



L'ESSENTIEL DE L'ADMINISTRATION POUR LES NOUVEAUX ADMINISTRATEURS

(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 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, peuvent contenir 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.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À la fin de cette formation, vous serez à même de créer et de personnaliser une organisation Salesforce avec les principales fonctionnalités dédiées à Sales Cloud, à Service Cloud et à Collaboration Cloud. Vous serez plus particulièrement en mesure de réaliser les opérations suivantes :

- Créer des utilisateurs disposant des autorisations et de l'accès appropriés à l'utilisation des données Salesforce.
- Personnaliser l'application Salesforce conformément à vos exigences professionnelles, de la définition de devises à la création de champs personnalisés.
- Importer et exporter des données à partir de Salesforce. Veiller à la propreté des données grâce aux règles de validation.
- Créer des tableaux de bord et des rapports de manière à ce que vos utilisateurs et vous puissiez analyser les données enregistrées dans Salesforce.
- Automatiser les processus commerciaux, la génération de pistes, ainsi que la création, l'affectation et l'escalade des requêtes.
- Optimiser la collaboration, le partage et la transmission des connaissances dans votre société.

PROGRAMME DE LA FORMATION

- [Introductions et présentation](#)
- [Module 1 : Découverte de l'application](#)
- [Module 2 : Préparation de votre organisation pour les utilisateurs](#)
- [Module 3 : Configuration et gestion des utilisateurs](#)
- [Module 4 : Sécurité et accès aux données](#)
- [Module 5 : Personnalisations d'objet](#)
- [Module 6 : Gestion des données](#)
- [Module 7 : Rapports et tableaux de bord](#)
- [Module 8 : Automatisation](#)
- [Module 9 : Gestion du processus de support](#)
- [Module 10 : Récapitulatif](#)

INTRODUCTIONS ET PRÉSENTATION



6

OBJECTIFS DE L'INTRODUCTION

7  university

À la fin de ces introductions :

- Vous vous serez familiarisés avec les locaux, le matériel de formation et les autres participants.
- Vous connaîtrez votre nouvelle société, AW Computing.

PROGRAMME

8  university

- **Introduction**
- Bienvenue chez AW Computing

INTRODUCTION

9 salesforce university



Logistique

- Sorties de secours
- Toilettes, salles de repos, etc.



Matériel de formation et programme

- Manuel et exercices
- Programme de cette semaine



Les participants

- Votre nom
- Objectifs à atteindre pendant cette formation

NOTRE MISSION

10 salesforce university

Piloter, encourager et promouvoir le Cloud Computing



Nouveau modèle de technologie

Nouveau modèle d'activité

Nouveau modèle philanthropique

Ordinateur central
1960

Client/serveur
1980

Cloud
Aujourd'hui



COMMUNIQUEZ AVEC VOS CLIENTS D'UNE TOUTE NOUVELLE FAÇON

Chaque personne et chaque objet est connecté.



Ordinateur central
SNA
Terminaux



Serveur
LAN/WAN
Client



Xtreme Lashes



11 salesforce university

Cloud

Téléphonie mobile

Social

Science des données

IoT



Milliers



Millions



Milliards
d'objets connectés



Trillions
d'interactions avec
les clients

salesforce

DEVENIR UNE SOCIÉTÉ CLIENT

12 salesforce university



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM



Développé par Lightning

Communiquez avec vos clients
d'une toute nouvelle façon.

Gérez vos activités
à partir de votre
téléphone.

Créez des parcours
client individuels.

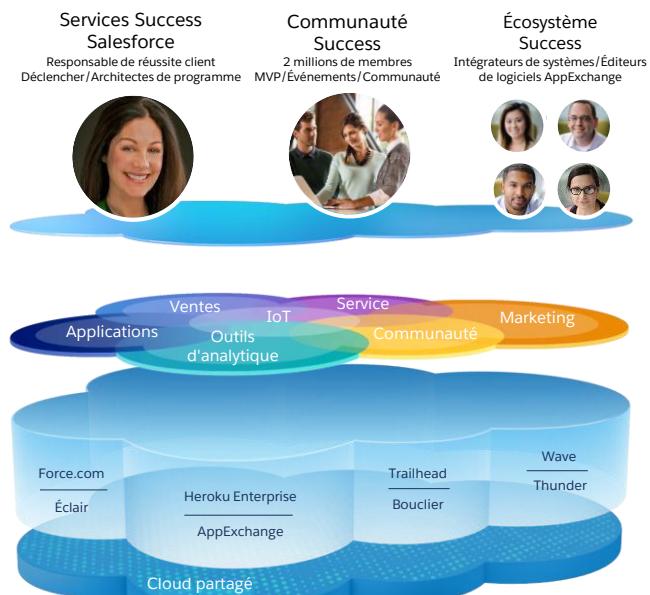
Obtenez davantage
d'informations
sur vos clients.

UNE PLATE-FORME COMPLÈTE DE RÉUSSITE CLIENT

13



university



PROGRAMME

14



university

- Introduction
- **Bienvenue chez AW Computing**

BIENVENUE

15 salesforce university

Toutes nos félicitations
pour votre nouveau poste d'administrateur
Salesforce chez AW Computing !

AW Computing est une société de taille moyenne implantée aux États-Unis qui propose des équipements informatiques de bureau aux entreprises et aux particuliers. Elle gagne du terrain à l'international et sollicite de plus en plus l'organisation Salesforce implémentée il y a six mois.



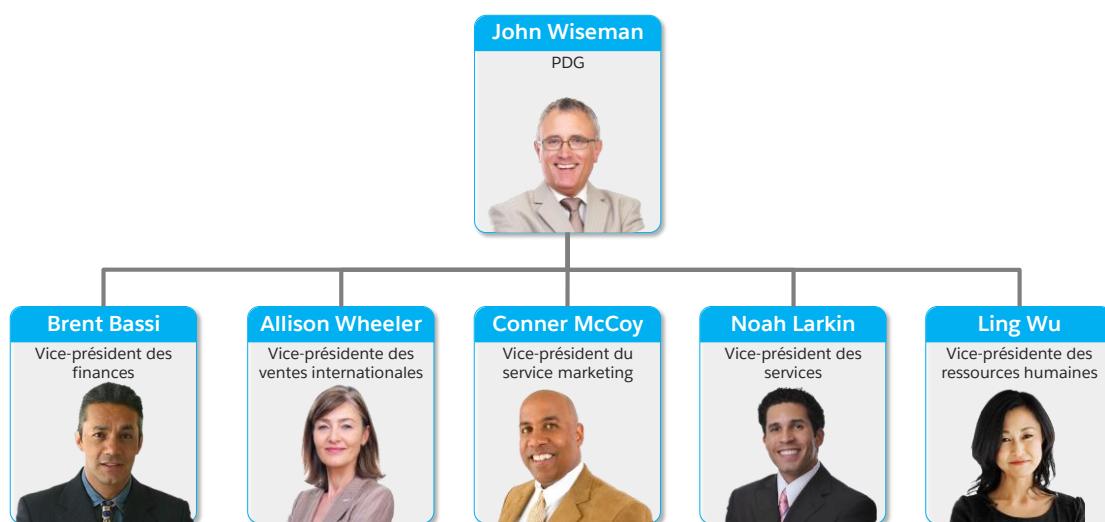
1 Market St.
San Francisco, CA, 94105
États-Unis
[+1.415.901.7901](tel:+14159017901)
www.aw-computing.com

Secteur
Ordinateurs et
Électronique
Employés
750
Chiffre d'affaires
30 000 000 USD
Propriétaire
Privé



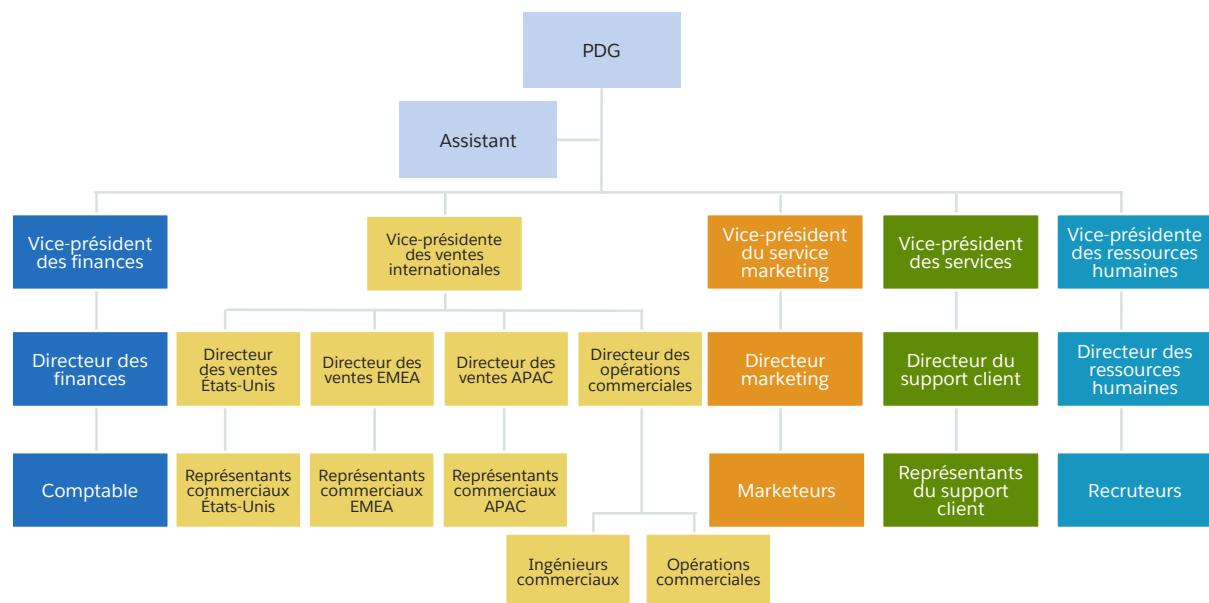
LES RESPONSABLES DE AW COMPUTING

16 salesforce university



RESSOURCES HUMAINES - ORGANIGRAMME

17 salesforce university



LES RESSOURCES HUMAINES SOUHAITENT QUE VOUS METTIEZ VOTRE PROFIL CHATTER À JOUR

18 salesforce university



Ling Wu à Utilisateur Admin :

Bienvenue chez AW Computing ! Veuillez télécharger une photo sur votre profil Chatter et compléter la section « À propos de moi ». Je vous ai également ajouté au groupe Boîte à outils des nouveaux employés dans lequel vous pourrez trouver le manuel de l'employé, obtenir des réponses à vos questions et vous mettre à niveau par rapport à toutes les personnes que vous avez rencontrées lors de la session d'orientation des nouveaux employés.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 17:56



Noah Larkin

J'ai été ravi de vous rencontrer lors de la session d'orientation des nouveaux employés ! Je suis content de connaître déjà quelqu'un du service informatique, je suis sûr que ça me sera utile !

