



Module 10

Dernières exigences du projet

ACTUALISATION	Summer 14
AUTEUR	Morgane BELLI Consultante et instructrice certifiée Salesforce ADM201
DESTINATAIRES	Participants à la formation ADM201 - L'essentiel de l'administration pour les nouveaux administrateurs

A NOTER :

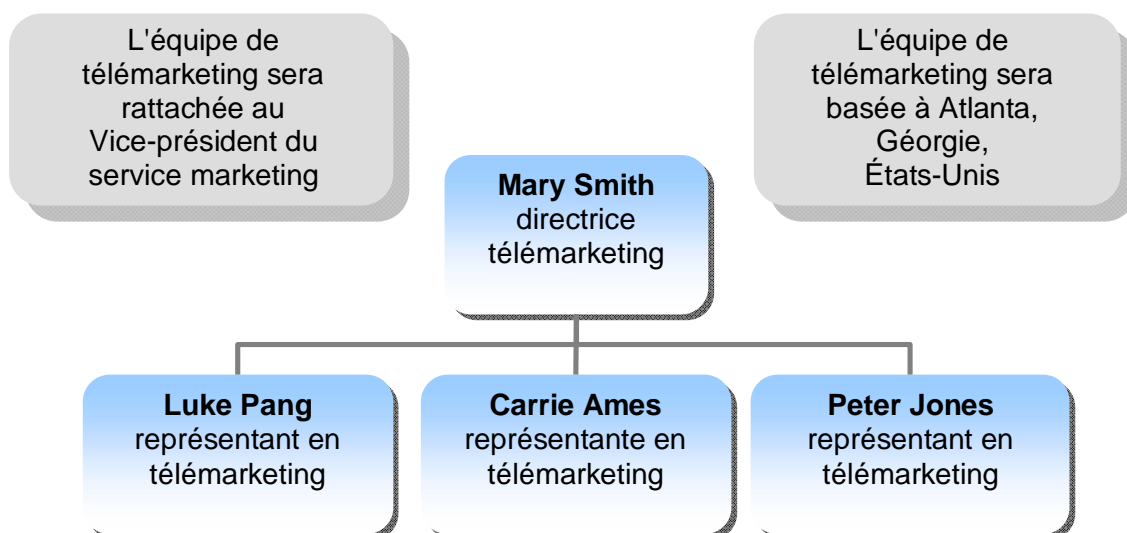
Aucune correction officielle n'est proposée par Salesforce.com. Ce document est une correction de l'exercice final de la formation officielle « ADM201 . L'essentiel de l'administration pour les nouveaux administrateurs » proposé par la société EI-Institut.



AW Computing développe ses ventes

- AW Computing a engagé quatre personnes pour travailler dans un nouveau service de télémarketing en vue de générer de nouvelles pistes pour les équipes commerciales.
- Ils ont engagé trois représentants en télémarketing et un directeur télémarketing. Cette équipe commencera à travailler dans un mois.
- En tant qu'administrateur, vous devez Configuration Salesforce afin de prendre en charge ces nouveaux utilisateurs.

Détails du scénario





Exigences et astuces

Exigence 1 :

L'équipe de télémarketing a besoin de créer des pistes manuellement ou en important des listes de pistes. Les représentants en télémarketing ne doivent pas pouvoir supprimer des pistes.

Tâches suggérées :

1. Examen du profil de la société afin de déterminer le nombre de licences utilisateur disponibles.
2. Examen des profils et rôles existants chez AW Computing.
3. Création d'un profil « Utilisateur télémarketing ».
4. Création des rôles.
5. Création des utilisateurs.

Etapas suggérées :

1. Examen du profil de la société afin de déterminer le nombre de licences utilisateur disponibles
 - A. Cliquez sur **Configuration | Profil de la société | Informations sur la société**.
 - B. Dans la liste Licences utilisateur, notez le nombre de licences Salesforce restantes.
Vous n'avez plus de licences disponibles pour créer 4 utilisateurs. Vous devez désactiver des utilisateurs.
 - C. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - D. Dans la liste des utilisateurs, cliquez sur **Modifier** en regard d'un utilisateur.
 - E. Décochez la case **Actif** puis cliquez sur **Enregistrer**.
 - F. Répétez cette opération pour trois utilisateurs supplémentaires.
2. Examen des profils et rôles existant chez AW Computing.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils**.
 - B. Examinez les Profils.
Actuellement il existe un profil par métier ainsi qu'un profil « Utilisateur responsable ».
Mary Smith pourra donc utiliser le profil « Utilisateur responsable » et vous devrez créer un profil pour le métier d'utilisateur télémarketing.



