"/> ET	
- Aucun -	<input type="text" value="Exact"/>	<input type="checkbox"/> ET	
- Aucun -	<input type="text" value="Exact"/>	<input type="checkbox"/> ET	

[Ajouter une logique de filtrage...](#)

CHEMIN D'ACCÈS :


 Configuration | Administration Data.com | Gestion des doublons |
 Règles de correspondance

CRÉATION DE RÈGLES DE GESTION DES DOUBLONS

253



salesforce university

Lors de la création d'une règle de gestion des doublons, vous pouvez :

- Appliquer ou contourner les règles de partage.

Sécurité au niveau de l'enregistrement	<input type="radio"/> Forcer les règles de partage	<input checked="" type="radio"/> Contourner les règles de partage	
--	--	---	---

- Sélectionner un objet et la règle de correspondance à utiliser.

Comparer les pistes avec	Pistes
Règle de correspondance	Correspondance du prénom, nom et société

- Spécifier l'action à exécuter lorsqu'un utilisateur tente de sauvegarder un enregistrement en double.

Action en cas de création	Bloquer
Action en cas de modification	Autoriser
	<input checked="" type="checkbox"/> Alerter
	<input checked="" type="checkbox"/> Créer un rapport

- Préciser les conditions auxquelles doit répondre un enregistrement pour que la règle s'exécute.

Champ	Opérateur	Valeur
Type d'enregistrement de piste	égal à	Piste Télémarketing

CHEMIN D'ACCÈS : Configuration | Administration Data.com | Gestion des doublons | Règles de gestion des doublons

CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX RÈGLES DE GESTION DES DOUBLONS

254



salesforce university

Les règles de gestion des doublons ne s'exécutent pas lorsque :

- Les enregistrements sont créés à l'aide du composant Création rapide.
- Les pistes sont converties en comptes ou contacts et votre organisation ne dispose pas de l'autorisation « Utiliser la conversion des pistes Apex ».
- Le bouton Restaurer permet de restaurer un enregistrement.
- Les enregistrements sont fusionnés manuellement.

Si une règle de duplication est définie pour afficher une alerte, les utilisateurs ne pourront jamais sauvegarder les enregistrements et ne verront pas la liste des doublons potentiels lorsque :

- Les outils d'importation de données permettent d'ajouter des enregistrements.
- Un compte personnel est converti en compte professionnel.
- Les enregistrements sont ajoutés ou modifiés à l'aide des API Salesforce.

SUIVEZ LES
INSTRUCTIONS




7-4 : ÉVITER LA CRÉATION DE PISTES EN DOUBLE

255 

15 min

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. Désactivez la règle de duplication de piste standard.
2. Créez une règle de correspondance de pistes personnalisée qui recherche les éventuels doublons à partir du prénom, du nom et de l'entreprise.
3. 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.
4. Testez la règle de duplication de piste sur une piste par télémarketing.
5. Testez la règle de duplication de piste sur une piste par salon commercial.



PROGRAMME DU MODULE

256 

- Amélioration de la qualité des données : Données manquantes
- Amélioration de la qualité des données : Formatage des données incohérent
- Amélioration de la qualité des données : Doublons
- **Nettoyage et enrichissement des données avec Data.com**

**Noah Larkin à Utilisateur Admin :**

On parle beaucoup de Data.com sur les médias sociaux. Je pense que Data.com peut nous aider à veiller à ce que nos comptes, contacts et pistes contiennent les informations les plus complètes et à jour. Pouvez-vous vous renseigner sur les fonctions de Data.com ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 16:41

QU'EST-CE QUE DATA.COM ?

**Comptes**

Nom d'entreprise principal :
Numéro D-U-N-S :
Code APE principal :
Code NAICS principal :
Symbole :
Nombre d'employés – Total :1341

ABC Company
001123945
9983
554330
ABC

Contacts

MaryAnn Johnson
Analyste du support
Mary@abccompany.com
509.543.1234

ABC Company
1717 West Avenue

REMARQUE :



L'utilisation de Data.com nécessite une licence supplémentaire dans Salesforce.

NETTOYAGE DES DONNÉES

Les utilisateurs de Data.com peuvent nettoyer et enrichir un compte, contact ou enregistrement de piste individuel Salesforce avec les informations de Data.com.

The screenshot shows the 'Account Detail' page for 'Apple Inc.' in Salesforce. A red box highlights the 'Clean' button in the top right corner of the detail pane. Below, a comparison table between Salesforce and Data.com is shown for the same account. A red box highlights the 'Employees' row, which lists '46,600'. To the right of this row is a red callout bubble labeled 'Enrichir'. Another red box highlights the 'Phone' row, which lists '+1.408.996.1010'. To the right of this row is a red callout bubble labeled 'Effacer'.

Salesforce	Data.com
Account Name: Apple Inc.	<input checked="" type="checkbox"/> Apple Inc.
Employees: 46,600	<input type="checkbox"/> \$65,225,000,000
Annual Revenue: \$65,225,000,000	<input type="checkbox"/> AAPL
Ticker Symbol: AAPL	<input checked="" type="checkbox"/> http://www.apple.com
Website: http://www.apple.com	<input checked="" type="checkbox"/> Electronics
Industry: Electronics	<input checked="" type="checkbox"/> Public
Ownership: Public	<input checked="" type="checkbox"/> 1 Infinite Loop Cupertino, CA 95014-2083 United States
Billing Address: 1 Infinite Loop Cupertino, CA 95014-2083 United States	<input checked="" type="checkbox"/> +1.408.996.1010
Phone: +1.408.996.1010	<input type="checkbox"/> +1.408.996.1010

NETTOYAGE AUTOMATIQUE DES DONNÉES

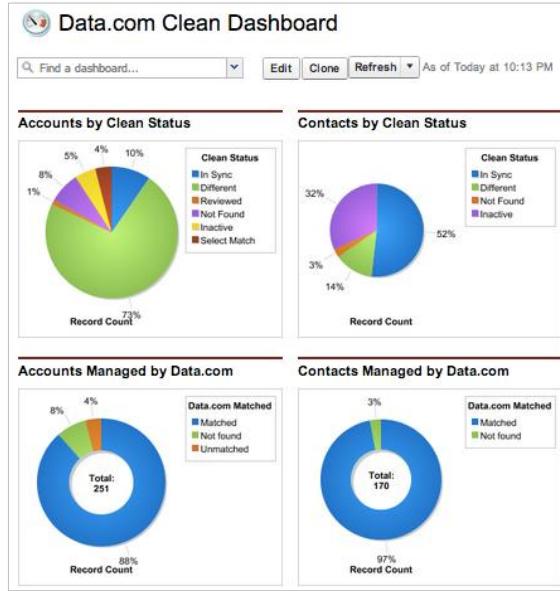
Les administrateurs peuvent planifier des tâches de nettoyage automatiques pour examiner régulièrement les données des comptes, contacts et pistes Salesforce, et marquer ou écraser les enregistrements en fonction des préférences sélectionnées.

The screenshot shows the 'Clean Jobs' scheduling interface. It includes sections for 'Clean Job Scheduling' (with options to run every day at 10:00 AM Pacific Daylight Time), 'Next Job Scheduled For' (3/6/2013 10:00 AM), and 'Full Sync With Next Job' (On). Below is a 'Clean Jobs History' table:

Date	Time Submitted	Job Type	Job Status	Records	Matched	Unmatched	Inactive
3/5/2013	10:12 AM	Account (D-U-N-S Number Lookup)	Completed	—	—	—	—

DATA.COM CLEAN REPORTS

Le package Data.com Clean Reports inclut des tableaux de bord et des rapports qui permettent aux utilisateurs de contrôler la santé de leurs données par rapport à Data.com.


 appexchange


CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Comment un administrateur peut-il rendre un champ de liste de sélection personnalisé requis, que les données soient saisies via la page de modification ou via Data Loader ?
- Un administrateur doit créer une règle de validation pour vérifier qu'un champ d'ID de compte personnalisé contient sept chiffres suivis d'un seul caractère en majuscule. Quelle fonction l'administrateur doit-il utiliser dans la règle de validation pour y parvenir ?
- Comment un administrateur peut-il configurer la gestion des doublons ?
- Comment Data.com peut-il être utilisé pour améliorer la qualité des données ?

MODULE 8 :

AUTOMATISATION DES PROCESSUS D'ENTREPRISE COMPLEXES



RÉUNION D'EXAMEN DES PROCESSUS COMMERCIAUX

Les vice-présidents d'AW Computing veulent s'assurer que leurs processus internes sont appliqués et automatisés dès que possible dans Salesforce.

Pour les aider, vous devrez :

- Évaluer les outils d'automatisation disponibles.
- Utiliser les règles de validation, les champs de formule et les règles de workflow pour appliquer et automatiser les processus commerciaux.

Allison Wheeler

Vice-présidente des ventes internationales



Conner McCoy

Vice-président du service marketing



Noah Larkin

Vice-président des services





PROGRAMME DU MODULE

265



university

▪ Identification des outils d'automatisation adaptés

- Utilisation des règles de validation et des champs de formule pour automatiser un processus d'entreprise
- Utilisation des règles de workflow pour automatiser un processus d'entreprise



QUEL OUTIL D'AUTOMATISATION RECOMMANDERIEZ-VOUS ?

266



university

- | | |
|--|-------|
|  ① Nous avons besoin d'attribuer automatiquement les nouvelles pistes au commercial approprié en fonction de son emplacement. | Outil |
|  ② Pouvons-nous capturer de nouvelles pistes à partir de notre site Web et y répondre ? | Outil |
|  ③ Puis-je être avertie chaque fois qu'une opportunité dépasse 10 000 \$ et 90 % de probabilité ? | Outil |
|  ④ Pouvons-nous créer des requêtes à partir d'e-mails de clients ? | Outil |
|  ⑤ Nous avons besoin de hiérarchiser les requêtes en passe de violer leurs SLA. | Outil |
|  ⑥ Les requêtes doivent être affectées automatiquement au bon technicien de support. | Outil |
|  ⑦ Mes directeurs des ventes peuvent-ils obtenir des mises à jour automatiques sur les opportunités de leurs équipes ? | Outil |

QUE VOULEZ-VOUS AUTOMATISER ?

267 salesforce university

Action	Tous les objets	Opportunités	Pistes	Requêtes
Valider	Champ obligatoire Champ unique Règle de validation			
Mettre à jour	Valeur par défaut Champ de formule Champs récapitulatifs de cumul Action rapide	Message sortant Mise à jour de champ Processus Flux		
Attribuer	Processus Mise à jour de champ		Règles d'attribution	Règles d'attribution Règle de hiérarchisation
Notifier	Processus Alerte par e-mail	Tâche Flux	Alerte d'opportunité importante Rappel de mise à jour	Règles de réponse automatique Règle de hiérarchisation
Créer	Processus Action rapide Flux		Fonction Web vers piste	La fonction Web vers requête La fonction E-mail vers requête
Supprimer	Flux			



IDENTIFICATION DES BONS OUTILS POUR AUTOMATISER ET APPLIQUER UN PROCESSUS COMMERCIAL

268 salesforce university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Nous avons introduit un nouveau processus de vente B2B afin de réduire le temps nécessaire aux opportunités pour se déplacer à travers le cycle de vente et de veiller à ce que les commerciaux exécutent toutes les étapes requises avant de transférer l'opportunité à l'étape suivante. Pourrions-nous nous rencontrer pour discuter de la façon dont nous pouvons utiliser Salesforce pour automatiser et appliquer ce processus autant que possible ? J'aimerais commencer par étudier la gestion des nouvelles opportunités.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 09:41


EXIGENCES SUR LES NOUVELLES OPPORTUNITÉS B2B

 269  university

Lors de votre réunion avec Allison Wheeler, elle a mis en avant ces exigences. Quel outil d'automatisation recommanderiez-vous pour chaque exigence ?

Lorsqu'une nouvelle opportunité B2B est créée :	Outil
1. Étape : Prospection. Les commerciaux ne peuvent pas passer à l'étape suivante manuellement, sauf lors de la clôture d'une opportunité perdue.	
2. Statut de l'opportunité : En cours.	
3. Le statut de l'opportunité doit être marqué d'un feu vert.	
4. Le numéro des opportunités en cours sur le compte doit être incrémenté.	
5. La date de clôture doit être le dernier jour du mois.	
6. Les commerciaux doivent terminer l'étape en 7 jours – une tâche leur sera attribuée.	
7. La date d'échéance de la prochaine étape doit être 7 jours après le déclenchement de la règle.	


EXIGENCES SUR LES NOUVELLES OPPORTUNITÉS B2B (SUITE)

 270  university

Si l'opportunité a toujours le statut Prospection 2 jours avant la date d'échéance de la prochaine étape :	Outil
1. Le statut de l'opportunité passe à En danger.	
2. Le statut de l'opportunité doit être marqué d'un feu orange.	
3. Le nombre d'opportunités en danger sur le compte doit être mis à jour.	
4. E-mail envoyé au propriétaire de l'opportunité pour l'avertir du statut En danger.	