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 17:57



INTRODUCTION : CONNEXION

19 salesforce university

5 min

Objectif :

Vous connecter à l'organisation Salesforce AW Computing pour commencer votre nouveau travail !

Tâches :

1. Accès à la page de connexion Salesforce.
2. Connexion à l'aide des nom d'utilisateur et mot de passe.
URL : login.salesforce.com
Nom d'utilisateur : admin@aw#####.com
Mot de passe : password1
3. Lors de la connexion, vous serez invité à changer votre mot de passe. Utilisez le mot de passe fourni par l'instructeur ou choisissez un mot de passe facile à mémoriser.



INTRODUCTION : MODIFICATION DE VOTRE PROFIL CHATTER

20 salesforce university

5 min

Objectif :

Mettre à jour votre profil en saisissant des informations personnelles.

Tâches :

1. Accès à votre profil Chatter.
2. Modifiez votre profil pour ajouter votre propre adresse e-mail, votre nom, votre expérience et vos compétences.
3. Désactivation des notifications par e-mail Chatter.



salesforce university

RÉCAPITULATIF DE L'INTRODUCTION

21 salesforce university

1. Qu'est-ce qu'une « Société Client » ?
2. Qu'est-ce que Sales Cloud ? 
3. Qu'est-ce que Service Cloud ?
4. Qu'est ce que Marketing Cloud ?
5. Depuis combien de temps l'organisation Salesforce de AW Computing existe-t-elle ? 

REMARQUES

22 salesforce university

MODULE 1 :

DÉCOUVERTE DE L'APPLICATION



23

OBJECTIFS DU MODULE

24  university

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Décrire l'architecture d'une organisation Salesforce.
- Comprendre la terminologie principale utilisée dans Salesforce.
- Naviguer rapidement dans Salesforce.
- Trouver rapidement les réponses aux questions concernant Salesforce dans le portail Aide et formation.



INTRODUCTION ET PROGRAMME DU MODULE

Vous venez d'accepter un nouveau poste d'administrateur chez AW Computing. Vous vous êtes connecté(e) et avez mis à jour votre profil Chatter. Nous allons à présent découvrir l'interface Salesforce et utiliser le portail Aide et formation.

▪ Modèle de données et navigation

- Lightning Experience
- Aide et formation



DÉCOUVERTE DE VOTRE ORGANISATION SALESFORCE

Vous êtes enthousiaste à l'idée de découvrir votre nouveau poste, mais vous devez dans un premier temps vous familiariser avec Salesforce : Quels sont les principaux objets et comment sont-ils associés ? Vous avez appris que la mise en œuvre initiale a été réalisée il y a six mois par un consultant. Le consultant a-t-il créé des objets ?



DÉFINITION :



Organisation : Déploiement de Salesforce comportant un ensemble défini d'utilisateurs avec une licence. Votre organisation inclut l'ensemble de vos données et applications, elle est séparée des autres organisations.

QU'EST-CE QU'UN OBJET DANS SALESFORCE ?

27 salesforce university

Un objet est une table de données.

- Les enregistrements sont des lignes.
- Les champs sont des colonnes.

A	B	C	D	E
ID	NAME	BILLINGCITY	BILLINGSTATE	BILLINGPOSTALCODE
2 0013000000iQR0IAAG	Starfish Publishing-HQ	Pittsburg	PA	USA
3 0013000000iQR18AAG	Lutron Technologies	Murray Hill	NJ	USA
4 0013000000iQR0zAAG	Installese Inc.	New York	NY	USA
5 0013000000iQR1MAAW	Canson	Ohta-ku	Tokyo	Japan
6 0013000000iQR1UAAW	American Package_UK	Middlesex	London	United Kingdom
7 0013000000iQR14AAG	Service Style	New York	NY	USA
8 0013000000iQR0rAAG	Ecotech - Germany	Duesseldorf	Munich	Germany
9 0013000000iQR1bAAG	salesforce.com	San Francisco	CA	USA
10 0013000000iQR0tAAG	Environmental Control Agency	Washington	DC	USA
11 0013000000iQR0bAAG	Starfish Publishing	San Francisco	CA	USA
12 0013000000iQR0uAAG	Ecotech - HQ	Burlington	MA	USA

DÉFINIR LES OBJETS STANDARDS SALESFORCE ET CONSTRUIRE LE SCHÉMA

28 salesforce university

Travaillez en groupe avec les cartes fournies pour définir chaque objet.

Ensuite dessinez un schéma du modèle de données de Salesforce.



Compte



Campagne



Requête



Contact



Piste



Opportunité



Solution



Utilisateur

OBJETS STANDARD

29 salesforce university



Compte : clients, concurrents et partenaires. Chaque compte contient des informations telles que nom, adresse et numéros de téléphone.



Contact : individus associés à vos comptes professionnels dont vous devez assurer le suivi dans Salesforce.



Opportunité : affaires commerciales dont vous souhaitez assurer le suivi. L'ajout d'opportunités enrichit également vos en-cours, qui permettront ensuite d'établir vos prévisions.



Requête : description du commentaire, du problème ou de la question d'un client. Utilisez les requêtes pour suivre et résoudre les problèmes de vos clients.



Solution : description détaillée du problème d'un client et résolution de ce problème.



Campagne : projet marketing que vous souhaitez planifier, gérer et suivre dans Salesforce.



Piste : un prospect ou une opportunité potentielle.

OBJETS ET RELATIONS SALESFORCE

30 salesforce university

Listes associées ↓

Marketing

Ventes

Centre d'Appels

Personnalisés

Campagne

Compte

Solution

Poste

Candidat

Piste

Contact

Candidature

Personne assurant les entretiens

Opportunité

Requête

Recherche ↑

Propriétaire

= Utilisateur





1-1 : DÉCOUVERTE DE L'APPLICATION

31



5 min

Objectif :

Découvrir l'application et passer en revue les principaux objets Salesforce évoqués.

Tâches :

1. Découvrir l'onglet Accueil.
2. Découvrir les onglets et les applications.
3. Découvrir les enregistrements.



1-2 : LA CHASSE AU TRÉSOR

32



5 min

Objectif :

Répondre aux questions en utilisant les capacités de navigation que nous venons de découvrir.

1. Combien de comptes commencent par la lettre « A » ? 
2. Combien de comptes commencent par la lettre « U » ? 
3. Où Allison Wheeler a-t-elle obtenu son diplôme de commerce ?
4. Qu'est-ce que Ling WU a fait avant de travailler chez AW Computing ?
5. Combien de membres il y a dans le groupe « Beat Targas! » ? 
6. À quel département/division ils appartiennent ?
7. Combien de personnes vous suivent dans Chatter ? 
8. Combien de personnes, enregistrements et fichiers suivez-vous ?
9. Êtes-vous propriétaire de certains fichiers qui ont été téléchargés dans l'org ? 
10. Des fichiers ont-ils été partagés avec vous ? Combien ?

PROGRAMME DU MODULE

33 salesforce university

- Modèle de données et navigation
- **Lightning Experience**
- Aide et formation

PRÉSENTATION DE LIGHTNING EXPERIENCE

34 salesforce university

Accueil

Recherche

Favoris

Chemin

Détails

POUR QUI EST-CE ADAPTÉ ?

Une organisation de ventes B2B utilisant des comptes, contacts, pistes, opportunités, objets personnalisés et d'autres caractéristiques commerciales prises en charge dans l'interface utilisateur.

Une organisation qui souhaite piloter la nouvelle expérience utilisateur avec un groupe de commerciaux.

Une organisation qui souhaite relancer son implémentation.



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

VOTRE STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT

Apprenez

- Découvrir Lightning Experience
- Identifier les parties prenantes
- Identifier le responsable du sponsor
- Comparer à Salesforce Classic
- Confirmer que Lightning Experience répond à vos besoins



Lancez

- Identifier les utilisateurs pour un groupe pilote
- Identifier et activer des super-utilisateurs
- Créer un calendrier de projet
- Définir des mesures de réussite
- Créer une stratégie de formation
- Personnaliser et tester



Recommandez

- Évaluer la progression
- Réaliser des sondages auprès des utilisateurs
- Suivre les mesures et les commentaires
- Fournir un résumé



ACTIVATION DE LIGHTNING EXPERIENCE POUR VOS UTILISATEURS

37

 salesforce university

Une fois que vous avez mis en place un plan et élaboré une liste d'utilisateurs pilotes, vous êtes prêt à activer Lightning Experience pour vos utilisateurs.



Activation des fonctionnalités recommandées

Certaines des fonctionnalités recommandées pour une utilisation commerciale de Lightning Experience optimisée sont les suivantes : les fichiers associés, les notes, la gestion des enregistrements en double et la conversion des pistes.

Configuration des utilisateurs pour Lightning Experience

Choisissez les utilisateurs devant utiliser Lightning Experience et configurer-les avec les autorisations correctes afin qu'ils puissent le voir immédiatement.