3. Création d'un profil « Utilisateur télémarketing ».

A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils**.

B. Cliquez sur **Nouveau profil**, puis complétez la page Cloner le profil.

Profil existant : Utilisateur du service marketing général

Nom du profil : Utilisateur du télémarketing

C. Cliquez sur **Enregistrer**

D. Vérifiez que les autorisations d'objet Lire, Créer et Modifier sont activé pour l'Objet Piste.

4. Création de rôles.

A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Rôles**.

B. Cliquez sur **Développer tout**.

C. Sous Vice-président du service marketing, cliquez sur **Ajouter un rôle**, puis renseignez le nouveau rôle.

Etiquette : Directeur Télémarketing

Nom du rôle tel qu'il apparaît sur les rapports : Directeur Télémarketing

D. Cliquez sur **Enregistrer et nouveau**. (Cliquez sur **OK** dans les messages qui apparaissent.)

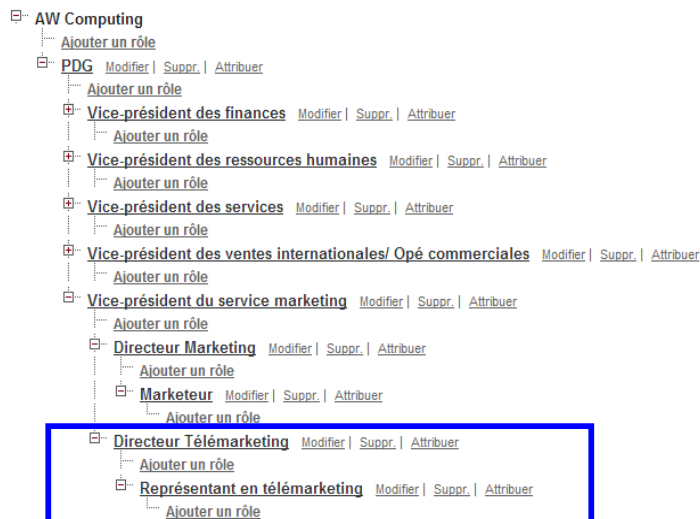
E. Renseignez les informations suivantes sur le nouveau rôle.

Etiquette : Représentant en télémarketing

Rattachement hiérarchique de ce rôle : Directeur Télémarketing

Nom du rôle tel qu'il apparaît sur les rapports : Représentant en télémarketing

F. Cliquez sur **Enregistrer**. (Cliquez sur **OK** dans les messages qui apparaissent.)





6. Créer les utilisateurs.

- A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
- B. Cliquez sur **Nouvel utilisateur**, puis complétez le dossier du nouvel utilisateur.
 - A. Prénom : Mary
 - B. Nom : Smith
 - C. Adresse e-mail : msmith@aw####.com
 - D. Titre : Directrice télémarketing
 - E. Département : Télémarketing
 - F. Licence utilisateur : Salesforce
 - G. Rôle : Directeur Télémarketing
 - H. Profil : Utilisateur responsable
- C. Cliquez sur **Enregistrer**.
- D. Créez les utilisateurs Luke, Carrie et Peter en leur attribuant le rôle Représentant en télémarketing et le profil Utilisateur de Télémarketing.



Exigence 2 :

Le statut des pistes doit être signalé comme étant abandonnée si les pistes ne seront pas poursuivies ou s'il s'agissait d'une erreur.

Tâche suggérée :

1. Ajout d'une nouvelle valeur "Abandonnée" au champ de type liste de sélection Statut de la piste.

Etape suggérée :

1. Ajout d'une nouvelle valeur "Abandonnée" au champ de type liste de sélection Statut de la piste.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Pistes | Champs**
 - B. Cliquez sur le champ **Statut de la piste**, puis sur **Nouveau** dans Valeurs de liste de sélection Statut de la piste.
 - C. Renseigner la nouvelle valeur *Abandonnée*.
 - D. Dans la liste des processus de pistes existants, ajoutez la nouvelle valeur au processus **Piste télémarketing**, puis cliquez sur **Enregistrer**.



Exigence 3 :

L'origine de la piste doit être Téléphone si elle est créée par l'équipe de télémarketing.