Si l'opportunité a toujours le statut Prospection 1 jour après la date d'échéance de la prochaine étape :	Outil
1. Le statut de l'opportunité passe à Bloqué.	
2. Le statut de l'opportunité doit être marqué d'un feu rouge.	
3. Le nombre d'opportunités bloquées sur le compte doit être incrémenté.	
4. Le compteur Bloqué sur le compte doit être incrémenté.	
5. E-mail envoyé au vice-président des ventes pour l'avertir du statut Bloqué.	

PROCESSUS POUR LES NOUVELLES OPPORTUNITÉS B2B

Immédiatement	2 jours avant la date d'échéance de la prochaine étape	1 jour après la date d'échéance de la prochaine étape
À l'enregistrement... Étape = Prospection Statut de l'opportunité = En cours Indicateur de statut de l'opportunité = Vert		
Lors de l'exécution de la règle de workflow... Date de clôture = Dernier jour du mois Date d'échéance de la prochaine étape = + 7 jours Propriétaire : étape de mise à jour dans 7 jours	Statut de l'opportunité = En danger Propriétaire : étape de mise à jour dans 2 jours	Statut de l'opportunité = Bloqué Compteur Bloqué du compte = +1 Vice-président des ventes : opportunité bloquée
Après la règle de workflow... Compte : + 1 opportunité en cours	Indicateur de statut de l'opportunité = Jaune Compte : + 1 opportunité en danger	Indicateur de statut de l'opportunité = Rouge Compte : + 1 opportunité bloquée

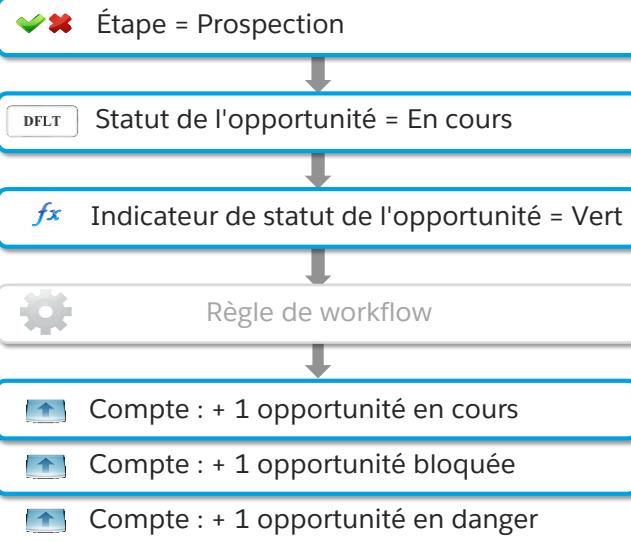


PROGRAMME DU MODULE

- Identification des outils d'automatisation adaptés
- **Utilisation des règles de validation et des champs de formule pour automatiser un processus d'entreprise**
- Utilisation des règles de workflow pour automatiser un processus d'entreprise

UTILISATION DES RÈGLES DE VALIDATION ET DES FORMULES POUR AUTOMATISER ET APPLIQUER UN PROCESSUS COMMERCIAL

Maintenant que vous avez identifié les outils nécessaires au traitement des nouvelles opportunités B2B, vous allez générer l'automatisation exécutée avant et après la règle de workflow.



UTILISATION DES RÈGLES DE VALIDATION POUR APPLIQUER UN PROCESSUS COMMERCIAL



Exemple : toutes les opportunités B2B doivent commencer à l'étape de prospection et les commerciaux ne peuvent pas passer à l'étape suivante manuellement, sauf lors de la clôture d'une opportunité perdue.

Valeur « True » renvoyée	... si l'opportunité est nouvelle, n'est pas une opportunité B2C et que l'étape n'a pas le statut Prospection Ou... <code>(ISNEW() && RecordType.Name <> "B2C Sales" && NOT(ISPICKVAL(StageName, "Prospecting")))) </code>
Valeur « True » renvoyée	... s'il ne s'agit pas d'une opportunité B2C, que l'étape est modifiée, que son statut n'est pas Close perdue, et que la règle de validation est déclenchée. <code>(ISCHANGED(StageName) && RecordType.Name <> "B2C Sales" && NOT(ISPICKVAL(StageName, "Closed Lost"))))</code>

Guide de la fonction :

`ISNEW()` = renvoie « true » si l'enregistrement est nouveau

`ISCHANGED()` = renvoie « true » si le champ est modifié

UTILISATION DES CHAMPS DE FORMULE D'IMAGE POUR AFFICHER LE STATUT

275 salesforce university

Utilisez les champs de formule pour mettre à jour automatiquement les données lorsque les autres champs sont modifiés. Vous pouvez utiliser la fonction `IMAGE()` pour afficher des images à la place des données afin de faire ressortir les informations de statut. Salesforce propose quelques exemples d'images pour démarrer.

```
IMAGE( "/img/samples/flag_green.gif"
      /img/samples/flag_red.gif
      /img/samples/flag_yellow.gif
      _____
      /img/samples/light_green.gif
      /img/samples/light_red.gif
      /img/samples/light_yellow.gif
      _____
      /img/samples/stars_000.gif
      /img/samples/stars_100.gif
      /img/samples/stars_200.gif
      /img/samples/stars_300.gif
      /img/samples/stars_400.gif
      /img/samples/stars_500.gif
```



UTILISATION DES CHAMPS DE FORMULE D'IMAGE POUR AFFICHER LE STATUT (SUITE)

276 salesforce university

Exemple : affichage de feux de différentes couleurs pour indiquer le statut de l'opportunité

Afficher	... une image basée sur la valeur du champ de statut de l'opportunité.
Si	<code>IMAGE(CASE(Deal_Status__c,</code>
	... la valeur est En cours, afficher un feu vert.
	<code>"In Progress", "/img/samples/light_green.gif",</code>
Si	... la valeur est En danger, afficher un feu orange.
	<code>"In Jeopardy", "/img/samples/light_yellow.gif",</code>
Si	... la valeur est Bloqué, afficher un feu rouge.
	<code>"Stalled", "/img/samples/light_red.gif",</code>
Sinon	... n'afficher aucune image.
	<code>"/s.gif") ,</code>
Légende	<code>"status color")</code>

Guide de la fonction :

`CASE(expression,value1,result1,value2,result2,...,else_result)`

UTILISATION DES CHAMPS RÉCAPITULATIFS DE CUMUL POUR METTRE À JOUR LES ENREGISTREMENTS PARENT

Utilisez les champs récapitulatifs de cumul pour mettre à jour automatiquement les données sur les enregistrements parent lorsque les champs d'enregistrement enfant sont modifiés. Ces champs peuvent être utilisés pour déclencher des règles de workflow.



Sélectionner l'objet à synthétiser

Objet principal : Compte
Objet synthétisé : Opportunités

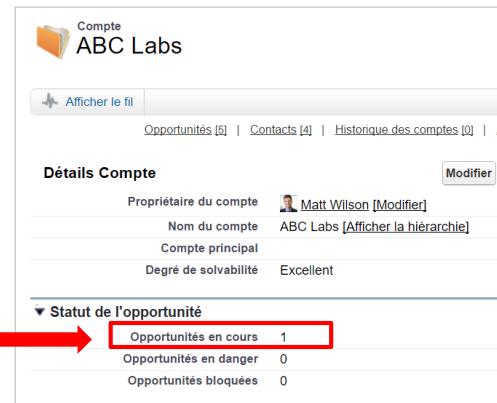
Sélectionner le type de cumul

COUNT (selected)

Critères de filtrage

Tous les enregistrements doivent être inclus dans le calcul
Seuls les enregistrements répondant à certains critères doivent être inclus dans le calcul

Champ	Opérateur	Valeur
Etape	égal à	En cours
- Aucun -	- Aucun -	



Compte ABC Labs

Afficher le fil

Opportunités [5] | Contacts [4] | Historique des comptes [0] |

Détails Compte

Propriétaire du compte : Matt Wilson [Modifier]
Nom du compte : ABC Labs [Afficher la hiérarchie]
Compte principal
Degré de solvabilité : Excellent

▼ Statut de l'opportunité

Opportunités en cours	1
Opportunités en danger	0
Opportunités bloquées	0



8-1 : UTILISER UNE RÈGLE DE VALIDATION ET DES CHAMPS DE FORMULE POUR AUTOMATISER UN PROCESSUS D'ENTREPRISE

20 min

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 :

- 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.
- Créez un champ de formule d'image pour afficher le statut de l'opportunité sous forme de feu.



PROGRAMME DU MODULE

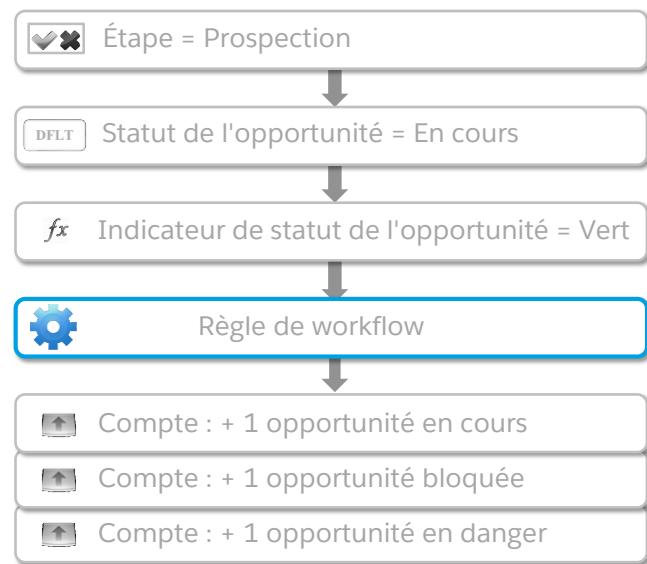
279 salesforce university

- Identification des outils d'automatisation adaptés
- Utilisation des règles de validation et des champs de formule pour automatiser un processus d'entreprise
- Utilisation des règles de workflow pour automatiser un processus d'entreprise**

UTILISATION DES RÈGLES DE WORKFLOW POUR AUTOMATISER UN PROCESSUS D'ENTREPRISE

280 salesforce university

Vous allez maintenant créer les actions et la règle de workflow pour automatiser le reste du processus associé aux nouvelles opportunités B2B.



ÉTAPES DE CRÉATION D'UNE RÈGLE DE WORKFLOW COMPLEXE

Adoptez un processus de configuration des règles de workflow complexes.

Que souhaitez-vous faire ?

Créer des actions

- Mises à jour de champs
- Tâches
- Alertes par e-mail
- Messages sortants

Quand ?

Créer une règle de workflow

- Sélectionner l'objet
- Saisir le nom et la description
- Définir des critères d'évaluation
- Entrer les critères de la règle
- Ajouter des actions immédiates

Voulez-vous retarder certaines actions ?

Ajouter des actions chronologiques

- Ajouter un déclencheur temporel
- Ajouter des actions

Quand voulez-vous effectuer le déploiement ?

Activer et tester

- Activer le workflow
- Sélectionner l'utilisateur de workflow par défaut
- Tester le workflow

CHEMIN D'ACCÈS :
 Configuration | Crée | Workflow et approbations

PRISE EN COMPTE DE L'ORDRE DE DÉCLENCHEMENT DES ACTIONS DE WORKFLOW

Les actions de workflow se déclenchant dans un ordre défini, listez les actions à l'avance selon cet ordre pour garantir une exécution correcte :

Mises à jour de champs → Tâches → Alertes par e-mail → Messages sortants

Quand	Action	Champ/Utilisateur	Valeur/Objet/Modèle
1. Immédiatement		Date de clôture	Dernier jour du mois
2. Immédiatement		Date d'échéance de la prochaine étape	7 jours après le déclenchement de la règle
3. Immédiatement		Propriétaire	Échéance de mise à jour d'opportunité
4. 2 jours avant la date d'échéance de la prochaine étape		Statut de l'opportunité	En péril
5. 2 jours avant la date d'échéance de la prochaine étape		Propriétaire	Modèle En danger
6. 1 jour après la date d'échéance de la prochaine étape		Statut de l'opportunité	Bloqué
7. 1 jour après la date d'échéance de la prochaine étape		Compteur Bloqué du compte	+1
8. 1 jour après la date d'échéance de la prochaine étape		Vice-présidente des ventes internationales	Modèle Bloqué

UTILISATION DES FORMULES DANS LES ACTIONS DE MISE À JOUR DES CHAMPS DE WORKFLOW

283



university

Utilisez les formules dans les mises à jour de champ pour calculer les nouvelles valeurs à partir des données existantes.

Exemple : Définition de la date d'échéance de la prochaine étape dans 7 jours.

Today () +7

Exemple : Remplacement de la date de clôture par le dernier jour du mois.