Activation de Lightning Experience

Faites glisser le bouton **Lightning Experience** sur Activé dans la page de configuration de Lightning Experience.

ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE LORS DU CHOIX DE LIGHTNING EXPERIENCE

38

 salesforce university

Vous devriez poser quelques questions lorsque vous envisagez de choisir Lightning Experience pour votre organisation :

- Existe-t-il un groupe de personnes dans l'organisation qui bénéficiera de l'utilisation de Lightning Experience ?
- L'organisation a-t-elle un processus de vente complexe ?
- L'organisation souhaite-t-elle vivre une expérience Salesforce unique entre les départements des ventes et des services ?
- Avez-vous analysé les différences entre les fonctions et fonctionnalités disponibles dans Salesforce Classic et Lightning Experience ?



1-3 : ACTIVATION DE LIGHTNING EXPERIENCE

39 salesforce university

5 minutes

Objectif :

Activer Lightning Experience et les caractéristiques recommandées pour votre organisation.

Tâche :

Activation de Lightning Experience, ainsi que des caractéristiques recommandées.



PROGRAMME DU MODULE

40 salesforce university

- Modèle de données et navigation
- Lightning Experience
- Aide et formation**



salesforce university

AIDE ET FORMATION

41 salesforce university

Le portail Aide et formation offre un accès aisément à de la documentation, à des articles de connaissance et à des vidéos, ainsi qu'à des options de formation.

Vous pouvez accéder au portail de deux façons :

- Via le lien **Aide et formation** de l'interface utilisateur. Cette option vous connecte automatiquement au portail et vous permet de :
 - Sélectionner votre rôle dans Mes paramètres afin de recevoir de l'aide et des suggestions de formation adaptées.
 - Contacter le support.
- En visitant help.salesforce.com. Cette option ne vous connecte pas automatiquement au portail, mais vous permet de rechercher des articles Knowledge, des meilleures pratiques, des notes de publication, etc.

FORMATION ET CERTIFICATION

42 salesforce university

En tant qu'administrateurs, vous serez éventuellement sollicités afin de dispenser une formation aux utilisateurs finaux ou de convaincre les utilisateurs de se laisser séduire par Salesforce. Par ailleurs, vous souhaiterez être informés des mises à niveau, des améliorations et des nouvelles fonctionnalités mises à votre disposition par Salesforce trois fois par an.

- Des formations en ligne, ainsi que des formations sur les versions, sont disponibles pour tous les utilisateurs sur le site www.salesforce.com/training.
- Des formations en ligne, des notes de publication et de la documentation sont disponibles dans le portail Aide et formation.
- Des vidéos de démonstration sont disponibles dans toute l'application.
- La Success Community est un excellent endroit pour rencontrer d'autres administrateurs, échanger des idées et poser des questions.



1-4 : PORTAIL AIDE ET FORMATION

43



5 min

Objectif :

Utiliser le portail Aide et formation pour trouver de la documentation et des formations en ligne.

Tâches :

1. Recherche de la documentation sur la personnalisation des paramètres de l'interface utilisateur.
2. Recherche de formations en ligne.



CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

44



1. Quel composant de Salesforce est semblable à une table de données ? 
2. Quels objets standard ont une relation avec l'objet de compte ?
3. Comment un utilisateur navigue-t-il d'un enregistrement de compte à un enregistrement de contact lié ?
4. Quelles options sont disponibles sur le portail Aide et formation ?



university

REMARQUES

45 salesforce university

MODULE 2 : PRÉPARATION DE VOTRE ORGANISATION POUR LES UTILISATEURS

46



OBJECTIFS DU MODULE

47  salesforce university

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Décrire les informations saisies dans le profil de la société.
- Configurer l'exercice fiscal.
- Configurer et mettre à jour des devises.
- Configurer l'interface utilisateur de manière à optimiser l'expérience utilisateur.
- Configurer des tâches, des événements et des calendriers.
- Configurer les paramètres de recherche de manière à ce que les utilisateurs puissent rapidement trouver les données dont ils ont besoin.
- Configurer Chatter pour aider les utilisateurs à collaborer sur des affaires et des requêtes.
- Activer l'accès mobile avec Salesforce1.

INTRODUCTION ET PROGRAMME DU MODULE

48  salesforce university

Dans le premier module, nous avons découvert l'architecture Salesforce, ainsi que les objets standard et leurs relations. Nous nous sommes également familiarisés avec l'interface utilisateur. Nous avons abordé certains termes Salesforce incontournables et découvert comment tirer le meilleur parti du portail Aide et formation.

Nous allons à présent nous assurer que Salesforce est correctement configuré au niveau international afin que nos utilisateurs puissent utiliser correctement ce système.

- Configuration du profil de la société
- Configuration de l'interface utilisateur
- Configuration des activités et des calendriers
- Configuration des paramètres de recherche
- Configuration des groupes Chatter
- Accès mobile avec Salesforce1

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

49 salesforce university



Profil de la société
Paramètres de l'interface utilisateur
Paramètres du calendrier
Paramètres de recherche
Chatter



Profil de
l'utilisateur

Enregistrement
Utilisateur



CONFIGURATION DU PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

50 salesforce university



John Wiseman à Utilisateur Admin :

Disposons-nous de suffisamment de licences pour
l'ensemble de nos équipes de vente internationales ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:00



Ling Wu

Et quand nous ajoutons des utilisateurs, pouvons-nous nous assurer que nous disposons des paramètres de date et de langue corrects pour les utilisateurs situés hors des États-Unis ?

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 14:01

QU'EST-CE QU'UN PROFIL DE SOCIÉTÉ ?

51 salesforce university

DÉFINITION :  Un regroupement d'informations sur votre organisation, la plupart collectées lors de l'inscription contractuelle.

Informations sur la société

Nom et adresse

Contact principal

Paramètres régionaux par défaut

Devise par défaut

Stockage utilisé

Licences disponibles

Informations financières

Exercice fiscal

Devises

Informations concernant le support

Heures d'ouverture

Vacances

CHEMIN D'ACCÈS : 

Configuration | Profil de la société

QUE SONT LES PARAMÈTRES RÉGIONAUX ?

52 salesforce university

DÉFINITION :



Paramètres régionaux

Formats de date et heure

Formats de nombre

Ordre des noms

Adresses

Langue

Tout le texte

Aide en ligne

Fuseau horaire

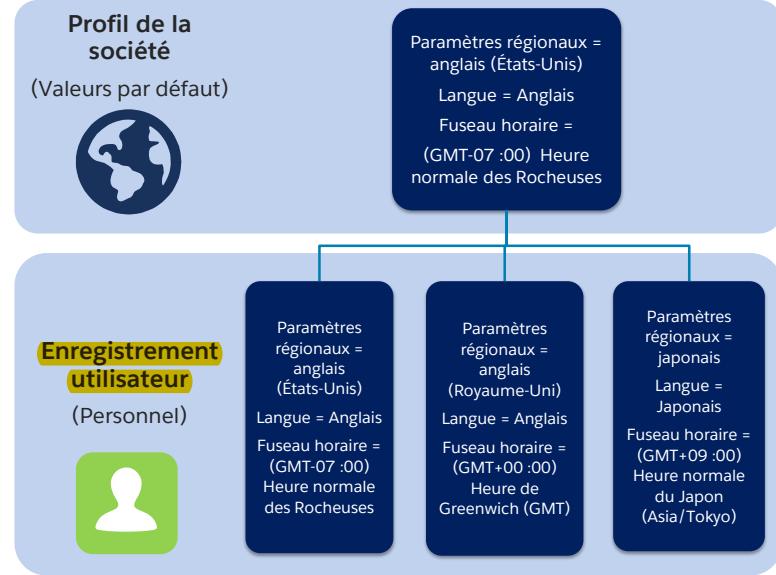
Heures de début/fin des événements

Heure dans les champs date/heure

COMMENT FONCTIONNENT LES PARAMETRES RÉGIONAUX ?

Définissez vos paramètres régionaux au niveau de la société et au niveau de l'utilisateur.

- Définissez les paramètres par défaut de votre société comme paramètres du siège de votre organisation.
- Les nouveaux utilisateurs héritent automatiquement des paramètres par défaut de la société.
- Modifiez les paramètres régionaux de chaque utilisateur, si nécessaire.



SUIVEZ LES INSTRUCTIONS 2-1 : VÉRIFICATION DU PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Objectifs :

John Wiseman, PDG, veut connaître le nombre de licences utilisateur disponibles, afin de s'assurer que ce nombre est suffisant pour répondre à la croissance internationale des équipes de vente.

Ling Wu, vice-présidente des ressources humaines, souhaite connaître les paramètres régionaux, linguistiques et horaires par défaut de manière à savoir quelles informations supplémentaires sont à fournir lors de la configuration d'utilisateurs situés en dehors des États-Unis.

Tâches :

1. Examen du profil de la société afin de déterminer le nombre de licences utilisateur disponibles.
2. Examen du profil de la société et des paramètres régionaux, linguistiques et horaires par défaut.

 EXERCICE FISCAL ET DEVISES

55 salesforce university



Brent Bassi à Utilisateur Admin :

Maintenant que nous avons constitué toutes nos équipes de vente, pourriez-vous vérifier les points suivants :

1. Notre exercice va de janvier à décembre. Assurez-vous que ce paramètre est configuré correctement dans Salesforce afin que nos rapports concordent avec le système de facturation.
2. Nos représentants commerciaux internationaux doivent pouvoir générer des devis et des opportunités dans la devise de leurs clients. Par conséquent, vous devrez configurer l'euro, avec le taux de change correspondant.