Tâche suggérée :

1. Ajout d'une nouvelle valeur "Téléphone" au champ de type liste de sélection Origine de la piste.

Etape suggérée :

1. Ajout d'une nouvelle valeur "Téléphone" au champ de type liste de sélection Origine de la piste.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Pistes | Champs**
 - B. Cliquez sur le champ **Origine de la piste**, puis sur **Nouveau** dans Valeurs de liste de sélection Source de compte/piste
 - C. Renseigner la nouvelle valeur Téléphone.
 - D. Dans la liste des types de enregistrement de pistes existants, ajoutez la nouvelle valeur au type **Piste Télémarketing**, puis cliquez sur **Enregistrer**.



Exigence 4 :

Les représentants en télémarketing doivent assurer le suivi de la date de décision probable (le jour où la piste est susceptible de décider d'acheter). Cette date ne doit jamais être antérieure au jour en cours.

Tâches suggérées :

1. Création d'un champ personnalisé de type date appelé "Date de décision probable"
2. Création d'une règle de validation destinée à obliger les utilisateurs à saisir une date de décision probable supérieur au jour en cours.

Etapas suggérées :

1. Création d'un champ personnalisé de type date appelé "Date de décision probable"
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnalisation | Pistes | Champs**.
 - B. Dans la liste **Champs personnalisés et relations de Piste**, cliquez sur **Nouveau**.
 - C. À l'étape 1, sélectionnez le type **Date**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - D. Renseignez les informations demandées à l'étape 2.

Étiquette du champ : Date de décision probable

Texte d'aide : Date à laquelle la piste est susceptible d'acheter un produit. Par définition cette date ne doit pas être antérieure au jour en cours.
 - E. Cliquez sur **Suivant**.
 - F. À l'étape 3, laissez le champ visible à tous les profils et Cliquez sur **Suivant**.
 - G. À l'étape 4, ne ajoutez pas le champ aux différentes présentations de pages, puis cliquez sur **Enregistrer**.
2. Création d'une règle de validation destinée à obliger les utilisateurs à saisir une date de décision probable supérieur au jour en cours.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnalisation | Pistes | Règles de validation**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez la règle de validation.

Nom de règle : Date de decision probable superieure au jour en cours

Actif : (sélectionné)

Description : La date de décision probable doit être supérieure au jour en cours.



EI-INSTITUT

GROUPE EI-TECHNOLOGIES

Formule de condition d'erreur : `Date_de_decision_probable_c < TODAY()`

Message d'erreur : La date de décision probable doit être supérieure au jour en cours.

Emplacement de l'erreur : Champ

Champ : Date de décision probable

C. Cliquez sur **Enregistrer**.



Exigence 5 :

AW Computing souhaite automatiser la notation des pistes en créant un champ Cote télémarketing, qui ne devrait pas être visible par des utilisateurs qui ne sont pas rattachés au vice-président du service Marketing :

Date de décision probable inconnue = FROID

Date de décision probable > 30 jours = TIÈDE

Date de décision probable < 30 jours = CHAUD

Tâche suggérée:

1. Création d'un champ personnalisé de type formule.

Etape suggérée :

1. Création d'un champ personnalisé de type formule.

A. Cliquez sur **Configuration | Personnalisation | Pistes | Champs**.

B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de Piste, cliquez sur **Nouveau**.

C. À l'étape 1, sélectionnez **Formule**, puis cliquez sur **Suivant**.

D. Renseignez les informations concernant le nouveau champ à l'étape 2.

Étiquette du champ : Cote télémarketing

Type de renvoi de la formule : Texte

E. Cliquez sur **Suivant**.

F. Renseignez les informations concernant la formule à l'étape 3.

```
IF ( ISBLANK(Date_de_decision_probable), "Froid",  
    IF ( Date_de_decision_probable > TODAY()+30, "Tiède" ,  
        "Chaud" ) )
```

G. Cliquez sur **Suivant**.

H. Conservez les informations concernant la sécurité au niveau du champ à l'étape 4, puis cliquez sur **Suivant**.

I. Ne ajoutez pas le champ aux différentes présentations de pages existantes, puis cliquez sur **Enregistrer**.



Exigence 6 :

AW Computing a lancé une nouvelle campagne télémarketing grâce à laquelle les clients existants peuvent obtenir des remises s'ils transmettent le nom de nouveaux clients (c'est-à-dire, des pistes). Assurez-vous qu'un champ est disponible sur les pistes de manière à ce que le contact qui les a transmises soit suivi (ce champ peut être vide sur certains enregistrements s'il n'est pas nécessaire).