IF	... la date de clôture est en décembre...
ALORS	IF (Month (CloseDate) =12 , ... la date est fixée au 31/12 de l'année de la date de clôture...
SINON	DATE (YEAR (CloseDate) ,12 ,31) , ... la date est fixée au premier jour du mois suivant, et le jour précédent est utilisé. DATE (YEAR (CloseDate) ,MONTH(CloseDate)+1,1)-1)

Guide de la fonction :

DATE (*year,month,day*) = affiche une valeur de date spécifiée

MONTH (*DATE*) = renvoie le mois, entre 1 et 12

MISES À JOUR DES CHAMPS DE WORKFLOW INTER-OBJETS

284



university

Utilisez une mise à jour de champ de workflow inter-objets pour mettre à jour un champ sur l'enregistrement principal associé suite à une modification d'enregistrement de détails pour ces relations.

Objet principal	Objet de détail
Tous les objets personnalisés	Tous les objets personnalisés
Certains objets standard	Tous les objets personnalisés
Certains objets standard	Certains objets standard

Exemple : incrémentation du compteur Bloqué sur le compte associé.

Objet : Opportunité Champ à mettre à jour : Compte ▾ Compteur bloqué	<table border="1"> <tbody> <tr> <td style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px;">IF</td><td>... le compteur Bloqué du compte affiche zéro...</td></tr> <tr> <td style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px;">ALORS</td><td>IF (ISNULL(Account.Stalled_Counter__c) , ... le compteur Bloqué passe à 1...</td></tr> <tr> <td style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px;">SINON</td><td>1 , ... la valeur actuelle du compte Bloqué augmente de 1. Account.Stalled_Counter__c +1)</td></tr> </tbody> </table>	IF	... le compteur Bloqué du compte affiche zéro...	ALORS	IF (ISNULL(Account.Stalled_Counter__c) , ... le compteur Bloqué passe à 1...	SINON	1 , ... la valeur actuelle du compte Bloqué augmente de 1. Account.Stalled_Counter__c +1)
IF	... le compteur Bloqué du compte affiche zéro...						
ALORS	IF (ISNULL(Account.Stalled_Counter__c) , ... le compteur Bloqué passe à 1...						
SINON	1 , ... la valeur actuelle du compte Bloqué augmente de 1. Account.Stalled_Counter__c +1)						

À VOUS DE JOUER



8-2 : CRÉER DES ACTIONS DE WORKFLOW ET UNE RÈGLE DE WORKFLOW

285



university

20 min

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.

À VOUS DE JOUER



8-3 : TESTER LA FONCTION D'AUTOMATISATION DES NOUVELLES OPPORTUNITÉS B2B

286



university

10 min

Objectif :

Testez la fonction d'automatisation des nouvelles opportunités B2B.

Tâche :

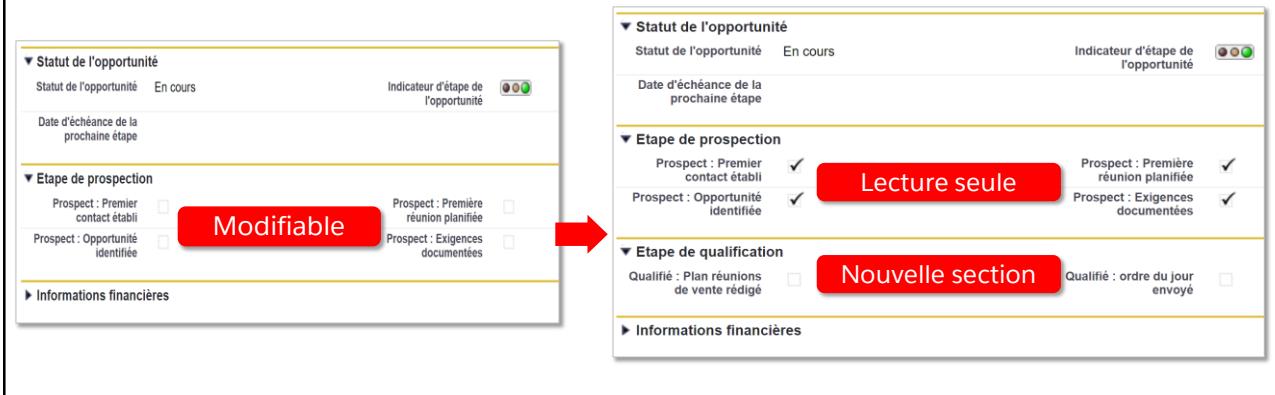
1. Connectez-vous en tant que Matt Wilson pour créer un compte échantillon et une opportunité B2B.
2. Affichez les actions temporelles dans la file d'attente de workflow.

MODIFICATION DES TYPES D'ENREGISTREMENT AVEC LES MISES À JOUR DE CHAMP DE WORKFLOW

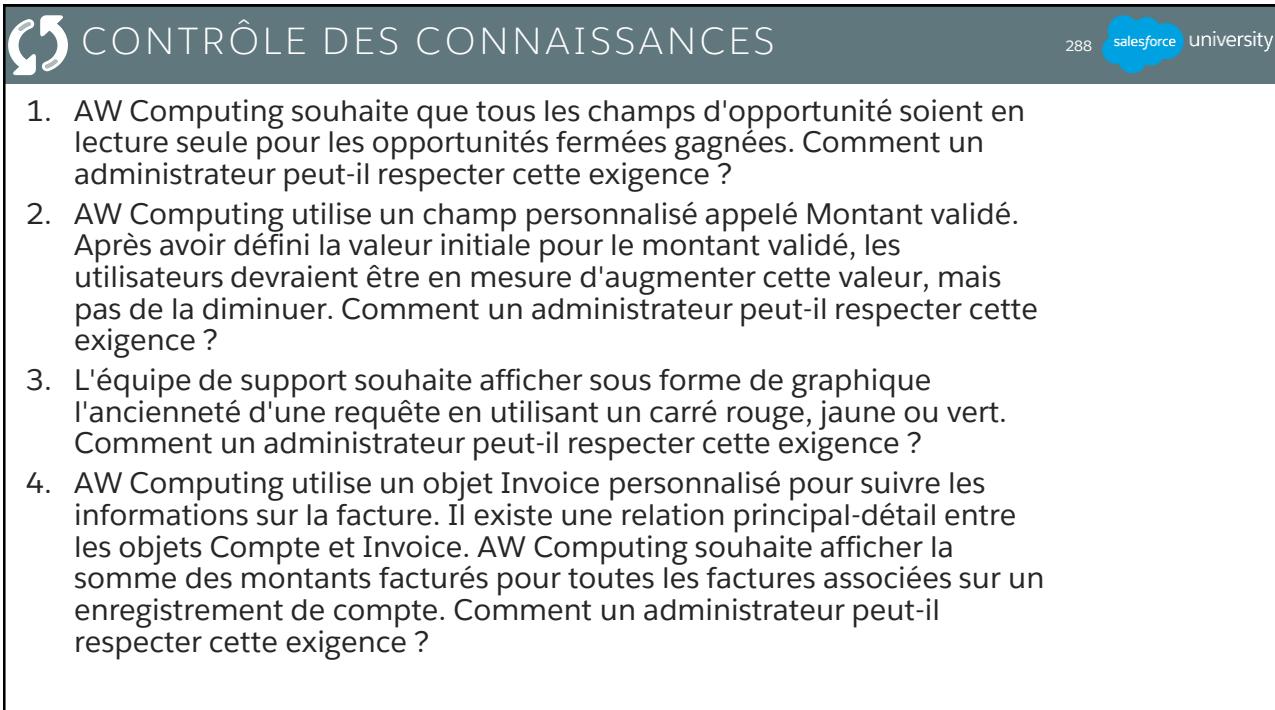
Utilisez une mise à jour de champ pour changer le type d'enregistrement afin d'afficher une présentation de page propre à une étape dans un processus d'entreprise. Vous pouvez ainsi :

- Faire apparaître davantage de champs ou supprimer ceux qui ne sont plus pertinents.
- Rendre les champs obligatoires ou les passer en lecture seule.

Exemple : champs de prospection passés en lecture seule et affichage des champs de qualification lorsqu'une opportunité atteint l'étape Qualification.



The screenshot illustrates the modification of a workflow field to change record types and display sections based on opportunity stage. On the left, the 'Opportunity' page layout shows a 'Prospect' section with several fields: 'Prospect : Premier contact établi' (checkbox), 'Prospect : Opportunité identifiée' (checkbox), 'Prospect : Première réunion planifiée' (checkbox), and 'Prospect : Exigences documentées' (checkbox). A red box highlights the 'Prospect : Première réunion planifiée' field with the label 'Modifiable'. An arrow points from this section to the right-hand side, which shows the modified state. On the right, the 'Opportunity' page layout has been updated. The 'Prospect : Première réunion planifiée' field is now highlighted with a red box and labeled 'Lecture seule' (Read Only). A new section titled 'Nouvelle section' (New section) has been added below the original prospect section, containing the 'Prospect : Exigences documentées' field. The 'Prospect : Premier contact établi' and 'Prospect : Opportunité identifiée' fields remain checked.



CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

288 salesforce university

1. AW Computing souhaite que tous les champs d'opportunité soient en lecture seule pour les opportunités fermées gagnées. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
2. AW Computing utilise un champ personnalisé appelé Montant validé. Après avoir défini la valeur initiale pour le montant validé, les utilisateurs devraient être en mesure d'augmenter cette valeur, mais pas de la diminuer. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
3. L'équipe de support souhaite afficher sous forme de graphique l'ancienneté d'une requête en utilisant un carré rouge, jaune ou vert. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
4. AW Computing utilise un objet Invoice personnalisé pour suivre les informations sur la facture. Il existe une relation principal-détail entre les objets Compte et Invoice. AW Computing souhaite afficher la somme des montants facturés pour toutes les factures associées sur un enregistrement de compte. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?

MODULE 9 :

RATIONALISATION DES DEMANDES AVEC DES PROCESSUS D'APPROBATION



UTILISATION DES PROCESSUS D'APPROBATION POUR RATIONALISER LES DEMANDES



👉 Dirigeants — John Wiseman :

Dans le but de réduire les coûts, je demande à chacun de vous d'examiner les procédures de votre service et de chercher comment les rationaliser pour une efficacité accrue. Concentrez-vous plus particulièrement sur les domaines dans lesquels les retards et les goulets d'étranglement peuvent être réduits ou supprimés.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · Hier à 16:10



Noah Larkin

Nous pourrions implémenter des processus d'approbation automatisés dans Salesforce pour y parvenir. Qu'en pensez-vous ? [@Utilisateur Admin](#)

[J'aime](#) · Hier à 16:30

Pour ce faire, vous devez :

- Utiliser des processus d'approbation pour rationaliser les demandes.
- Résoudre les problèmes des processus d'approbation.



PROGRAMME DU MODULE

291



university

- **Gestion des processus d'approbation**
- Résolution des problèmes liés aux processus d'approbation

GESTION DES PROCESSUS D'APPROBATION
DE REMISE

292



university

**Allison Wheeler à Utilisateur Admin :**

Veuillez rationaliser le processus d'approbation des remises pour veiller à ce que les opportunités avec certains pourcentages de remise obtiennent l'approbation appropriée. Je vous enverrai les exigences commerciales spécifiques pour ce processus d'approbation.

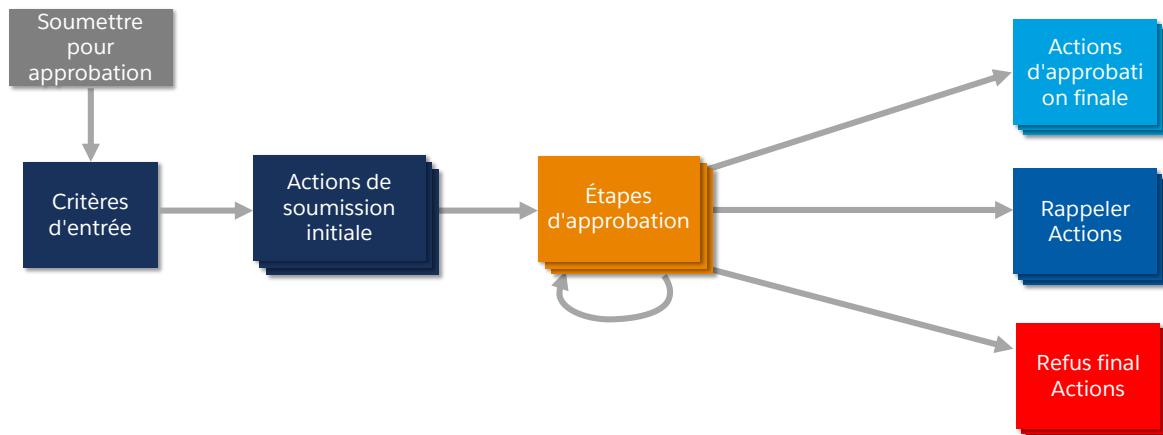
[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 09:42

Exigences :

- Si le pourcentage de remise est égal à 15 % ou moins, il est automatiquement approuvé.
- Si le pourcentage de remise est supérieur à 15 %, il doit être approuvé par l'approbateur des remises. Pour les commerciaux des États-Unis, il s'agit de Courtney Brown.
- Si le pourcentage de remise est de plus de 40 %, il doit également être approuvé par la vice-présidente des ventes, Allison Wheeler.