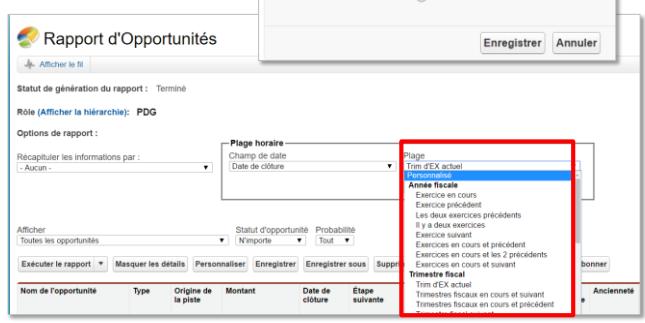
[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:21

CONFIGURATION DE L'EXERCICE FISCAL

56 salesforce university

- Définissez l'exercice fiscal de votre organisation dans Salesforce de manière à ce que les rapports et les prévisions soient établis sur les périodes appropriées.
- L'exercice fiscal standard par défaut suit le calendrier grégorien.





CHEMIN D'ACCÈS :  Configuration | Profil de la société | Année fiscale

UTILISATION D'UN EXERCICE FISCAL PERSONNALISÉ 57 salesforce university

Définissez un exercice fiscal personnalisé si l'exercice fiscal de votre organisation ne suit pas le calendrier grégorien.

Par exemple, si vous avez :

- un exercice fiscal sur 13 mois ;
- des trimestres d'exercice fiscal sur 13 semaines ;
- un exercice fiscal ne commençant pas le premier jour du mois.

Selectionnez la structure de

Choisissez l'un des modèles suivants, puis cliquez sur Pour plus d'informations sur les modèles d'exercice fiscaux

Type de modèle Description du modèle

4 trimestres par an, 13 semaines par trimestre

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="radio"/> 4-4-5 | A chaque trimestre, la période 1 couvre 4 semaines et 4 jours. |
| <input type="radio"/> 4-5-4 | A chaque trimestre, la période 1 couvre 5 semaines et 4 jours. |
| <input type="radio"/> 5-4-4 | A chaque trimestre, la période 1 couvre 4 semaines et 4 jours. |

13 périodes par an, 4 semaines par période

- | | |
|-------------------------------|---|
| <input type="radio"/> 3-3-3-4 | Le 1er trimestre commence par une semaine de 4 jours. |
| <input type="radio"/> 3-3-4-3 | Le 1er trimestre commence par une semaine de 3 jours. |

Définition d'exercice fiscal personnalisé

Cette page permet de définir un enregistrement d'exercice fiscal personnalisé. Les dates de l'exercice fiscal personnalisé sont indiquées ci-dessous. Pour personnaliser votre exercice fiscal, développez la section de personnalisation avancée.

Afficher un aperçu Enregistrer Enregistrer et Nouveau Annuler

Informations sur l'exercice fiscal

Structure de l'exercice fiscal 4 trimestres par an, 13 semaines par trimestre - 4-4-5

Date de début de l'exercice fiscal 14/11/2016

Nom de l'exercice fiscal 2017

Description

Jour de début de la semaine mercredi

REMARQUE :



Rechercher : Définition d'un exercice fiscal personnalisé

CONFIGURATION DE LA DEVISE DE VOTRE ORGANISATION 58 salesforce university

Les organisations Salesforce ne sont dotées, par défaut, que d'une seule devise.

Par conséquent :

- Vous définissez le **paramètre régional Devise** requis dans le profil de la société.
- Toutes les valeurs de devise affichées dans les enregistrements apparaissent dans la devise appropriée.

Opportunité ABC - 10 Laptops

Personnaliser la page | Modifier la présentation | Vue imprimable | Aide sur cette page

Paramètres

Fuseau horaire (GMT+01:00) Heure d'Europe centrale (Europe/Paris)

Paramètres régionaux français (France,Euro)

Langue Français

Devise USD - Dollar américain

Historique des activités | Rôles du contact | Partenaires | Concurrence | Produits | Notes et pièces jointes | Historique des étapes | Équipe d'opportunités | Expéditions

Déverrouiller l'enregistrement | Modifier | Supprimer | Cloner | Partager | Date de clôture 18/10/2016

Étape Close gagnée | Probabilité (%) 100 %

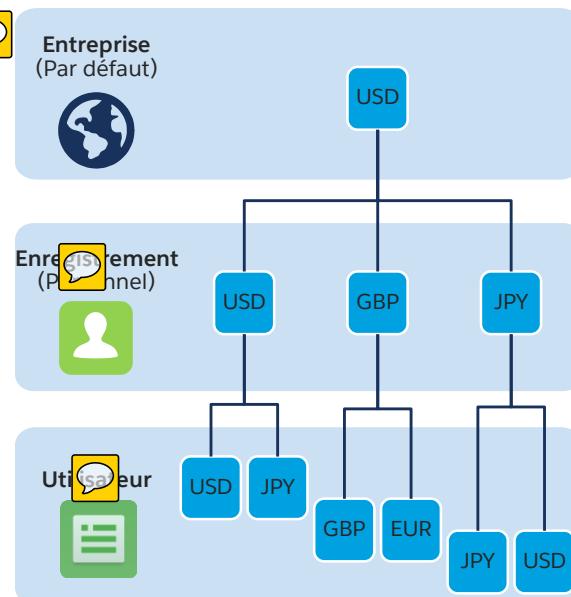
Montant USD 5 000,00

Type d'enregistrement de l'Opportunité 1. Prospection B2B [Modifier]

UTILISATION DE PLUSIEURS DEVISES

Activez des devises supplémentaires par le biais de la fonctionnalité multidevise.

- Les administrateurs définissent la devise de l'entreprise et en activent de nouvelles.
- Les nouveaux utilisateurs héritent de la devise de l'entreprise, mais peuvent définir une devise personnelle.
- Les nouveaux enregistrements héritent de la devise personnelle d'un utilisateur, mais cette devise est modifiable.
- Les pistes, les comptes, les contacts, les opportunités et les requêtes indiquent les montants dans la devise de l'enregistrement et éventuellement de l'utilisateur.



CONFIGURATION DE PLUSIEURS DEVISES

Les administrateurs doivent effectuer les opérations suivantes :

- Cochez la case **Autoriser le support à activer les devises multiples** sous **Configuration | Profil de la société | Informations sur la société**
- Contacter salesforce.com pour activer la fonction multidevise.
- Définir la devise de l'entreprise et activer des devises supplémentaires.
- S'assurer que les utilisateurs disposent des devises personnelles appropriées.
- S'assurer que les utilisateurs emploient la devise appropriée lors de la création d'enregistrements.

Devises actives						
	Nouveau	Modifier les taux	Modifier l'entreprise			
Action	Code de la devise	Nom de la devise	Entreprise	Taux de conversion	Décimales	Dernière modification par
Modifier Désactiver	GBP	Livre britannique	<input type="checkbox"/>	0.656010	2	Admin User, 11/10/2016 7:14 AM
Modifier Désactiver	JPY	Yen japonais	<input type="checkbox"/>	121.920249	0	Admin User, 11/10/2016 7:14 AM
Modifier Désactiver	SGD	Dollar de Singapour	<input type="checkbox"/>	1.375320	2	Admin User, 11/10/2016 7:14 AM
Modifier Désactiver	USD	Dollar américain	<input checked="" type="checkbox"/>	1.000000	2	Admin User, 11/10/2016 7:14 AM

CHEMIN D'ACCÈS :
↗

Configuration | Profil de la société | Gérer les devises



2-2 : VÉRIFICATION DE L'EXERCICE FISCAL ET CONFIGURATION DE LA DEVISE EURO

61



10 min

Objectifs :

Brent Bassi, vice-président des finances, vous demande de vérifier que l'exercice fiscal a bien été défini. Il vous demande également d'indiquer le dernier taux de change pour l'euro.

Tâches :

1. Vérification que l'année fiscale est une année standard, débutant au 1er janvier.
2. Activation de la devise euro et ajout du taux de change.
3. Test de la nouvelle devise à l'aide d'une opportunité et relevé de la somme convertie.



CHEMIN D'ACCÈS : <http://www.bloomberg.com/markets/currencies/cross-rates/>



GESTION AVANCÉE DES DEVISES

62



Brent Bassi à Utilisateur Admin :

Maintenant que nous avons constitué toutes nos équipes de vente, pourriez-vous vérifier les points suivants :

1. Notre exercice va de janvier à décembre. Assurez-vous que ce paramètre est configuré correctement dans Salesforce afin que nos rapports concordent avec le système de facturation.
2. Nos représentants commerciaux internationaux doivent pouvoir générer des devis et des opportunités dans la devise de leurs clients. Par conséquent, vous devrez configurer l'euro, avec le taux de change correspondant.

Commenter · J'aime · Partager · Aujourd'hui à 14:21



Utilisateur Admin

Brent, je peux confirmer que l'exercice fiscal est configuré tel que vous l'avez indiqué. L'euro est maintenant disponible pour nos équipes de vente EMEA.

J'aime · Aujourd'hui à 14:23



Brent Bassi

Super ! Pourriez-vous mettre à jour le taux de change sur une base hebdomadaire ?

J'aime · Aujourd'hui à 14:24



salesforce university



2-3 : MISE À JOUR DES TAUX DE CHANGE

63

salesforce university

5 min

Objectif :

Brent Bassi, vice-président des finances, vous demande de mettre à jour les taux de change chaque semaine.

Tâches :

1. Mise à jour des taux de change.
2. Observation de l'opportunité de l'exercice fiscal précédent et comparaison des montants convertis à ceux relevés.