Tâche suggérée :

1. Création un champ personnalisé de type relation de recherche permettant de renseigner le Contact ayant parrainé la Piste.

Etape suggérée :

1. Création un champ personnalisé de type relation de recherche permettant de renseigner le Contact ayant parrainé la Piste.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnalisation | Pistes | Champs**.
 - B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de Piste, cliquez sur **Nouveau**.
 - C. À l'étape 1, sélectionnez **Relation de recherche**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - D. À l'étape 2, dans la liste de sélection **Associé à**, sélectionnez **Contact**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - E. Renseignez les informations demandées à l'étape 3.

Renommez l'étiquette de champ : `Contact parrain`

Description : Utilisé pour identifier le contact ayant parrainé la piste.
 - F. Cliquez sur **Suivant**.
 - G. Conservez les informations concernant la sécurité au niveau du champ à l'étape 4, puis cliquez sur **Suivant**.
 - H. ~~N~~ajoutez pas le champ aux différentes présentations de pages existantes, puis cliquez sur **Suivant** puis sur **Enregistrer**.



Exigence 7 :

Le directeur télémarketing souhaiterait que les exigences 2 à 6 soient disponibles pour l'équipe de télémarketing de manière à ce que, lorsqu'elle souhaite créer des pistes, elle dispose des champs, des valeurs de liste de sélection et des processus commerciaux appropriés.

Tâches suggérées:

1. Création une présentation de page affichant les champs appropriés au service du télémarketing
 2. Modification des attributions de présentations de page
-

Etapas suggérées :

1. Création une présentation de page affichant les champs appropriés au service du télémarketing

A. Cliquez sur **Configuration | Personnalisation | Pistes | Présentation de page.**

B. Cliquez sur **Nouveau**, puis complétez la page Créer une présentation de page.

Présentation de page existante : Présentation Piste

Nom de la présentation de page : Présentation Piste télémarketing

C. Cliquez sur **Enregistrer.**

D. Ajoutez les champs créés dans les exigences 2 à 6.

E. Cliquez sur **Enregistrer.**

2. Modification des attributions de présentations de page

A. Cliquez sur **Configuration | Personnalisation | Pistes | Présentation de page**, puis sur **Attribution de présentation de page.**

B. Cliquez sur **Modifier l'attribution**, puis renseignez l'écran d'attribution :

Dans la colonne **Piste télémarketing**, appuyez sur la touche Ctrl et maintenez-la enfoncée, puis sélectionner tous les profils.

Présentation de page à utiliser : Présentation de Piste télémarketing

C. Cliquez sur **Enregistrer.**



Exigence 8 :

Si la date de décision probable est passée et que la piste n'a pas été convertie, un rappel doit être envoyé au propriétaire de la piste afin qu'il puisse modifier la date de décision probable ou convertir la piste. Si rien ne se produit après 24 heures, la piste doit être réattribuée au directeur télémarketing.

Tâches suggérées :

1. Création d'une règle de workflow sur l'objet Piste.
2. Ajout d'un déclencheur temporel : 0 jours après la date de décision probable.
3. Ajout d'une action de workflow : Tache au propriétaire de la piste.
4. Ajout d'un déclencheur temporel : 1 jours après la date de décision probable.
5. Ajout d'une action de workflow : réattribution au directeur marketing
6. Test de la règle.

Etapes suggérées :

1. Création d'une règle de workflow sur l'objet Piste.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Créer | Workflow et approbations | Règles de workflow.**
 - B. Cliquez sur **Nouvelle règle.**
 - C. A l'étape 1, sélectionnez l'objet **Piste.**
 - D. Cliquez sur **Suivant.**

Nom de règle : Date de décision probable dépassée

Description : Prévenir le propriétaire de la piste lorsque la date de décision probable est dépassée. Si rien ne se produit après 24h, la piste est réattribuée au Directeur télémarketing.

Evaluer la règle lorsque les enregistrements sont : créé et lorsqu'il est modifié pour remplir les critères.