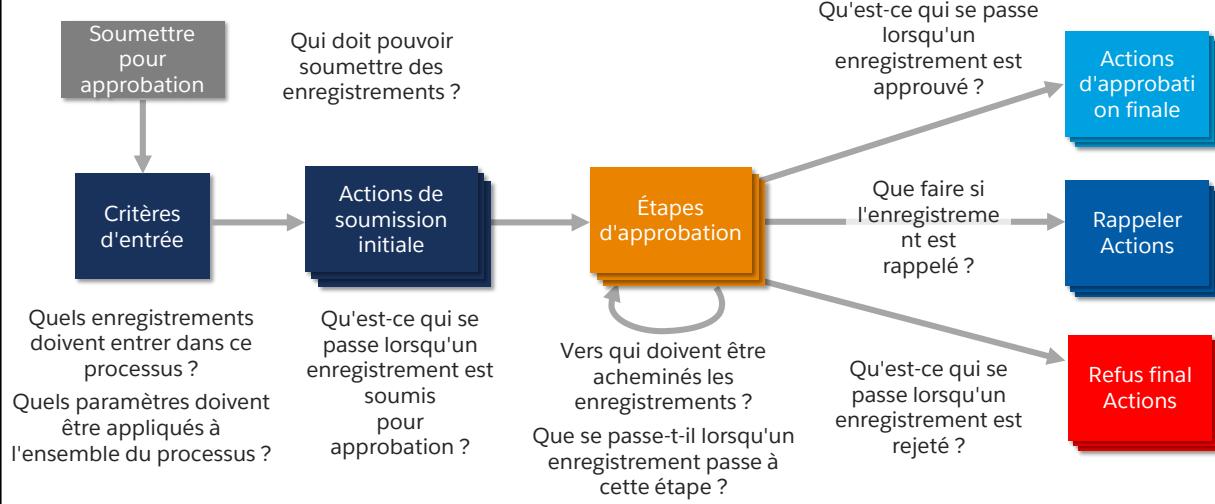
QU'EST-CE QU'UN PROCESSUS D'APPROBATION ?

Un processus d'approbation est un processus automatisé mis en œuvre pour approuver les enregistrements dans Salesforce.



DÉFINITION D'UN PROCESSUS D'APPROBATION

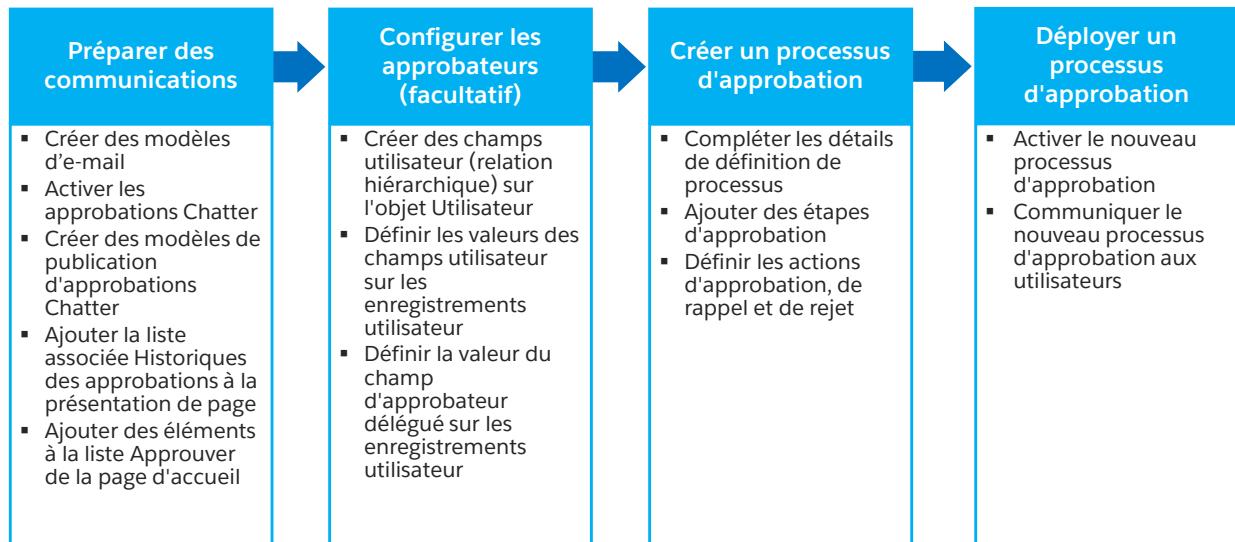
Posez des questions à chaque étape afin de vous assurer que le processus répond aux besoins de l'organisation.



PRÉSENTATION DES PROCESSUS D'APPROBATION 295

salesforce

university



PRÉPARATION DES MODÈLES D'E-MAIL

296

salesforce

university

Modèle de message	Envoyer un test et vérifier les champs de publipostage
Objet Votre approbation pour le poste {!Position__c.Name} est requise Aperçu texte brut *** APPROBATION REQUISE POUR LE POSTE *** Ce poste doit être approuvé par vous avant de le poster. Responsable d'embauche: {!Position__c.Hiring_Manager__c} Département: {!Position__c.Department__c} Nom du poste: {!Position__c.Name} Statut: {!Position__c.Status__c}	

 CHEMIN
D'ACCÈS:

[Configuration](#) | [Modèles de communication](#) | [Modèles de message](#)

ACTIVATION DES APPROBATIONS CHATTER

Lorsqu'elles sont activées, les demandes d'approbation génèrent des publications Chatter. Les demandes peuvent être approuvées ou rejetées directement à partir du fil Chatter.



Banque américaine – 20 imprimantes SX —
Matt Wilson a demandé l'approbation pour cette opportunité à **Courtney Brown**.

Pourcentage de remise 50%
 Nom de l'opportunité Banque américaine - 20 imprimantes SX
 Nom du compte Banque américaine
 Étape Proposition/Devis

[Approuver](#) [Rejeter](#)

[Commenter](#) · [J'aime](#) · Aujourd'hui à 08:07

CHEMIN
D'ACCÈS :
 Configuration | Personnaliser | Chatter | Paramètres

PRÉPARATION DES MODÈLES DE PUBLICATION CHATTER

Champs de modèle de publication
 Sélectionnez jusqu'à 4 champs à inclure dans la publication lors d'une demande d'approbation.

Champs disponibles	Champs sélectionnés
Année d'expiration de la carte de crédit	Pourcentage de remise
Catalogue de prix	Nom de l'opportunité
Catégorie de prévision	Nom du compte
Chiffre d'affaires prévu	Étape
Commission	
Compteur de reports	
Contrat	
Créé par	
Date d'échéance de la prochaine étape	

Ajouter Supprimer



Banque américaine – 20 imprimantes SX — Matt Wilson a demandé l'approbation pour cette opportunité à Courtney Brown.

Pourcentage de remise 50%
 Nom de l'opportunité Banque américaine - 20 imprimantes SX
 Nom du compte Banque américaine
 Étape Proposition/Devis

[Approuver](#) [Rejeter](#)

[Commenter](#) · [J'aime](#) · Aujourd'hui à 08:07

CHEMIN
D'ACCÈS :
 Configuration | Créer | Workflow et approbations | Modèles de publication

AJOUT DE LA LISTE ASSOCIÉE HISTORIQUE DES APPROBATIONS

299 salesforce university

Ajoutez la liste associée Historique des approbations à la présentation de page pour suivre les enregistrements se déplaçant au sein du processus d'approbation.

Personnalisez les champs dans la présentation de page.

Historique des approbations							Historique des approbations - Aide ?
Action	Date	Statut	Attribué à	Approbateur actuel	Commentaires	Statut général	
Étape : Étape 1 - (en attente d'approbation (première))	11/25/2016 5:15 AM	En attente	Noah Larkin	Noah Larkin			En attente
Demande d'approbation soumise	11/25/2016 5:15 AM	Soumis	Roberta Spada	Roberta Spada			

Les données sont en lecture seule

Statut général **En attente**

Statut général **Approuvé**

Statut général **Refusé**

REMARQUE : La liste associée Historique des approbations peut être ajoutée automatiquement à toutes les présentations de page pour l'objet lors de la création d'un processus d'approbation.

AJOUT DU COMPOSANT ÉLÉMENTS À APPROUVER À LA PAGE D'ACCUEIL

300 salesforce university

Éléments à approuver					Gérer tout	Éléments à approuver - Aide ?
Action	Associé à	Type	Approbateur le plus récent	Date de soumission		
Réattribuer Approuver/Refuser	Acme - 700 Desktops	Opportunité	Wilson, Matt	20/12/2016 11:31		

Choisissez les composants à inclure dans la présentation de votre page d'accueil.

Nom de la présentation	<input type="text" value="Page d'accueil de tableauau"/>
Sélectionnez tous les composants à afficher	
<input checked="" type="checkbox"/> Éléments à approuver	<input checked="" type="checkbox"/> Calendrier
<input checked="" type="checkbox"/> Tâches	<input checked="" type="checkbox"/> Instantané du tableau de bord

CHEMIN D'ACCÈS : Configuration | Personnaliser | Accueil | Présentations de page d'accueil

ACHEMINEMENT AUTOMATIQUE DES APPROBATIONS

Les approbations peuvent être acheminées aux approbateurs automatiquement en fonction de l'enregistrement utilisateur de celui qui effectue la soumission, ou éventuellement du propriétaire de l'enregistrement.

Sélectionner le champ utilisé pour l'acheminement automatique des approbations

Approbateur automatique suivant déterminé par	Responsable	
Utiliser le champ d'approbateur de Propriétaire Poste <input checked="" type="checkbox"/>		

Le champ utilisateur peut être le champ Responsable standard ou un champ de relation hiérarchique personnalisé dans l'enregistrement Utilisateur.

Paramètres régionaux	anglais (Etats-Unis)
Langue	Français
Devise	USD - Dollar américain
Approbateur délégué	
Responsable	Noah Larkin

▼ Approbateurs	
Approbateur de contrat	Allison Wheeler
Approbateur de campagne	Conner McCoy
Approbateur de candidat	Ling Wu

DÉFINITION DE L'APPROBATEUR POUR UNE ÉTAPE D'APPROBATION

Pour chaque étape du processus d'approbation, vous indiquez l'utilisateur qui doit approuver les enregistrements entrant dans l'étape.

Vous déterminez également si le délégué de l'approbateur peut approuver la demande.

Sélectionner l'approbateur

<input type="radio"/> Laisser l'auteur de la soumission sélectionner manuellement l'approbateur.
<input checked="" type="radio"/> Attribuer automatiquement à l'aide du champ utilisateur sélectionné précédemment. (Responsable)
<input type="radio"/> Affecter automatiquement à une file d'attente. <input type="text"/>
<input type="radio"/> Affecter automatiquement à des approbateurs.
Utilisateur <input type="button" value=""/>
Ajouter une ligne Supprimer une ligne
Lorsque plusieurs approbateurs sont sélectionnés :
<input checked="" type="radio"/> Approuvez ou rejetez en fonction de la PREMIÈRE réponse.
<input type="radio"/> Nécessitent l'approbation UNANIME de tous les approbateurs sélectionnés.
<input type="checkbox"/> Le délégué de l'approbateur peut également approuver cette demande.

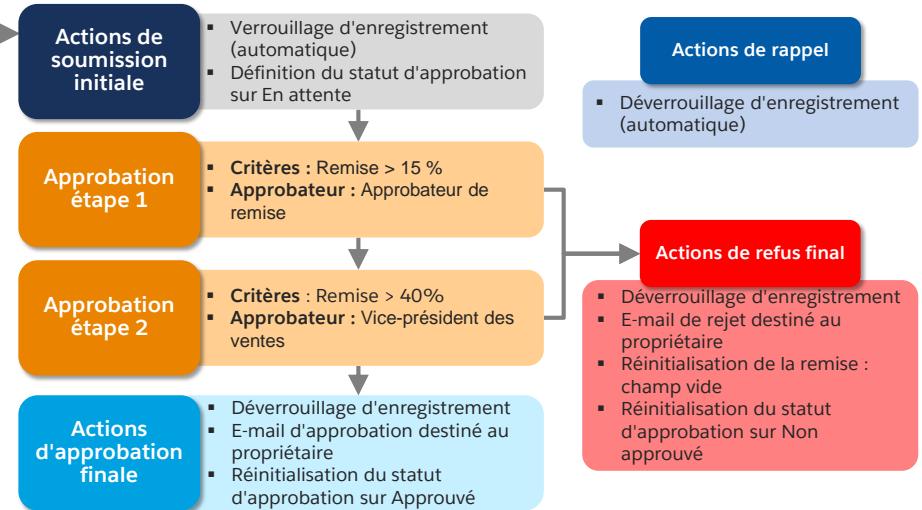
REMARQUE :

Le délégué est l'utilisateur indiqué dans le champ **Approbateur délégué** de l'enregistrement utilisateur de l'*approbateur*.