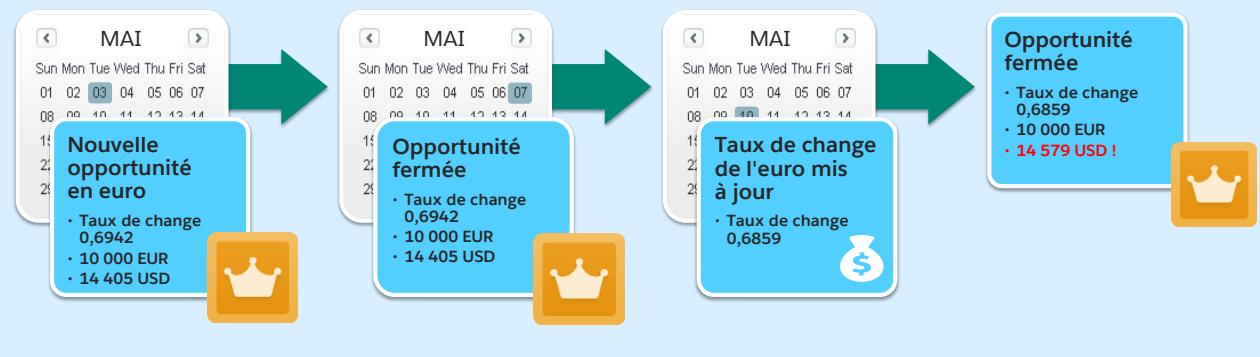
QU'ADVIENT-IL DE MES OPPORTUNITÉS CLOSES ?

64

salesforce university

La fonction multidevise ne permet, par défaut, l'application que d'un seul taux de change par devise. Par conséquent, lorsque vous mettez à jour un taux de change, vous mettez à jour le montant converti indiqué sur l'ensemble des enregistrements utilisant la devise correspondante.

Les opportunités qui sont à l'origine de votre réussite peuvent ainsi être revues à la baisse !

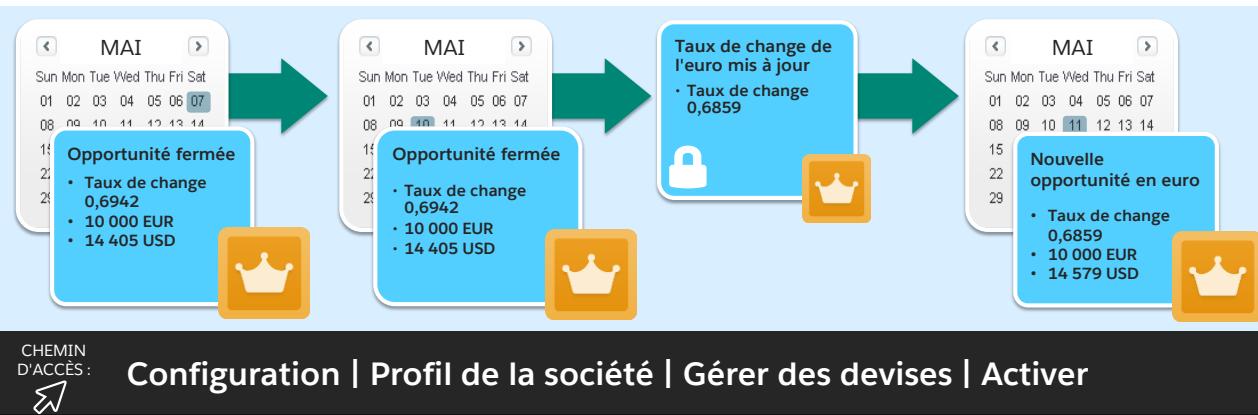


QU'EST-CE QUE LA GESTION AVANCEE DES DEVISES ?

65 salesforce university

La gestion avancée des devises vous permet de « verrouiller » efficacement le montant converti des opportunités en fonction de leur date de clôture.

- Vous pouvez attribuer une date de début à chaque nouveau taux de change.
- Les opportunités utilisent le taux correspondant à la date de clôture.



SUIVEZ LES INSTRUCTIONS 2-4 : MISE À JOUR DU TAUX DE CHANGE DE L'EURO À L'AIDE DE LA GESTION AVANCÉE DES DEVISES

66 salesforce university

Objectif :

5 min

Être en mesure de mettre à jour le taux de change chaque semaine sans incidence sur l'historique des opportunités.

Tâches :

1. Activation de la gestion avancée des devises.
2. Mise à jour du taux de change de l'euro en utilisant le premier jour du mois suivant comme date de début.
3. Modification de la date de clôture de l'opportunité euro afin d'observer l'évolution des sommes converties en fonction des taux de change respectivement appliqués.



PROGRAMME DU MODULE

67

salesforce university

- Configuration du profil de la société
- **Configuration de l'interface utilisateur**
- Configuration des activités et des calendriers
- Configuration des paramètres de recherche
- Configuration des groupes Chatter
- Accès mobile avec Salesforce1

MODIFICATION DE L'INTERFACE UTILISATEUR AFIN D'AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

68

salesforce university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

J'ai surveillé les requêtes de support internes et voici les principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs :

- Le **menu latéral** prend trop de place sur les ordinateurs portables.
- Les utilisateurs créent trop d'enregistrements incomplets.
- Il y a trop de champs sur les enregistrements : les utilisateurs n'ont pas besoin de voir chacun d'entre eux tout le temps.
- Il faut beaucoup naviguer pour voir les enregistrements récents et connexes.
- La modification en masse n'est pas possible.
- L'impression de vues de liste n'est pas possible.

Y-a-t-il quelque chose que vous pouvez faire ? Aidez-moi !

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 09:58



salesforce university

QUE SONT LES PARAMETRES D'INTERFACE UTILISATEUR ?

69 salesforce university

REMARQUE : Rechercher : Personnalisation des paramètres de l'interface utilisateur

Les paramètres d'interface utilisateur sont des paramètres généraux qui permettent de configurer la manière dont *tous* les utilisateurs interagissent avec Salesforce et leurs données. Utilisez-les pour :

- Accélérer la navigation.
- Améliorer la productivité

The screenshot shows the 'Interface utilisateur' configuration page. It includes sections for 'Activer les sections pouvant être réduites', 'Activer les détails de survol', and 'Activer les listes étendues'. A note at the bottom states: 'Certaines fonctionnalités, notamment Chatter, nécessitent le thème de l'interface automatiquement Chatter dans Salesforce Classic et dans Lightning Experience'. Another section, 'Menu latéral', contains options for reducing the sidebar and displaying personalized components across all pages.

CHEMIN
D'ACCÈS :

Configuration | Personnaliser | Interface utilisateur

PARAMETRES D'INTERFACE UTILISATEUR POUR LE MENU LATÉRAL

70 salesforce university

The screenshot shows the Salesforce interface with the sidebar open. A red callout points to the sidebar area with the text 'Menu latéral pouvant être réduit'. Another red callout points to a tooltip 'Détails de survol' over a summary box containing information about an opportunity.

PARAMÈTRES D'INTERFACE UTILISATEUR POUR LES PAGES DE DÉTAILS DES ENREGISTREMENTS

Accueil Chatter Sessions de formation Demandes de participation Tableaux de bord Rapports Fichiers +

Contact Arnold Adams

Activités en cours [0] Historique des activités [0] Opportunités [0] Requêtes [0] Notes et pièces jointes [0] Statut des messages HTML [0] Historique de la campagne [1]

Détails Contact Opportunités Nouvelle opportunité Opportunités - Aide

enregistrement à afficher

du compte ABC Labs

Fonction IT Manager

Poste Information

Coordonnées Informations supplémentaires

Compte Nom du compte ABC Labs [Afficher la hiérarchie] Compte principal Evaluation Tiède

Adresse e-mail adams@training-abc.com Responsable hiérarchique [Afficher l'organigramme]

Détails de survol

Modification en ligne

LISTES ÉTENDUES

Activez les listes étendues de manière à rendre la modification en ligne disponible dans les vues de liste également.

Accueil Chatter Fichiers Pistes Comptes Contacts Opportunités Rapports Tableaux de bord Documents F

Mes contacts Modifier | Supprimer | Crée une vue

Nouveau contact Ajouter à la campagne

Nom	Nom du compte	Fonction	Téléphone
Adams, Arnold	ABC Labs	IT Manager	555-2122
Allen, Jack	Arbuckle Laboratories		555-0557
Amos, Jon	Vandelay Industries	Sales Manager	555-2405
Anderson, Abby	Arbuckle Laboratories		1-847-555-0590
Antonio, Cedric	Arbuckle Laboratories		1-847-555-0543
Avery, Adam	STC Labs	Manager	65-0443-7131
Barone, Antoinette	Red Packages	Product Manager	1-650-548-4248
Bassett, Tanya	Vandelay Industries		1-713-555-1234
Bassi, Antonio	Dixon Chemical - Spain		34-000-123456
	John Corporation		1-408-555-1234

1-25 sur 81 2 Sélectionné ▾

Précédent Suivant ▾

Page 1 sur 4

Modification en masse

Fonction Chatter associée à la vue

Vues de liste imprimables

Modification en ligne

Nombre d'enregistrements par page

Accès aux différentes pages



2-5 : MODIFICATION DE L'INTERFACE UTILISATEUR AFIN D'AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

73



10 min

Objectif :

Noah Larkin, vice-président des services, a passé en revue des requêtes adressées au support technique et vous fournit une liste des problèmes liés à l'interface utilisateur. Essayez de les résoudre.

Tâches :

1. Navigation dans l'interface utilisateur afin d'identifier les problèmes répertoriés.
2. Modification des paramètres de l'interface utilisateur de manière à résoudre les problèmes.
3. Navigation dans l'interface utilisateur pour constater la résolution des problèmes.



PROGRAMME DU MODULE

74



- Configuration du profil de la société
- Configuration de l'interface utilisateur
- Configuration des activités et des calendriers**
- Configuration des paramètres de recherche
- Configuration des groupes Chatter
- Accès mobile avec Salesforce1



university



CONFIGURATION DES ACTIVITÉS ET DES CALENDRIERS

75

salesforce university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Chaque représentant commercial doit assurer le suivi de l'ensemble des e-mails, réunions et tâches liés aux comptes et aux contacts.

Je voudrais pouvoir consulter les événements planifiés dans les calendriers de mes représentants commerciaux. Pouvez-vous vous assurer que nous disposons de cette fonctionnalité ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 16:05

QUELLES SONT LES ACTIVITÉS ?