Exécutez cette règle si les : critères suivants sont remplis

Champ : Date de décision probable

Opérateur : différent de

Valeur : (laisser ce champ vide)

- E. Cliquez sur **Enregistrer et Suivant.**



2. Ajout d'un déclencheur temporel

- A. Cliquez sur **Ajouter un déclencheur temporel**.
- B. Ajouter un déclencheur temporel : 0 jours après la date de décision probable
- C. Cliquez sur Enregistrer.

3. Ajout d'une action de workflow.

- A. Cliquez sur **Ajouter une action de workflow | Nouvelle tâche** en dessous du déclencheur temporel.
- B. Configurez la tâche comme suit :
 - Attribué à : Propriétaire de la piste
 - Objet : Date de décision probable dépassée
 - Date d'échéance : Date de décision probable dépassée plus 1 jours
 - Statut : Non démarré
 - Priorité : Elevée
 - Commentaire : Merci de modifier la Date de décision probable ou de convertir la piste si celle-ci a acheté des produits.
- C. Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Ajout d'un second déclencheur temporel

- A. Cliquez sur **Ajouter un déclencheur temporel**.
- B. Ajouter un déclencheur temporel : 1 jours après la date de décision probable.
- C. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Ajout d'une action de workflow.

- A. Cliquez sur **Ajouter une action de workflow | Nouvelle mise à jour de champ** en dessous du déclencheur temporel.
- B. Configurez la mise à jour comme suit :
 - Nom : Réaffectation piste
 - Description : Réaffectation de la piste au directeur télémarketing
 - Champ à mettre à jour : Propriétaire de la piste



Propriétaire de la piste : Utilisateur : Mary smith

C. Cliquez sur **Enregistrer**.

D. Cliquez sur **Terminer** puis **Activer**

Règle de workflow

Date de décision probable dépassée

[« Retour à la liste : Règles de workflow](#)

[Aide sur cette page](#)

Détails Règle de workflow

[Modifier](#) [Cloner](#) [Désactiver](#)

Nom de règle	Date de décision probable dépassée	Objet	Piste
Actif	✓	Critères d'évaluation	Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est créé et lorsqu'il est modifié pour remplir les critères
Description	Prévenir le propriétaire de la piste lorsque la date de décision probable est dépassée. Si rien ne se produit après 24h, la piste est réattribuée au Directeur télémarketing.		
Critères de la règle	Piste: Date de décision probable DIFFÉRENT DE null		
Créé par	Amandine DUFAYET, 29/10/2013 16:53	Modifié par	Amandine DUFAYET, 29/10/2013 17:25

Actions de workflow

[Modifier](#)

Actions de workflow immédiates

Aucune action de workflow n'a été ajoutée.

Actions de workflow chronologiques

[Exemple](#)

0 Jours Après Piste: Date de décision probable

Type	Description
Tâche	Date de décision probable dépassée

1 Jour Après Piste: Date de décision probable

Type	Description
Mise à jour du champ	Réaffectation piste

6. Test de la règle.



Exigence 9 :

Une liste de pistes à importer pour l'équipe de télémarketing vous a été remise. (Regarder dans le dossier Documents Partagés de l'onglet Documents)

Tâches suggérées :

1. Création d'une File d'attente pour attribuer les nouvelles piste à l'équipe de Télémarketing.
2. Modification de la règle d'attribution actuelle.
3. Récupérer le fichier à importer.
4. Utilisation de l'assistant d'importation.

Etapas suggérées :

1. Création d'une File d'attente pour attribuer les nouvelles piste à l'équipe de Télémarketing.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Files d'attente**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - C. Renseignez les informations concernant la nouvelle file d'attente :
 - Nom de la file d'attente : Équipe Télémarketing
 - E-mail de file d'attente : (Laissez ce champ vide)
 - Envoyer un e-mail aux membres : (désélectionné)
 - Objets disponibles : sélectionnez Piste.
 - Membres: sélectionnez Rôles et subordonnés : Directeur Télémarketing.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Modification de la règle d'attribution actuelle.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnalisation | Pistes | Règles d'attribution**
 - B. Cliquez sur la règle active : Pistes par région
 - C. Dans la zone Entrées de règle, cliquez sur **Nouveau**.
 - Ordre de tri : 1
 - Champ : Piste : type d'enregistrement
 - Opérateur : égal à
 - Valeur : Piste Télémarketing
 - File d'attente : Équipe Télémarketing



D. Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Récupérer le fichier à importer dans l'onglet Document
4. Utilisation de l'assistant d'importation.