CRÉATION DE PROCESSUS D'APPROBATION

Détails du processus

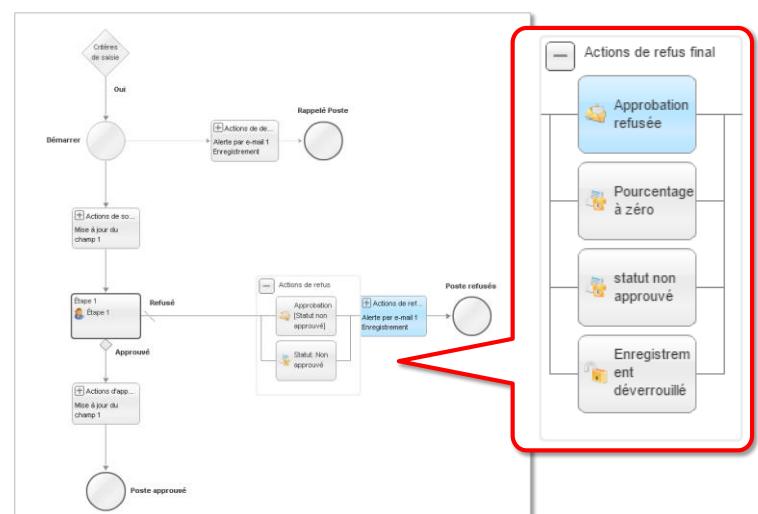
- **Nom :** Processus d'approbation de remise
- **Critères d'admission :** Remise > 0%
- **Modèles :** Approbation de remise nécessaire, approbation de remise
- **Présentation :** Nom d'opportunité, Propriétaire de l'opportunité, Montant, Pourcentage de remise
- **Utilisateur effectuant la soumission :** Propriétaire de l'opportunité
- **Rappel :** Non autorisé



CHEMIN D'ACCÈS: Configuration | Crée | Workflow et approbations | Processus d'approbation

UTILISATION DU VISUALISEUR DE PROCESSUS

- Imprimer sous forme d'organigramme
- Enregistrer au format PDF
- Développer les étapes pour visualiser les critères et les actions



DÉPLOIEMENT D'UN NOUVEAU PROCESSUS D'APPROBATION

305 salesforce university

Les processus d'approbation avec au moins une étape d'approbation peuvent être activés.

Processus d'approbation
Opportunité : Opportunité : approbation de remise
[« Retour à la liste des processus d'approbation](#)

Détails Définition du processus		Modifier	Cloner	Supprimer	Activer	Afficher le diagramme
Nom du processus	Opportunité : approbation de remise				<input checked="" type="checkbox"/> Actif	<input type="checkbox"/>
Nom unique	Opportunité_approval_de_remise				Approbateur automatique suivant déterminé par	Approbateur de remise soumission de l'enregistrement
Description	Automatisme pour valider les pourcentages de remise sur les opportunités.					
Critères de saisie	Opportunité: Pourcentage de remise DIFFÉRENT DE 0					
Possibilités de modification de l'enregistrement	Administrateur UNIQUEMENT	Autoriser les auteurs de la soumission à rappeler des enregistrements				



Rappelez aux utilisateurs qu'ils doivent cliquer sur Soumettre pour approbation pour introduire des enregistrements dans le processus.



9-1 : CRÉER UN PROCESSUS D'APPROBATION DE REMISE

306 salesforce university

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 :

40 min

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.



PROGRAMME DU MODULE

307



university

- Gestion des processus d'approbation
- **Résolution des problèmes liés aux processus d'approbation**

L'APPROBATEUR NE REÇOIT PAS LES E-MAILS
DE DEMANDE D'APPROBATION

308



university

- ✓ Consultez le journal d'e-mails pour vérifier si un e-mail a été envoyé.
- ✓ Consultez la liste associée Historique des approbations pour vérifier que l'option Soumettre pour approbation a été utilisée.
- ✓ Envisagez d'activer les approbations Chatter pour suivre facilement vos processus d'approbation au sein de Salesforce.

VÉRIFICATION DU JOURNAL D'E-MAILS

309 salesforce university

Requêtes de journal d'e-mails en attente
[Demander un journal d'e-mails](#)

Action Description de la requête

Annuler Tous les e-mails entre 11/19/2016, 5:47 AM - 11/25/2016, 5:47 AM

Utilisateur demandeur

admin@aw19822.com

Date de la requête

11/25/2016 5:48 AM

Journaux d'e-mails

Action

Description de la requête

Numéro de fichier

Taille

Nombre d'enregistrements

Utilisateur demandeur

Date de la requête

[Télécharger \(.zip\)](#) | Suppr.

Tous les e-mails entre 11/19/2016, 5:47 AM - 11/25/2016, 5:47 AM

1

374 octets

0

admin@aw19822.com

11/25/2016 5:48 AM

Recipient

Sender

Salesforce.com User

Retry Count

awheelera@awcomputing.com	kcooper@awcomputing.com	005d00000019ZOU	1	421 4.4.0 [internal] no MXs for this
mwilson@awcomputing.com	psmith@awcomputing.com	005d00000019ZOU	2	421 4.4.0 [internal] no MXs for this
kcooper@awcomputing.com	psmith@awcomputing.com	005d00000019ZOP	0	



Configuration | Journaux | Fichiers journaux des e-mails

LES UTILISATEURS NE CLIQUENT PAS SUR SOUMETTRE POUR APPROBATION

310 salesforce university

-  Consultez la liste associée Historique des approbations pour vérifier si elle contient des entrées.
-  Rappelez aux utilisateurs de cliquer sur Soumettre pour approbation.
-  Envisagez d'utiliser un processus, le workflow visuel ou un déclencheur Apex pour automatiser la soumission d'enregistrements.

DEMANDE BLOQUÉE DANS LE PROCESSUS D'APPROBATION

311 salesforce university

-  Consultez la liste associée Historique des approbations pour vérifier l'enregistrement en question.
-  Exécutez le rapport standard Toutes les demandes d'approbation en attente.
-  Créez et exécutez des rapports Historique des approbations concernant les processus d'approbation en cours et terminés, ainsi que leurs étapes.
-  Utilisez les processus d'approbation de transfert de masse pour visualiser et transférer les demandes d'approbation en attente.
-  Envisagez de nommer des approuveurs délégués pour éviter les retards dans le futur.
-  Envisagez d'activer la réponse d'approbation par e-mail pour permettre aux approuveurs et aux approuveurs délégués d'approuver ou de rejeter une demande en répondant à l'e-mail.

UTILISATION DU TRANSFERT EN MASSE DES DEMANDES D'APPROBATION

312 salesforce university

- Affichez et filtrez les demandes d'approbation en attente.
- Supprimez en masse les enregistrements à partir d'un processus d'approbation.
- Transférez en masse les demandes d'approbation vers un nouvel utilisateur.

Transfert en masse des processus d'approbation

Rechercher les demandes d'approbation correspondant aux critères suivants :

Nom de l'approuveur actuel	égal à	Larkin	ET
- Aucun -	- Aucun -	-	ET
- Aucun -	- Aucun -	-	ET
- Aucun -	- Aucun -	-	ET
- Aucun -	- Aucun -	-	

Supprimer en masse les enregistrements à partir d'un processus d'approbation
 Transférer en masse les demandes d'approbation en attente vers un nouvel utilisateur

Commentaires :

	Supprimer	Annuler		
Associé à	Type	Approuveur actuel	Auteur de la soumission	Date de soumission
Support Liaison	Poste	Larkin, Noah	Spada, Roberta	11/25/2016 5:15 AM



Configuration | Gestion des données | Transférer en masse des demandes d'approbation

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

313 salesforce university

1. Le devis d'un représentant commercial doit être approuvé par son responsable et le vice-président des ventes avant d'être soumis au service juridique. AW Computing compte deux directeurs commerciaux et un vice-président des ventes. Quelle est l'approche recommandée pour s'assurer qu'un devis est approuvé par le responsable approprié ?
2. Il a été demandé à l'administrateur d'AW Computing de mettre en place un processus d'approbation pour s'assurer le responsable d'embauche a approuvé le salaire que le service des ressources humaines proposera à un candidat. Si le salaire proposé dépasse 125 000 \$, le directeur régional concerné doit également approuver le salaire avant que le service des ressources humaines ne le propose. Comment le système peut-il être configuré pour automatiser l'acheminement de la demande d'approbation au directeur régional concerné ?
3. AW Computing exige que toutes les opportunités supérieures à 500 000 \$ soient approuvées par le directeur financier pour que celles-ci puissent être fermées. Le directeur financier est souvent en déplacement et utilise uniquement un iPad pour les communications professionnelles. Tous les employés de l'entreprise utilisent Chatter. Que peut faire un administrateur pour permettre au directeur financier d'approuver ou de rejeter facilement ces opportunités ?
4. Il a été demandé à un administrateur de supprimer tous les processus d'approbation qui ne sont plus requis par la direction. Qu'est ce qui pourrait empêcher l'administrateur de traiter cette demande ?

MODULE 10 :

AUGMENTATION DE LA PRODUCTIVITÉ GRÂCE AU WORKFLOW VISUEL

314



**Noah Larkin à Utilisateur Admin :**

À l'heure actuelle, nos agents de support ne collectent pas les bonnes informations lors de la résolution des problèmes des clients. Je veux m'assurer que les agents posent les mêmes questions et collectent les mêmes informations pour toutes les requêtes. Pouvez-vous automatiser ce processus pour nous ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 07:04

**Conner McCoy**

Une fois que l'agent a récupéré les informations pertinentes pour la requête, je voudrais qu'il vende des promotions croisées au client.

Ce processus peut-il aussi être automatisé ?

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 10:16

Pour ce faire, vous devez :

- Décrire les fonctions et les cas d'utilisation du workflow visuel.
- Construire et déployer un flux qui permette d'automatiser un processus commercial.

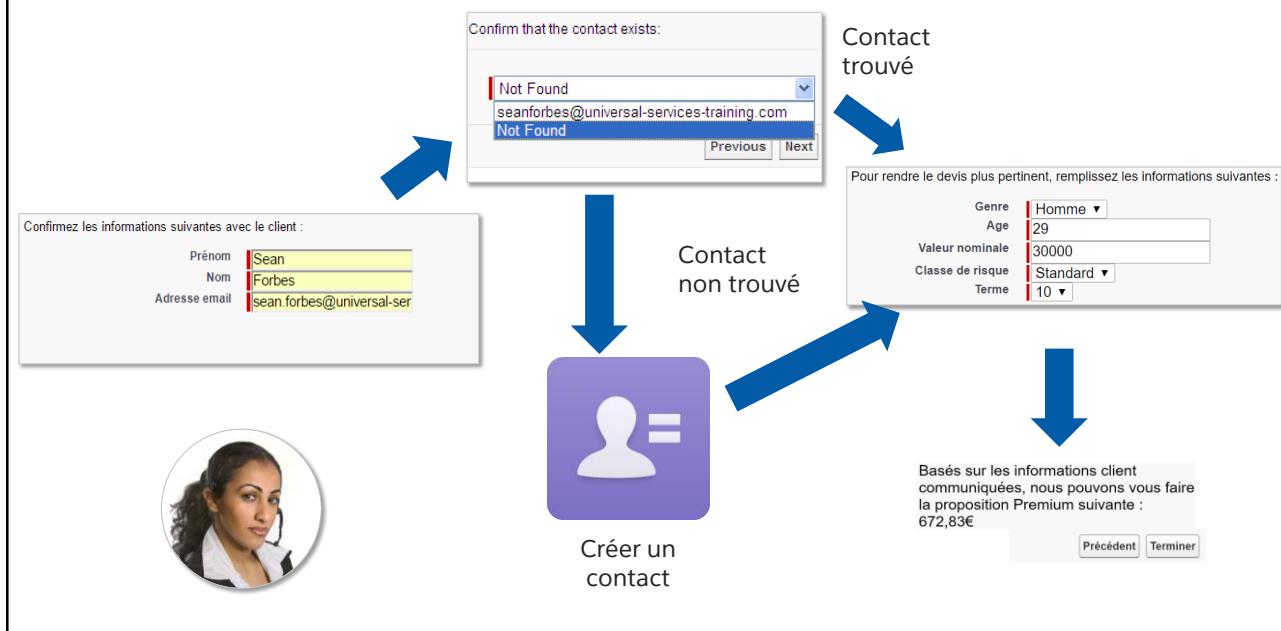


PROGRAMME DU MODULE

- **Présentation du workflow visuel**
- Création de flux
- Déploiement de flux

PRÉSENTATION DU WORKFLOW VISUEL

317 salesforce university



CAS D'UTILISATION POUR LE WORKFLOW VISUEL

318 salesforce university

J'utilise le workflow visuel pour automatiser le processus de résolution des problèmes des clients pour les techniciens de support.



J'utilise le workflow de Visual pour automatiser le processus de vente de produits et générer des devis dynamiques pour les commerciaux.



J'utilise le workflow visuel pour collecter et convertir des pistes pour l'organisation marketing.