76

salesforce university



Tâches

- À faire : Crée par l'utilisateur
- Journal d'appels : Crée par l'utilisateur
- Publipostage : Crée par le système au cours du publipostage
- E-mail : Crée par le système lors de l'envoi d'un e-mail depuis Salesforce ou de l'ajout depuis Outlook

Tâche marquée comme terminée par l'utilisateur une fois qu'il a terminé

Crées en tant que tâches terminées Date d'échéance = Date de création



Événements

- Interactions planifiées par l'utilisateur, avec une date de début et une date de fin, apparaissant dans les calendriers

Marqués automatiquement comme terminés lorsque la date de début est atteinte

DÉFINITION :



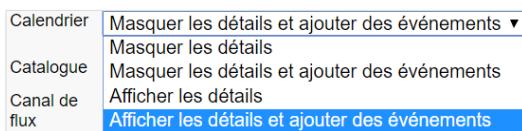
Les activités sont des enregistrements des interactions de votre organisation avec des enregistrements tels que vos comptes, contacts et opportunités. Il peut s'agir de tâches ou d'événements.



salesforce university

CALENDRIERS PERSONNELS

Chaque utilisateur dispose d'un calendrier personnel. L'administrateur définit le niveau d'accès aux calendriers personnels dans Contrôles de sécurité.



Chaque utilisateur octroie ensuite un accès à des utilisateurs spécifiques.

The screenshot shows the monthly calendar view for 'décembre 2016'. It includes a red box around the 'Partager mon calendrier' (Share my calendar) button and another red box around the date grid at the bottom.

CHEMIN D'ACCÈS :

Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage

TACHES, EVENEMENTS ET E-MAILS DANS SALESFORCE

Les tâches constituent votre liste de choses à faire. Les événements sont répertoriés dans votre calendrier. Associez les tâches et les événements aux contacts, aux requêtes et aux opportunités pour obtenir une vue à 360 degrés de l'ensemble des activités de vos comptes.

- Les **tâches** et les **événements** sont suivis dans la liste associée **Activités en cours**.
- Les tâches **terminées**, les événements **passés** et les e-mails **envoyés** sont suivis dans la liste associée **Historique des activités**.

The screenshot displays three main sections of the activities interface:

- Activités en cours**: A table showing tasks and events associated with 'ABC Labs'. One task is marked as completed (✓).
- Historique des activités**: A table showing completed tasks and events. One task is marked as completed (✓) and assigned to 'Matt Wilson'.
- Rapports sur les activités**: A search bar and a list of report categories:
 - Mes demandes d'approbation déléguées
 - Tâches et rendez-vous
 - Événements avec des invités

Exécutez les rapports d'activité standard (ou créez vos propres rapports) pour mesurer et surveiller les activités.

PARAMÈTRES DE CALENDRIER ET D'ACTIVITÉ

CHEMIN
D'ACCÈS :

 Configuration | Personnaliser | Interface utilisateur

Les paramètres d'activité sont disponibles dans deux zones différentes du menu Configuration.

- Les options d'interaction utilisateur pour les calendriers sont définies dans la section Calendrier sous Interface utilisateur.
- Les détails du calendrier, ainsi que les fonctionnalités de tâche et d'événement, telles que les tâches répétitives, les tâches de groupe et bien d'autres encore, sont définis dans Paramètres d'activité.

Calendrier

- Activer les liens de survol pour les événements sur la page d'accueil
- Activer les modifications par glisser-déposer sur les vues du calendrier
- Activer les événements Cliquer et Créer sur les vues du calendrier
- Activer la planification par glisser-déposer dans les vues de liste
- Activer les liens de survol pour ma liste des tâches

Paramètres d'activité

Modifiez vos paramètres d'activité ici.

Paramètres d'activité

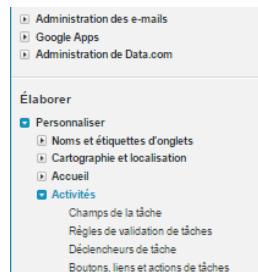
- Activer les tâches de groupe
- Cumuler les activités dans le compte principal d'un contact
- Activer le raccourci du calendrier dans le menu latéral
- Activer la création d'événements récurrents
- Activer la création de tâches récurrentes
- Activer les rappels d'activité
- Activer le contrôle utilisateur des notifications d'attribution de tâche
- Activer le suivi des e-mails
- Afficher le formulaire Nouvelle tâche simplifié dans Salesforce
- Afficher les détails de l'événement sur la vue du calendrier multi-utilisateur
- Activer les événements sur plusieurs jours
- Afficher les demandes de réunion dans la section Calendrier de l'onglet Accueil
- Afficher le logo personnalisé dans les demandes de réunion
- Autoriser les utilisateurs à associer multiples contacts à des tâches et des événements

CHEMIN
D'ACCÈS :

 Configuration | Personnaliser | Activités | Paramètres d'activité

PERSONNALISATION D'ACTIVITÉS

- Les tâches et les événements sont des activités.
- Ils peuvent être personnalisés à l'instar de n'importe quel autre objet.
- Vous pouvez créer des champs personnalisés pour toutes les activités à l'aide des règles de validation, des types d'enregistrement et des présentations de page.
- Il n'existe pas d'onglet Activités.



Activités

Aide sur cette page 

Activités

- Ajouter un champ personnalisé aux activités
- Personnaliser la présentation des champs dans les résultats de recherche et les boîtes de dialogue de recherche
- Actions standard personnalisées pour les activités
- Modifier les valeurs de liste de sélection standard pour les tâches
- Modifier la liste des types de tâches
- Définir des types d'enregistrement pour les tâches
- Crée un lien personnalisé pour les tâches
- Personnaliser les champs dans la page des tâches
- Crée des présentations compactes pour des tâches
- Modifier les valeurs de liste de sélection standard pour les événements
- Définir des types d'enregistrement pour les événements
- Crée un bouton ou un lien personnalisé pour les événements
- Personnaliser les champs dans la page des événements
- Crée des présentations compactes pour des événements
- Gérer vos ressources et calendriers publics
- Modifier vos paramètres d'activité

CHEMIN
D'ACCÈS :

 Configuration | Personnaliser | Activités



PROGRAMME DU MODULE

81

salesforce university

- Configuration du profil de la société
- Configuration de l'interface utilisateur
- Configuration des activités et des calendriers
- Configuration des paramètres de recherche**
- Configuration des groupes Chatter
- Accès mobile avec Salesforce1



CONFIGURATION DES RECHERCHES

82

salesforce university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Je viens de voir la publication de Noah et mes représentants commerciaux rencontrent des problèmes similaires. Ils consacrent trop de temps à passer en revue les contacts. Est-il possible de configurer la recherche de sorte que les représentants voient moins de résultats de recherche, peut-être en les **filtrant par compte ou par fonction**? Et même lorsqu'ils trouvent le contact, les informations dont ils ont besoin sont enfouies sous les détails d'enregistrement. Y-a-t-il un moyen **d'afficher les champs importants**, comme le numéro de téléphone mobile, dans les résultats de recherche?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:34

CONFIGURATION DE LA RECHERCHE

83 salesforce university

Personnalisez les paramètres et les présentations de recherche pour faciliter la recherche d'informations.

Résultats de recherche

Rechercher dans les fils Rechercher Contacts Options...

Enregistrements

Contacts (5) Masquer les filtres

Nom du compte Fonction

Appliquer les filtres

Action	Nom	Nom du compte	Téléphone mobile	Ville	Téléphone
Modifier	Abby Anderson	Arbuckle Laboratories		Arbuckle	1-877-555-0590
Modifier	Arnold Adams	ABC Labs			122
Modifier	Bertha Boxer	ABC Labs			125
Modifier	Francis Buchner	ABC Labs			124
Modifier	Sophie Kostos	ABC Labs		San Jose	1-408-555-2123

PERSONNALISATION DES PARAMETRES DE RECHERCHE

84 salesforce university

Personnalisez les paramètres de recherche de manière à ce que les utilisateurs puissent effectuer des recherches uniquement sur leurs enregistrements et définissez le nombre de résultats affichés par objet.

Paramètres de recherche

Modifier l'interface de recherche de votre organisation à l'aide des paramètres suivants :

Paramètres de recherche Enregistrer Annuler

Activer l'option de recherche « Limiter aux éléments dont je suis propriétaire »

Activer la recherche de contenus de document

Activer l'optimisation de la recherche si vos contenus sont essentiellement en japonais, en chinois ou en coréen.

Utiliser les enregistrements de l'utilisateur récemment affichés pour les références vides et par saisie automatique

Nombre de résultats de recherche affichés par objet

Indiquez le nombre d'enregistrements à afficher pour chaque objet de la page de résultats de recherche. Le paramètre actuel est indiqué en regard de chaque objet, entre parenthèses. Pour effectuer des changements, sélectionnez au moins un objet, entrez le nouveau nombre de résultats par page et cliquez sur Enregistrer. Cette nouvelle valeur doit être comprise entre 5 et 50.

Objets à mettre à jour : Actifs (25) Activités (25) Campagnes (25) Candidats (25) Catalogues de prix (25) Commandes (25) Commentaires sur la requête (25) Comptes (10) Contacts (10)

Résultats par page pour les objets sélectionnés : 10

CHEMIN D'ACCÈS :

Configuration | Personnaliser | Recherche | Paramètres de recherche



PERSONNALISATION DES PRÉSENTATIONS DE RECHERCHE

85 salesforce university

Personnalisez les présentations de recherche correspondant à un objet afin de déterminer les colonnes et les filtres disponibles dans les résultats de recherche de vos utilisateurs. Effectuez cette opération à partir de la page des résultats de recherche ou du menu Configuration.