PROGRAMME DU MODULE

319 salesforce university

- Présentation du workflow visuel
- Création de flux**
- Déploiement de flux

CRÉATION D'UN FLUX DANS FLOW DESIGNER POUR LE CLOUD

320 salesforce university

Définir les ressources

▼ CRÉER

- (X) Variable
- (X) Variable de collection
- (S) Variable SObject
- (L) Variable de collection SO...
- (π) Constante
- (fx) Formule
- (text) Modèle de texte
- (radio) Choix

Ajouter des éléments

▼ OUTILS BROUILLON

- Étape

▼ INTERFACE UTILISATEUR

- Écran

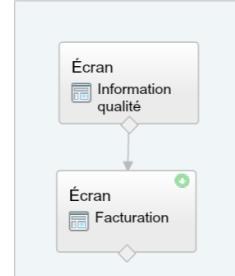
▼ LOGIQUE

- Décision
- Attribution
- Boucle
- Attente

▼ DONNÉES

- Création d'enregistrement
- Mise à jour d'enregistrem...
- Référence d'enregistrem...
- Suppression d'enregistre...

Connecter des éléments



Définir l'élément de début

Définir en tant qu'élément Démarrer

Écran

Information qualité

Les utilisateurs disposant de l'autorisation Gérer les flux Force.com peuvent ouvrir les flux.

CHEMIN

D'ACCÈS :



Configuration | Crée | Workflows et approbations | Flux



EXIGENCES DE FLUX

321 salesforce university



Démarrer

(Invite) Confirmez votre e-mail client.

Consultez l'enregistrement de contact.

(Invite) Quel est le problème du client ?

Créez un enregistrement de requête pour le client et définissez le champ Objet.

(Invite) Récapitulez le problème du client.

EXIGENCES DE FLUX : E-MAIL CLIENT

322 salesforce university

Démarrer

(Invite) Confirmez votre e-mail client.

Consultez l'enregistrement de contact.

(Invite) Quel est le problème du client ?

Créez un enregistrement de requête pour le client et définissez le champ Objet.

(Invite) Récapitulez le problème du client.



EXIGENCES DE FLUX : RECHERCHE DU CONTACT

Démarrer

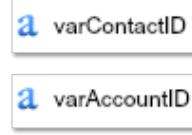
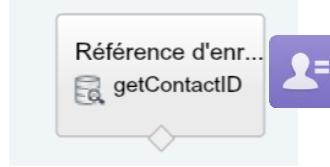
(Invite) Confirmez votre e-mail client.

Consultez l'enregistrement de contact.

(Invite) Quel est le problème du client ?

Créez un enregistrement de requête pour le client et définissez le champ Objet.

(Invite) Récapitulez le problème du client.



EXIGENCES DE FLUX : DESCRIPTION DU PROBLÈME

Démarrer

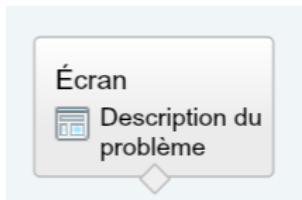
(Invite) Confirmez votre e-mail client.

Consultez l'enregistrement de contact.

(Invite) Quel est le problème du client ?

Créez un enregistrement de requête pour le client et définissez le champ Objet.

(Invite) Récapitulez le problème du client.



EXIGENCES DE FLUX : CRÉATION D'UNE REQUÊTE

Démarrer

(Invite) Confirmez votre e-mail client.

Consultez l'enregistrement de contact.

(Invite) Quel est le problème du client ?

Créez un enregistrement de requête pour le client et définissez le champ Objet.

(Invite) Récapitulez le problème du client.



a varContactID

a varAccountID

EXIGENCES DE FLUX : RÉCAPITULATIF DU PROBLÈME

Démarrer

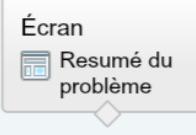
(Invite) Confirmez votre e-mail client.

Consultez l'enregistrement de contact.

(Invite) Quel est le problème du client ?

Créez un enregistrement de requête pour le client et définissez le champ Objet.

(Invite) Récapitulez le problème du client.



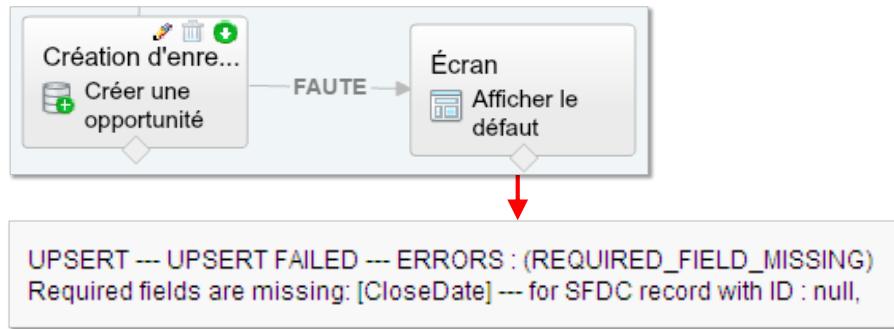
AFFICHAGE DES DÉFAUTS POUR LES ÉLÉMENTS DE DONNÉES

Les défauts sont des exceptions qui surviennent pendant le traitement d'un flux.

Un défaut non géré a eu lieu dans ce flux

Une erreur non gérée s'est produite lors du traitement du flux. Veuillez contacter votre administrateur pour plus d'informations

Vous pouvez afficher les défauts en créant des connecteurs de défaut.



10-1 : CRÉER UN FLUX

Objectif :

Créez un flux qui automatise le processus de résolution des problèmes des clients.

Tâches :

40 min

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.



Démarrer

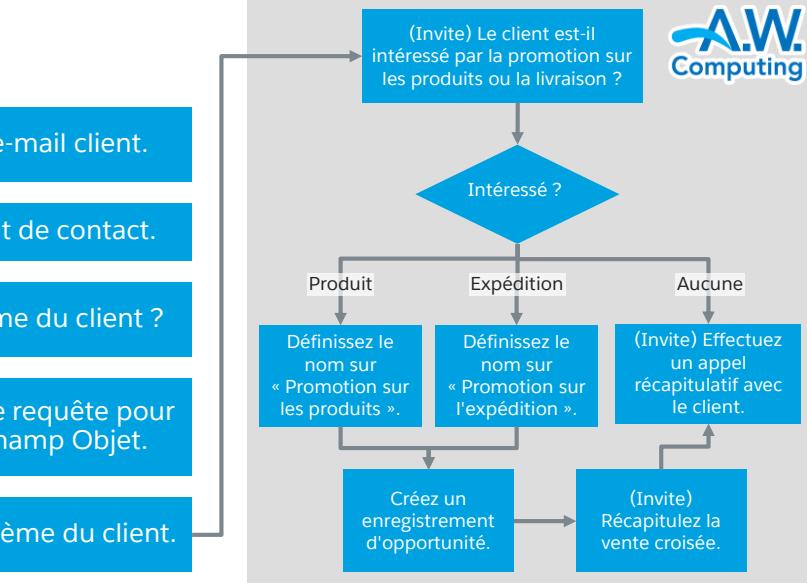
(Invite) Confirmez votre e-mail client.

Consultez l'enregistrement de contact.

(Invite) Quel est le problème du client ?

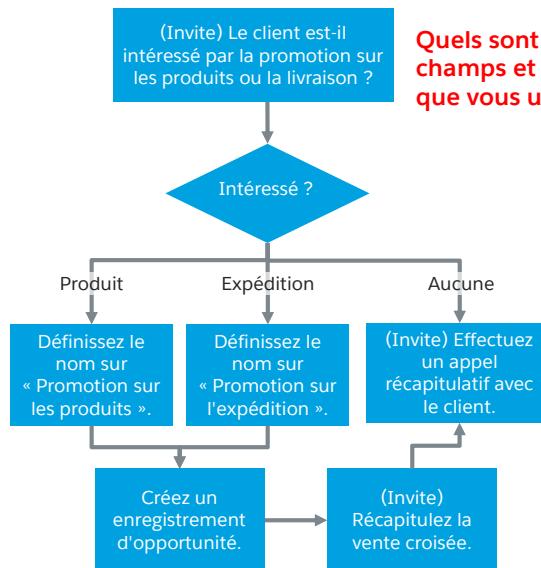
Créez un enregistrement de requête pour le client et définissez le champ Objet.

(Invite) Récapitulez le problème du client.



EXIGENCES DE FLUX SUPPLÉMENTAIRES : ÉVALUATION

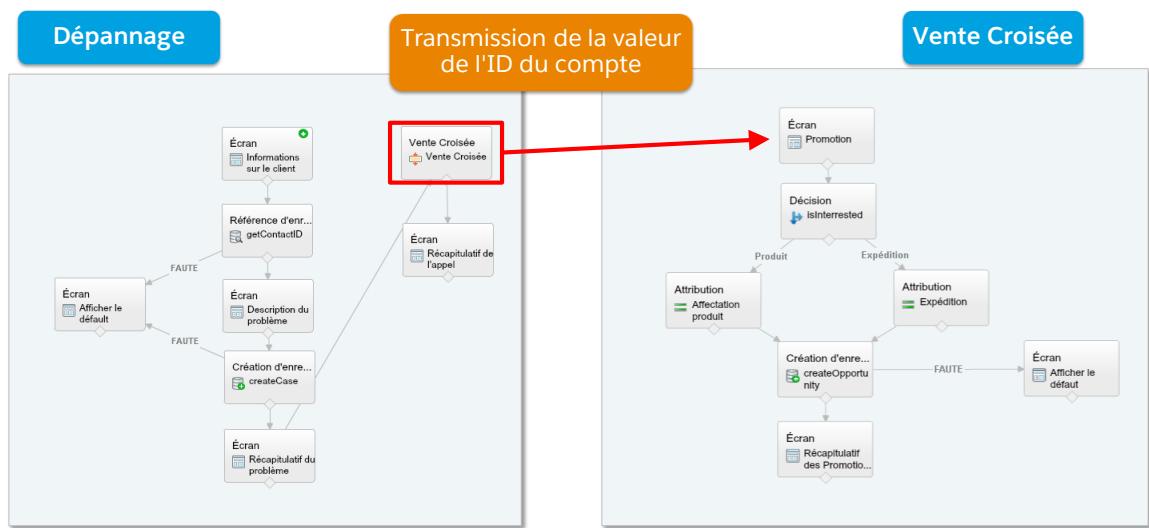
Quels sont les éléments, les champs et les ressources que vous utiliseriez ?



CRÉATION DE FLUX RÉUTILISABLES

331 salesforce university

DÉFINITION : Un élément de **flux secondaire** référence un autre flux, qu'il appelle au moment de l'exécution. Vous pouvez transmettre des valeurs dans le flux référencé et renvoyer des valeurs à partir de ce flux.



DÉFINITION DU TYPE DE VARIABLE

332 salesforce university

Le type d'entrée/sortie d'une variable peut être Privé, Entrée uniquement, Sortie uniquement ou Entrée et sortie.

Dépannage

Variable

Créez des valeurs actualisables qui peuvent être utilisées dans votre flux.

Nom unique *	varAccountID
Description	
Type de données	Texte
Type d'entrée/sortie	Sortie uniquement
Valeur par défaut	Saisir une valeur ou sélectionner une ressource

OK Annuler

Vente Croisée

Variable

Créez des valeurs actualisables qui peuvent être utilisées dans votre flux.

Nom unique *	varAccountID
Description	
Type de données	Texte
Type d'entrée/sortie	Entrée uniquement
Valeur par défaut	Saisir une valeur ou sélectionner une ressource

OK Annuler



10-2 : CRÉER UN FLUX RÉUTILISABLE

333 salesforce university

Objectif :

Créez un flux pour automatiser le processus de promotions croisées.

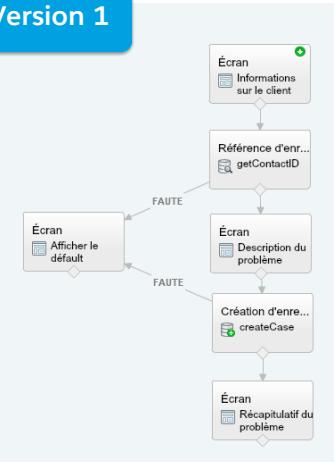
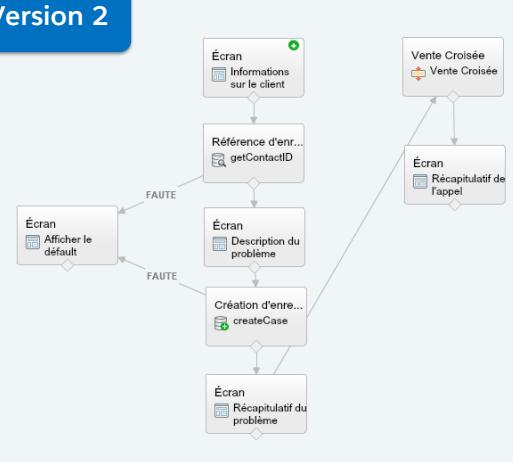
Tâches :

30 min

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.

VERSIONS DE FLUX

334 salesforce university

Version 1

Version 2

REMARQUE :


Vous ne pouvez activer qu'une version du flux à la fois.

À VOUS DE JOUER



10-3 : CRÉER UNE VERSION DE FLUX

335



university

10 min

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.



PROGRAMME DU MODULE

336



university

- Présentation du workflow visuel
- Création de flux
- Déploiement de flux**



DÉPLOIEMENT D'UN FLUX

337

Détails Contact

[Modifier](#) [Supprimer](#) [Cloner](#) [Partager](#) [Demander la mise à jour](#) [Dépannage](#)

Propriétaire du contact Matt Wilson [Modifier]

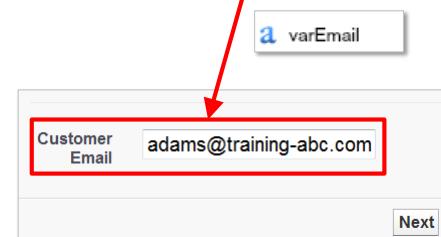
Nom du compte ABC Labs

Nom Arnold Adams

Téléphone 1-408-555-2122

Adresse e-mail adams@training-abc.com

Fonction IT Manager



Les utilisateurs disposant de l'autorisation Exécuter les flux peuvent exécuter des flux.

REMARQUE : Les flux peuvent être déployés à l'aide d'un bouton ou d'un lien personnalisé. Un développeur peut également créer une page Visualforce pour déployer un flux.

URL DE SALESFORCE.COM

338

Transmission d'arguments

Concaténation

URL du flux

Définition de la variable du flux

URL de retour

Détails de flux		Nom unique		Préfixe d'espace de noms	
Nom du flux Dépannage		Deppannage		Type Flux	Version active 1
Description				Créé par Morgane BELLI, 11/24/2016 5:11 AM	Modifié par Morgane BELLI, 11/24/2016 5:45 AM
Activé/désactivé par	Morgane BELLI, 11/24/2016 5:45 AM	URL /flow/Dépannage			
Modifié par	Morgane BELLI, 11/25/2016 7:41 AM				
Versions de flux					
Action	Nom	Version	Description	Date de création	Type Statut
Ouvrir Exécuter Suppr. Activer	Dépannage	2		11/25/2016 7:41 AM	Flux Inactif
Ouvrir Exécuter Désactiver	Dépannage	1		11/24/2016 5:45 AM	Flux Actif

À VOUS DE JOUER



10-4 : DÉPLOIERY UN FLUX

339



university

10 min

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.

FLUX LANCÉS AUTOMATIQUEMENT

340



university

 **DÉFINITION :** Un **flux lancé automatiquement** est un flux déclenché par un processus créé à l'aide du générateur de processus (Process Builder). Il peut être utilisé pour créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements automatiquement.



Type d'action *

Flux

Nom de l'action *

Calcul auto des tarifs

Flux *

RollupOppTarif

Sélectionnez un flux existant. Si aucun flux n'existe

Définir des variables de flux

Variable de flux *

OppId

Type *

Référence

Valeur *

[Opportunity].Id

Ajouter une ligne

Définissez le type d'action pour le processus sur Flux.

Sélectionnez un flux. Seuls les flux actifs sans écrans de saisie utilisateur apparaissent dans la liste.

Transmettez les valeurs dans le flux.

RESSOURCES DE VISUAL WORKFLOW

341 salesforce university

developer.salesforce.comdeveloper.salesforce.com/trailhead

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

342 salesforce university

1. Lors de la création d'un flux, quel élément est utilisé pour établir une liaison (branche) en fonction de la saisie utilisateur ?
2. Lors de la création d'un flux, quel élément est utilisé pour apporter des modifications aux données dans Salesforce ?
3. Combien de versions d'un flux peuvent être actives en même temps ?
4. Comment un flux peut-il être déployé ?

MODULE 11 :

EXTENSION ET RÉSOLUTION DES PROBLÈMES D'AUTOMATISATION DES PROCESSUS D'ENTREPRISE



EXTENSION ET RÉSOLUTION DES PROBLÈMES D'AUTOMATISATION

344 salesforce university

**Noah Larkin à Utilisateur Admin :**

L'équipe de direction souhaite continuer à automatiser les processus complexes dans Salesforce. Pouvez-vous nous aider à comprendre les différentes options d'automatisation et à résoudre les problèmes qui surviennent ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Hier à 09:09

Pour cela, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Utiliser Lightning Process Builder pour automatiser les processus commerciaux.
- Comprendre à quel moment utiliser Apex et Visualforce pour étendre l'automatisation des processus commerciaux.
- Comprendre l'ordre d'exécution des processus automatisés.
- Utiliser les journaux de débogage pour résoudre les problèmes de processus d'entreprise.



PROGRAMME DU MODULE

345



university

▪ Utilisation des processus pour l'automatisation

- Extension de l'automatisation avec des outils de programmation
- Résoudre les problèmes d'automatisation

LIGHTNING PROCESS BUILDER

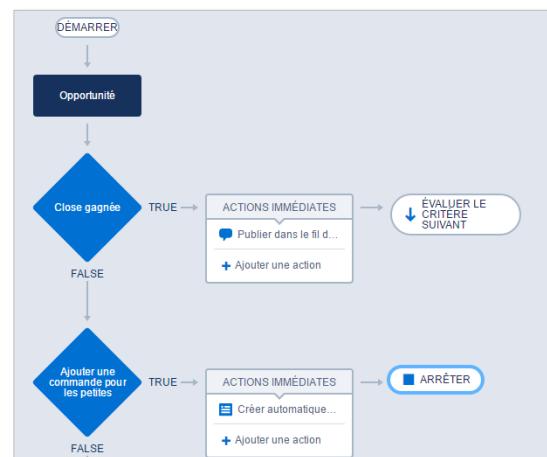
346



university

Lightning Process Builder vous permet d'automatiser les processus commerciaux grâce à une interface visuelle.

- Les processus vous permettent d'exécuter des actions lorsque certaines conditions sont remplies.
- Vous pouvez ajouter plusieurs groupes de critères avec des actions associées à chaque critère.
- Vous pouvez créer des actions immédiates et planifiées.
- Vous pouvez utiliser les versions pour suivre facilement les processus et les tenir à jour.



CHEMIN
D'ACCÈS :



Configuration | Créer | Workflow et approbations | Générateur de processus

UTILISER LES REQUÊTES POUR LES PROCESSUS

347



university

Envoyer un e-mail de rappel à l'équipe de compte si une opportunité de qualité est toujours ouverte dix jours avant la date de clôture indiquée.

Mettre à jour toutes les adresses postales de tous les contacts enfant lorsqu'une adresse de facturation est modifiée sur un compte.

Créer des enregistrements et des notifications en fonction des étapes d'une opportunité, et planifier des tâches de suivi dont l'exécution dépend des modifications apportées aux

Créer un enregistrement de commande avec les données de l'opportunité et du compte associé lorsque l'opportunité atteint l'étape Close gagnée.

ACTIONS PRISES EN CHARGE DANS LES PROCESSUS

348



university

Actions	Description
Créer un enregistrement	Créez un enregistrement.
Mettre à jour des enregistrements	Mettre à jour les champs sur les enregistrements ou tous les enregistrements associés.
Envoyer un e-mail	Permet d'envoyer un e-mail en utilisant une alerte par e-mail.
Publier dans Chatter	Permet de publier un message dans le fil d'un utilisateur, d'un groupe Chatter ou de l'enregistrement qui a commencé le processus.
Utiliser une action rapide	Permet d'utiliser une action globale ou spécifique d'un objet pour créer un enregistrement, mettre à jour un enregistrement ou consigner un appel.
Soumettre pour approbation	Soumettre un enregistrement pour approbation sans demander aux utilisateurs de le soumettre manuellement.
Lancer un flux	Déclencher un flux se lançant automatiquement pour automatiser les processus d'entreprise complexes.
Appeler Apex	Permet d'appeler la méthode Apex pour ajouter des fonctionnalités personnalisées.

REMARQUE : Les règles de workflow prennent en charge un sous-ensemble de ces actions : créer une tâche, mettre à jour un champ sur un enregistrement ou un enregistrement parent, et envoyer un e-mail.

CONSIDÉRATIONS POUR LES PROCESSUS

349 salesforce university

Général

- Les processus ne prennent pas en charge les messages sortants, mais l'action Appeler Apex peut être utilisée pour fournir des fonctionnalités similaires.
- Les actions sont exécutées dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans le processus.
- Les actions et les nœuds de critère ne peuvent pas être réutilisés dans un processus.

Actions planifiées

- Les actions planifiées ne peuvent pas être utilisées dans des processus qui évaluent toutes les fois où un enregistrement est créé ou modifié.
- La liste des entretiens en pause et en attente (Configuration | Créer | Workflows et approbations | Flux) affiche toutes les actions planifiées en attente.
- L'administrateur du processus reçoit une erreur si l'utilisateur qui a déclenché le processus est inactif lorsque Salesforce tente d'exécuter les actions planifiées.

RESSOURCE :



Rechercher : Limites et considérations des processus

SUIVEZ LES
INSTRUCTIONS
xxx1

11-1 : CRÉER UN PROCESSUS

350 salesforce university

Objectif :

15 min

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 Crée un enregistrement de personne assurant les entretiens.
2. Testez le processus.



PROGRAMME DU MODULE

351



university

- Utilisation des processus pour l'automatisation
- **Extension de l'automatisation avec des outils de programmation**
- Résoudre les problèmes d'automatisation

UTILISATION D'OUTILS D'AUTOMATISATION
DÉCLARATIFS

352



university

Processus

- Créez des enregistrements.
- Mettez à jour les champs sur les enregistrements enfant, parent, grand-parent, etc.
- Envoyez des e-mails et publiez des messages sur Chatter.
- Soumettez des enregistrements pour approbation.
- Appelez Apex et déclenchez les flux.

Règles de workflow

- Envoyez des messages sortants sans code.

Processus d'approbation

- Acheminez des enregistrements pour approbation.
- Exécutez des actions de workflow lorsque les enregistrements sont approuvés ou rejetés.

Flux

- Utilisez la logique de branchement complexe.
- Triez, parcourez et agissez sur plusieurs enregistrements.
- Guidez les utilisateurs au fil d'une série d'écrans (écriture de script).

QUAND AUREZ-VOUS BESOIN D'UTILISER LES OUTILS PROGRAMMATIQUES ?

353 salesforce university

Apex

Ajouter une logique applicative complexe.

Utilisez **Apex** pour :

- Effectuer une validation complexe sur plusieurs objets.
- Créer des processus d'entreprise complexes qui ne sont pas facilement pris en charge par les outils d'automatisation déclaratifs.
- Intégrer un système externe en envoyant un appel vers un service Web externe.

Visualforce

Personnaliser l'interface utilisateur Salesforce.

Utilisez **Visualforce** pour :

- Créer des pages personnalisées dans Salesforce.
- Appliquer des couleurs, des polices et d'autres styles personnalisés aux pages Salesforce.
- Remplacer les boutons et les onglets standard pour acheminer les utilisateurs vers un nouvel emplacement.
- Afficher le contenu d'autres objets Salesforce ou services Web externes sur une page.

REMARQUE : Utilisez des outils et des applications d'automatisation déclaratifs d'AppExchange avant de vous tourner vers des outils programmatiques.

AJOUTER LA LOGIQUE APPLICATIVE AU CODE APEX

354 salesforce university

Apex est un langage de programmation qui permet aux développeurs d'ajouter une logique applicative complexe.

Lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton Supprimer sur un compte...

Détails Compte	
Propriétaire du compte	Matt Wilson [Modifier]
Nom du compte	ABC Labs [Afficher la hiérarchie]

...un déclencheur Apex vérifie si le compte contient des opportunités actives...

...et empêche l'enregistrement d'être supprimé.

Opportunités			
	Nouvelle opportunité		
Action	Nom de l'opportunité	Nom complet du propriétaire	Étape
Modifier Suppr.	ABC Labs - 9 Spider 2 Series Laptops	Jin Chang	Identification Décisionnaires

Modifier | Suppr. ABC - 10 Laptops Matt Wilson Close gagnée

Erreur : Les enregistrements ayant des opportunités actives ne peuvent pas être supprimés.

CLASSES ET DÉCLENCHEURS APEX

Un développeur peut écrire du code Apex dans des classes et des déclencheurs.

- Une classe est un modèle ou plan directeur à partir duquel les objets sont créés.
- Un déclencheur est un code Apex qui s'exécute lorsqu'un enregistrement est sauvégarde ou supprimé.
Les événements de déclencheur sont les suivants :
 - avant l'insertion
 - avant la mise à jour
 - avant la suppression
 - après l'insertion
 - après la mise à jour
 - après la suppression
 - après la restauration



Configuration | Développer

CAS D'UTILISATION D'APEX

Obtenez des signatures électroniques en un seul clic :

1. Un utilisateur clique sur un bouton « Envoyer pour signature » personnalisé sur une opportunité.
2. Un déclencheur Apex envoie l'enregistrement à une application pour signature de document.
3. L'enregistrement d'opportunité Salesforce est mis à jour lorsque le destinataire affiche et signe l'enregistrement.
4. Les mises à jour Chatter tiennent le propriétaire de l'enregistrement informé du statut de l'enregistrement.