The screenshot shows two side-by-side configurations for search presentations:

- Contact Résultats de recherche:** This section allows you to select fields to include in the search results presentation. It includes a list of available fields (Champs disponibles) and a list of selected fields (Champs sélectionnés). Buttons for 'Ajouter' (Add), 'Supprimer' (Remove), 'Monter' (Move up), and 'Descendre' (Move down) are provided. A note at the top states: "Sélectionnez les champs à inclure dans cette présentation de recherche. Notez que vos sélections déterminent qu'elles n'affectent en rien les champs sur lesquels cette recherche porte réellement. Vos sélections déterminent lorsqu'ils personnalisent les colonnes de leurs résultats de recherche. Reportez-vous à l'aide en ligne Informations supplémentaires sur les champs de recherche." A red box highlights the 'Colonnes et boutons pour tous les utilisateurs' (Columns and buttons for all users) and 'Filtres pour tous les utilisateurs' (Filters for all users) sections.
- Contact Champ de filtre de recherche:** This section allows you to select fields to filter the search results presentation. It follows a similar structure with 'Champs disponibles' and 'Champs sélectionnés' lists and movement buttons. A note at the top states: "Sélectionnez les champs de filtre à inclure dans cette présentation de recherche. Vous devez sélectionner au moins un champ pour que les filtres affectent les résultats de recherche. Reportez-vous à l'aide en ligne Informations supplémentaires sur les champs de recherche."

CHEMIN D'ACCÈS :

Configuration | Personnaliser | Objet | Présentations de recherche

SUIVEZ LES INSTRUCTIONS

2-6 : CONFIGURATION DES RECHERCHES

86 salesforce university

Objectif :

10 min

Les commerciaux doivent être en mesure de trouver rapidement les coordonnées de leurs clients. Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, vous demande de configurer la fonction de recherche de manière à faciliter la recherche de coordonnées pour les commerciaux.

Tâches :

1. Restriction du nombre de comptes et de contacts affichés dans les résultats de recherche à 10 par page.
2. Ajout des colonnes Ville et Téléphone mobile aux résultats de recherche de contacts.
3. Ajout des filtres Nom du compte et Fonction aux résultats de recherche de contacts.
4. Vérification des modifications.



UTILISATION DES VUES DE LISTE POUR DE MEILLEURS RÉSULTATS

87

salesforce university



Conner McCoy à Utilisateur Admin :

Le service Marketing cible actuellement des comptes dans les secteurs des technologies et de la fabrication. À part en exécutant un rapport, existe-t-il un moyen pour que mon équipe puisse accéder à de simples listes de ces secteurs d'activité uniquement ?



[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) Aujourd'hui à 14:34

QUELS AVANTAGES VOS UTILISATEURS TROUVERAIENT-ILS À L'UTILISATION DES VUES DE LISTE ?

88

salesforce university

Créez des vues de liste pour les recherches fréquemment réalisées. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Enregistrer des vues de liste à des fins d'utilisation ultérieure.
- Filtrer sur un champ spécifique ou sur plusieurs champs.
- Indiquer les groupes d'utilisateurs ayant accès à une vue de liste.
- Imprimer des vues de liste.
- Modifier des enregistrements dans des vues de liste.
- Suivre des enregistrements et afficher les publications Chatter associées.

Comptes Technologie ▾ | [Modifier](#) | [Supprimer](#) | [Créer une vue](#)

[Nouveau compte](#)

Action	Nom du compte	Région/Province de facturation	Téléphone	Type
Modifier Suppr.	Canson		81-00-3212-0094	Client
Modifier Suppr.	ComputeWise	Massachusetts	1-781-555-1555	Consulting
Modifier Suppr.	HomeNet Technologies	Californie	1-415-555-9546	Client
Modifier Suppr.	Introde, Inc.	Californie	1-650-555-7500	Client

CRÉATION D'UNE VUE DE LISTE

89



university

Saisissez un nom approprié.

Étape 1. Saisir le nom de la vue

Nom de la vue :

Indiquez 10 filtres maximum.

Étape 2. Spécifier les critères du filtre

Filtrer par propriétaire :

- Tous les comptes
- Mes comptes
- Mes équipes du compte

Filtrer par champs supplémentaires (facultatif) :

Champ	Opérateur	Valeur
Secteur d'activité	égal à	Technologie
- Aucun -	- Aucun -	- Aucun -

Étape 3. Sélectionner les champs à afficher

Champs disponibles
Rue de facturation
Ville de facturation
Code postal de facturation

Champs sélectionnés
Nom du compte
Secteur d'activité
Région/Province de facturation

Étape 4. Restreindre la visibilité

Visible uniquement par moi

Visible par tous les utilisateurs (y compris les utilisateurs du portail Client et Partenaire)

Visible par certains groupes d'utilisateurs

CHEMIN
D'ACCÈS :

Objet | Créer une vue

SUIVEZ LES
INSTRUCTIONS

2-7 : CRÉATION D'UNE VUE DE LISTE DE COMPTES DANS
LE SECTEUR DE LA FABRICATION ET DES TECHNOLOGIES

90



university

5 min

Objectif :

Le service Marketing cible actuellement des comptes dans les secteurs des technologies et de la fabrication. Il requiert un accès régulier et rapide à ces comptes.

Tâche :

Création d'une vue de liste permettant d'afficher les comptes du secteur de la fabrication et des technologies.



university

PROGRAMME DU MODULE

91 salesforce university

- Configuration du profil de la société
- Configuration de l'interface utilisateur
- Configuration des activités et des calendriers
- Configuration des paramètres de recherche
- Configuration des groupes Chatter**
- Accès mobile avec Salesforce1

Scénario AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR AVEC CHATTER

92 salesforce university

Tous les vice-présidents et le PDG viennent de rentrer d'une réunion professionnelle de trois jours. Ils ont principalement débattu de l'amélioration de la communication.

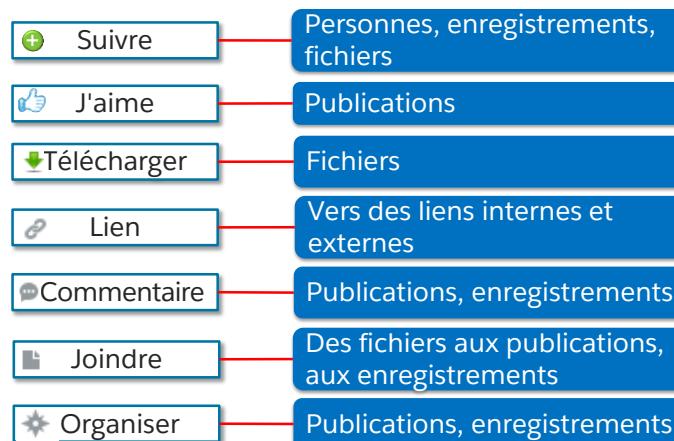


Bilan de la réunion
Améliorer la communication !
✓ Signaler les problèmes à la direction au plus tôt.
✓ Trouver le moyen de partager connaissances et expérience avec les différents services, équipes et personnes extérieures à AW Computing.
✓ Trouver le moyen de réduire les pièces jointes d'e-mail volumineuses et redondantes.

QU'EST-CE QUE CHATTER ?

93 salesforce university

REMARQUE : **Chatter** permet à vos employés de collaborer avec leurs collègues sur des fichiers et des enregistrements. Chatter est automatiquement activé dans toutes les nouvelles organisations.



MISE EN GARDE : Demandez à Salesforce d'activer Chatter en fonction des profils de votre organisation si vous voulez seulement que certains groupes d'utilisateurs y aient accès.

PAGE D'ACCUEIL CHATTER DANS LIGHTNING EXPERIENCE

94 salesforce university

Présentation de la société remplace le fil Toute la société

Section des flux Chatter

Liste des groupes récents

The screenshot shows the Chatter tab in the Lightning Experience. The left sidebar includes "Mes éléments suivis" (My followed items) with sections for "Mes éléments", "Mes favoris", and "Présentation de la société". It also features a "FLUX" section with a message about creating a flux, and a "GROUPES RÉCENTS" section listing "All AW Computing", "Senior Staff", "All Sales", "All Support", and "Spider Series Laptops". The main content area displays a "Publication" card for "West Airlines - 12 AW 5000 Series Printer" and an "Activité la plus récente" card for "Proposition en Prospection". On the right, there are sections for "Groups (3+)" and "Files (2)".

CHEMIN D'ACCÈS:
↗

Onglet Chatter

ADMINISTRATION DE CHATTER

REMARQUE : Chatter est sûr et fonctionne conformément à l'ensemble des paramètres d'autorisation et de sécurité de votre organisation Salesforce !

- En tant qu'administrateur, vous pouvez :
 - Accorder aux utilisateurs l'accès à Chatter en fonction de leur profil.
 - Activer les notifications par e-mail, ce qui permet aux publications et commentaires Chatter de générer des e-mails.
 - Autoriser l'archivage de groupes.
 - Configurer des invitations, ce qui permet aux utilisateurs d'inviter des utilisateurs non Salesforce et des personnes extérieures à la société à rejoindre la communauté Chatter.
 - **Activer des objets et des champs pour le suivi de fil**, ce qui permet d'alerter les suiveurs en cas de modification apportée aux enregistrements qu'ils suivent.
- La réception des notifications par e-mail est contrôlée par chaque utilisateur dans la zone de configuration personnelle.

CHEMIN D'ACCÈS : Pour activer et administrer Chatter :
↗ Configuration | Personnaliser | Chatter | Paramètres Chatter

SUIVI DES ENREGISTREMENTS SUR CHATTER

REMARQUE : Les publications sur Chatter liées à des enregistrements s'affichent dans le fil Chatter à la vue de toute personne ayant accès à l'enregistrement de l'objet.

The screenshot shows the Chatter feed for an Opportunity named "ABC - 10 Laptops". A red callout box points to the top right of the feed area with the text "Enregistrement d'objet". Another red callout box points to the "Publication" tab with the text "Écrire une nouvelle publication". A third red callout box points to the "Fil Chatter" button with the text "Fil Chatter". A fourth red callout box points to a comment from Matt Wilson with the text "Commentaire sur cette publication". The feed displays a post from Noah Larkin about a damaged laptop shipment, followed by a comment from Matt Wilson.