Acheminez des approbations en fonction de matrices d'approbation complexes :

1. Stockez la matrice d'approbation dans un objet personnalisé.
2. Utilisez Apex pour récupérer l'approbateur concerné en fonction des critères d'un enregistrement.



CRÉER DES PAGES PERSONNALISÉES AVEC VISUALFORCE

357 salesforce university

Visualforce permet aux développeurs de personnaliser l'interface utilisateur Salesforce et de créer de nouvelles applications.



Utilisations courantes de Visualforce :

- Affichage de données
- Collecte de données
- Création d'applications
- Personnalisation de la conception d'une page

REMARQUE :  Visualforce peut être utilisé avec d'autres langages de codage car il utilise un langage balisé semblable au HTML.

CAS D'UTILISATION DE VISUALFORCE

358 salesforce university

Mettez à jour une page de façon dynamique :

Afficher le champ « Motif perdue » uniquement lorsque le propriétaire passe l'opportunité à l'étape Fermée perdue. Le champ ne doit pas être visible avant cette étape, sauf si l'opportunité atteint l'étape Fermée gagnée.

Affichez différentes données pour des utilisateurs différents :

- Une communauté de clients fait passer un candidat par le processus de candidature et affiche une barre de progression.
- Ensuite, des rapports montrent le pourcentage de candidatures incomplètes et des rappels pour terminer le processus sont envoyés via un e-mail type.

Remplacez des pages sous certaines conditions :

Une fois que l'administrateur a cliqué sur « Enregistrer », il est dirigé vers une page Salesforce standard, tandis que les utilisateurs finaux sont dirigés vers une page Visualforce personnalisée qui les guide jusqu'à l'étape suivante du processus de travail.

Distinguez visuellement les pages :

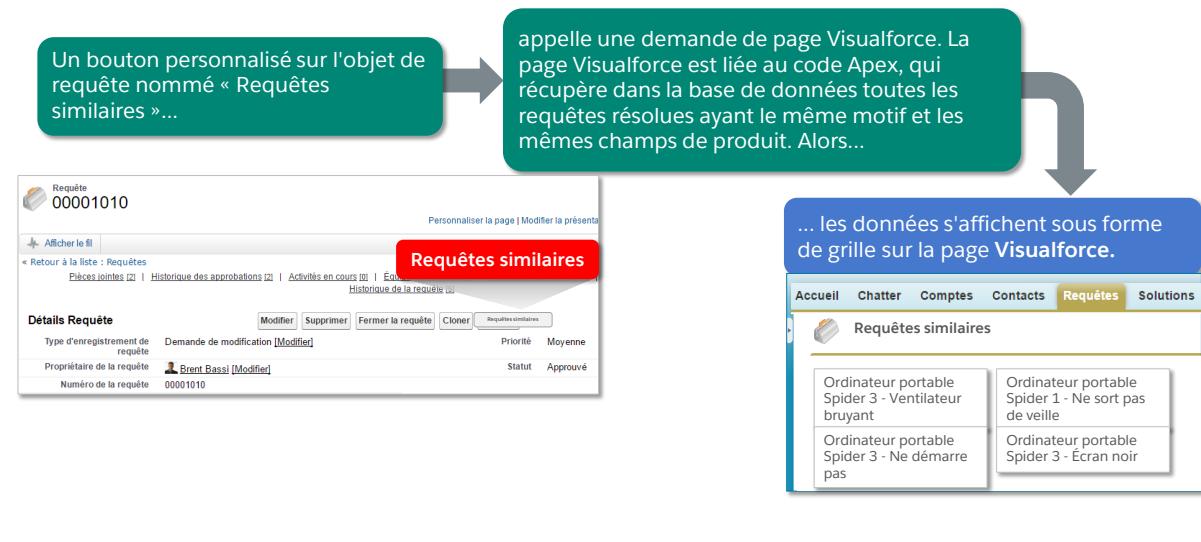
Créez une page Visualforce personnalisée pour un partenaire qui comprend son logo, son jeu de couleurs et les informations dont il a besoin.



COMMENT VISUALFORCE ET APEX FONCTIONNENT-ILS ENSEMBLE ?

359 salesforce university

Une interface conçue avec Visualforce peut comprendre du code Apex afin d'incorporer des fonctionnalités avancées de logique applicative.

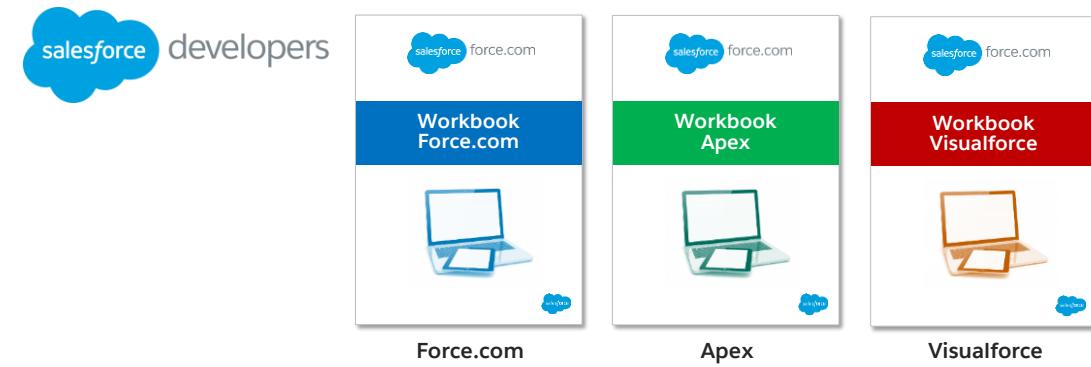


EN SAVOIR PLUS SUR APEX ET VISUALFORCE

360 salesforce university

Introduction à la programmation orientée objet avec Apex (ADM231) :

- Créez des classes et des déclencheurs dans le code Force.com.
- Apprenez les meilleures pratiques et les concepts de méthodologie de développement.





PROGRAMME DU MODULE

361



university

- Utilisation des processus pour l'automatisation
- Extension de l'automatisation avec des outils de programmation
- **Résoudre les problèmes d'automatisation**

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES
D'AUTOMATISATION

362



university

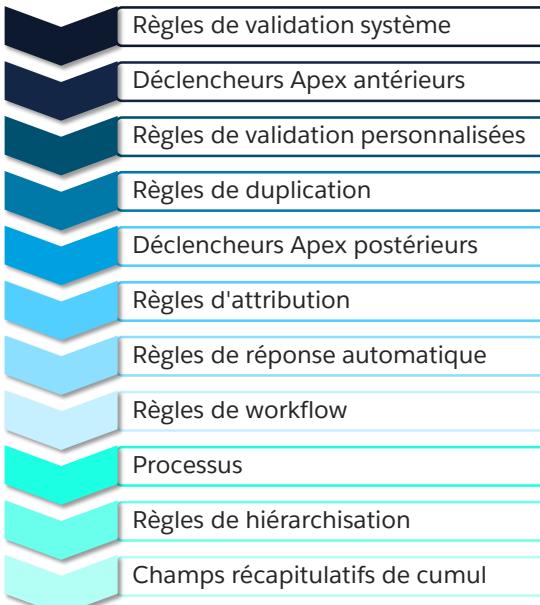
**Ling Wu à Utilisateur Admin :**

Lorsque le responsable d'embauche crée un nouveau poste, un enregistrement de personne assurant les entretiens doit être créé automatiquement. Actuellement, deux enregistrements de personne assurant les entretiens sont automatiquement créés pour le responsable d'embauche. Pouvez-vous résoudre ce problème ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:04

ORDRE D'EXÉCUTION

363 salesforce university



Lorsqu'un utilisateur tente de sauvegarder un enregistrement, différents types de logique applicative s'exécutent dans un ordre spécifique.

UTILISATION DES JOURNAUX DE DÉBOGAGE POUR RÉSOUTRE LES PROBLÈMES

364 salesforce university

DÉFINITION : Le journal de débogage consigne les opérations sur les bases de données, les processus système et les erreurs pour un utilisateur spécifique chaque fois que ce dernier exécute une transaction.



The screenshot shows a debug log entry with the following annotations:

- Règle de validation exécutée**: Points to the validation rule name: `No_Manual_Stage_Adjustments`.
- Nom de la règle de validation**: Points to the validation rule name: `No_Manual_Stage_Adjustments`.
- Formule de la règle de validation**: Points to the validation formula: `$RecordType.Name <> "B2C Sales" && NOT(ISPICKVAL(StageName,"Prospecting"))`.
- Résultat de la règle de validation**: Points to the validation result: `VALIDATION_FAIL`.

```

12:43:25.076 (76246000) |VALIDATION_RULE|03dE0000000KV2Z|No_Manual_Stage_Adjustments
12:43:25.076 (76557000) |VALIDATION_FORMULA|(ISNEW() &&
$RecordType.Name <> "B2C Sales" &&
NOT(ISPICKVAL(StageName,"Prospecting")))
12:43:25.076 (765579000) |VALIDATION_FAIL
  
```

 CHEMIN
D'ACCÈS : 
[Configuration | Journaux | Journaux de débogage](#)

CATÉGORIES DU JOURNAL DE DÉBOGAGE

La catégorie de journal détermine les informations qui sont journalisées.

Catégorie	Description
Base de données	Informations sur l'activité de la base de données, y compris la création ou la mise à jour d'enregistrements.
Workflow	Informations sur les règles d'attribution, les règles de hiérarchisation, les règles de workflow, les processus, les processus d'approbation et les flux.
Validation	Informations sur les règles de validation.
Appels	Informations sur les appels, y compris la demande et la réponse d'un service Web externe.
Code Apex	Informations sur le code Apex, comme le début et l'achèvement des déclencheurs.
Profilage Apex	Informations sur le profilage, comme les limites d'espace de nom et le nombre d'e-mail envoyés.
Visualforce	Informations sur les événements Visualforce, comme l'évaluation d'un champ de formule dans une page Visualforce.
Système	Informations sur les appels de méthode du système, comme System.debug.

NIVEAUX DU JOURNAL DE DÉBOGAGE

Le niveau de journal détermine la quantité d'information journalisée.

- AUCUNE ▪ DEBUG
- ERROR ▪ FINE
- WARN ▪ FINER
- INFO ▪ FINEST

REMARQUE :  Les niveaux ne sont pas tous disponibles pour toutes les catégories. Voir la section Aide et formation pour obtenir des informations sur les éléments récupérés à chaque niveau.



11-2 : RÉSOLUTION DES PROBLÈMES D'AUTOMATISATION

367 salesforce university

20 min

Objectif :

Déterminez pourquoi deux enregistrements de personne assurant les entretiens sont créés lorsqu'un nouveau poste est enregistré et résoudre le problème.

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. Corriger le problème et vérifier qu'un seul enregistrement de personne assurant les entretiens est créé.



CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

368 salesforce university

1. Chez AW Computing, les utilisateurs suppriment parfois accidentellement des enregistrements de piste. Lorsque ces enregistrements sont restaurés à partir de la corbeille, l'équipe de direction souhaite qu'un e-mail soit envoyé au propriétaire de la piste pour l'informer que l'enregistrement a été restauré. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
2. Chez AW Computing, la page Web de référence des employés leur permet de soumettre une candidature à un poste. La page Web utilise un jeu de couleurs et une présentation de l'information spécifiques. L'équipe de recrutement souhaite que les vues de liste de l'onglet Candidats aient l'apparence de la page Web de référence des employés. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
3. Lorsqu'un utilisateur essaie de sauvegarder un enregistrement, quelle logique applicative s'exécute avant une mise à jour de champ de workflow ?
4. Chez AW Computing, les utilisateurs signalent que les workflows ne fonctionnent pas comme prévu. Quel outil l'administrateur doit-il utiliser pour examiner ce problème ?
5. Quand un représentant commercial remporte une opportunité, l'équipe de vente souhaite qu'une publication Chatter automatique félicite le représentant pour avoir remporté l'affaire. Quelle fonctionnalité d'automatisation l'administrateur doit-il utiliser pour respecter cette exigence ?

ET ENSUITE ?

369 salesforce university

Merci d'avoir suivi notre formation !

Vous apporter satisfaction est très important pour nous. Cliquez sur le lien Évaluation de la formation sur la page d'accueil de votre organisation de formation pour nous faire part de vos commentaires.



Obtenez votre certification ! Accédez à www.webassessor.com/salesforce pour vous inscrire.



Passez à l'étape suivante ! Inscrivez-vous au prochain cours ! Accédez à www.salesforce.com/training.

RESSOURCES DE FORMATION ET CERTIFICATION



Page Web de formation :
www.salesforce.com/training



Page Web de certification :
certification.salesforce.com



Suivez-nous sur Twitter :
[@SalesforceU](https://twitter.com/SalesforceU)



Communauté de clients Salesforce :
Connexion à Salesforce → Aide et formation → Collaboration