REMARQUE : Le suivi de fil **doit être activé pour les objets** afin que les utilisateurs puissent voir les informations les plus récentes à propos des enregistrements qu'ils suivent sur le fil Chatter.

QUE SONT LES GROUPES CHATTER ?

97 salesforce university

Les groupes constituent une fonctionnalité puissante de Chatter et les utilisateurs peuvent en créer. Les utilisateurs d'un groupe Chatter peuvent :

- Collaborer au sein d'un groupe privé, public ou non répertorié
- Utiliser des groupes de diffusion pour les annonces de l'entreprise.
- Publier des mises à jour, des fichiers, des tâches et des liens
- Inclure des clients dans les groupes privés
- Réduire le volume d'e-mails envoyés au groupe
- Réduire le volume des pièces jointes aux e-mails

Publier des mises à jour, des fichiers, des tâches, des liens, des sondages, etc. !

Fil Chatter du groupe

Paramètres de groupe, rapport d'activité, information et description

Membres du groupe

SUIVEZ LES INSTRUCTIONS 2-8 : CRÉATION DE GROUPES CHATTER PUBLICS ET PRIVÉS

98 salesforce university

Objectif :

10 min

Créer des groupes Chatter pour remplacer les listes d'e-mail de groupe. Publier un lien vers une formation supplémentaire et le marquer d'une balise de rubrique de manière à ce que les utilisateurs puissent facilement rechercher des publications associées à la formation.

Tâches :

1. Création de groupes Chatter pour l'ensemble du service commercial (public) et du service de support (privé).
2. Publication d'un lien vers le groupe Service de support qui explique comment utiliser les mentions @
3. Cliquer sur #formation dans votre publication Chatter pour voir les autres conversations concernant la formation dans la société.

PROGRAMME DU MODULE

99  university

- Configuration du profil de la société
- Configuration de l'interface utilisateur
- Configuration des activités et des calendriers
- Configuration des paramètres de recherche
- Configuration des groupes Chatter
- Accès mobile avec Salesforce1**



ACCÈS MOBILE AVEC SALESFORCE1

100  university



Ling Wu à Utilisateur Admin :

Notre équipe de vente apprécie énormément d'utiliser Salesforce1 sur les tablettes et les smartphones de la société. Nous souhaitons que notre équipe de recrutement bénéficie d'un accès mobile, afin qu'elle puisse exploiter ses données Salesforce lorsqu'elle participe à des salons de recrutement. Pouvez-vous nous aider ? #Mobile

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:43



Utilisateur Admin

Je peux tout à fait configurer les appareils mobiles de votre équipe de recrutement !

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 15:13

APPLICATION SALESFORCE1 MOBILE

101 salesforce university

REMARQUE :



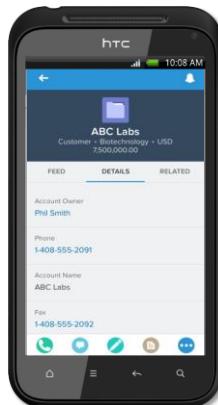
Permet d'accéder à Salesforce à partir de périphériques mobiles.



Salesforce1 est disponible sur :

- Les smartphones Android avec Android 4.4 ou version ultérieure.
- Les smartphones et tablettes iOS avec iOS 8 ou version ultérieure.

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.



ADMINISTRATION DE SALESFORCE1

102 salesforce university

Salesforce1 a été activé pour toutes les organisations et est géré à partir d'applications connectées. Ses composants sont installés automatiquement quand :

- Un utilisateur télécharge et installe l'application et
- s'identifie auprès de votre organisation en se connectant à l'application mobile.

Applications connectées

Gérer les applications qui se connectent à votre organisation Salesforce.

Paramètres d'accès à l'application Modifier

Autoriser les utilisateurs à installer des applications Canvas Personal

Afficher : Tout ▾ [Créer une vue](#)

Action	Étiquette principale	Version d'application	Utilisateurs autorisés
Modifier	Chatter/Desktop	9.0	Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes
Modifier	Chatter Mobile for BlackBerry	9.0	Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes
Modifier	Canvas Personal	7.0	Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes
Modifier	Salesforce@	3.0	Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes
Modifier	Salesforce1 for iOS	9.0	Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes
Modifier	Salesforce1 for Windows	2.0	Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes
Modifier	Salesforce1 Chatter for Android	9.0	Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes

CHEMIN

D'ACCÈS :

Configuration | Gérer les applications | Applications connectées



2-9 : PRÉPARATION À SALESFORCE1

103

salesforce

university

5 min

Objectif :

Passer en revue les composants de l'application Salesforce1 et s'assurer que l'ensemble des utilisateurs dotés de dispositifs iOS peuvent s'octroyer l'autorisation d'utiliser cette application. Contrôler les paramètres et répondre à des questions relatives aux composants.

Tâches :

1. Examen des composants de l'application Salesforce1.
2. Modification des exigences de code PIN pour l'accès à Salesforce1 à l'aide d'un appareil iOS et réponse à quelques questions sur la base des informations disponibles dans l'application.



Travail supplémentaire :
Téléchargez Salesforce1 sur votre appareil Android ou iOS, et utilisez votre identifiant et votre mot de passe ADM201 pour vous connecter.
Préparez-vous à partager votre expérience en classe dès demain !

INTÉGRATION DE SALESFORCE AVEC OUTLOOK

104

salesforce

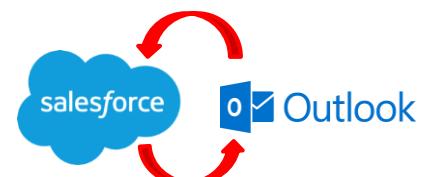
university

Avec une intégration Outlook, vous pouvez :

- afficher les contacts, pistes, comptes, opportunités et requêtes Salesforce liés aux e-mails Outlook ;
- synchroniser les contacts et les événements du calendrier ;
- copier les e-mails Outlook (pièces jointes incluses) dans Salesforce ;
- rechercher des enregistrements (enregistrements d'objet personnalisés inclus).

Lightning pour Outlook :

- 100 % basé sur le Cloud, exécutant toujours la toute dernière version disponible (pas besoin d'installer ou de mettre à jour les versions)
- Indique les composants Lightning personnalisés à l'aide du générateur d'applications Lightning
- Compatible avec l'interface utilisateur Lightning Experience et Classic



Salesforce pour Outlook :

- Pour les anciennes versions d'Exchange et d'Outlook.
- Le logiciel doit être installé et les versions doivent être mises à jour manuellement.



university

LIGHTNING POUR OUTLOOK

Inbox - sarah@execforce.xyz - Outlook

File Home Send / Receive Folder View Tell me what you want to do

Move to? To Manager Done Move Rules OneNote Assign Unread/ Categorize Follow Policy - Read Up - Groups

New Email Items + New Delete Reply Forward All More... Quick Steps Move Rules OneNote Assign Unread/ Categorize Follow Policy - Read Up - Groups

Search Current Mailbox (Ctrl+E) Current Mailbox

All Unread By Date Newest

Gabriel Gardner <Gabriel.Gardner@mailinator.com> Meeting Followup

To: Sarah Crossford
Cc: Janet.Huber@mailinator.com, Franklin.Dillon@mailinator.com, Luke.Ball@mailinator.com

Sarah,
We've got a few questions for you after the last meeting. I've included our other team members on the email. Can you please send through the technical documentation was well?

Gabriel Gardner National Accounts Director Waller Contingency Systems Gabriel.Gardner@mail.samplecompany.co

Sarah, Great to connect the other day. I've included our other team members on the email. Can you please send through the technical documentation was well?

Agatha Gallegos Deal Information Sarah, Great news. We are ready to proceed to contract signing. I've included our other team members on the email. Can you please send through the technical documentation was well?

Micah Cross RFP Info Sarah, Great news. Our team enjoyed the dinner last week with your events. I've included our other team members on the email. Can you please send through the technical documentation was well?

Warren Chang Followup Sarah, Great to connect the other day. I've included our other team members on the email. Can you please send through the technical documentation was well?

Sandeep Knapp Latest Slideshare Sarah, Our team enjoyed the dinner last week with your events. I've included our other team members on the email. Can you please send through the technical documentation was well?

Walt McPherson Product Samples Sarah, Great to connect the other day. I've included our other team members on the email. Can you please send through the technical documentation was well?

Janet Fuller Deal Information Sarah, Great to connect the other day. I've included our other team members on the email. Can you please send through the technical documentation was well?

Frances Holmes Product Samples Sarah, Just following up from our meeting last week. What is the best way for our team to learn more? I've included the relevant

Items: 53 Unread: 36

105 salesforce university

Salesforce

People

Gabriel Gardner National Accounts Director Huerta Portal Corpora...

Janet Huber National Optimizatio... Huerta Portal Corpora...

Franklin.Dillon@mailinator.com + Add as a contact

Luke Ball Sales Manager ExecForce

Accounts

Huerta Portal Corporation Phone: +1 (308) 555-0175

Opportunities

Global Static Functionalities Account Name: Huerta Portal Corporation Close Date: 3/10/2017

Cases

Issue with Local Groupware

All Folders are up to date Connected to Microsoft Exchange

3 1 2 4 5 6

CONNECTER LES DONNÉES NÉCESSAIRES AUX COMMERCIAUX À LEUR BOÎTE DE RÉCEPTION

SalesforceIQ mappe les données pertinentes aux e-mails

Mise à jour de l'en-cours en temps réel

Faire avancer les affaires plus rapidement

Informations pour conclure des affaires

Planification

Social

CRM

Tâches

E-mail

Anciennes communications

17

salesforce university

BOÎTE DE RÉCEPTION SALESFORCE

Exploitez la puissance d'une solution CRM avec votre messagerie



Créé par Salesforce

Connectez la solution CRM et vos e-mails de manière sécurisée et transparente



Utilise l'intelligence

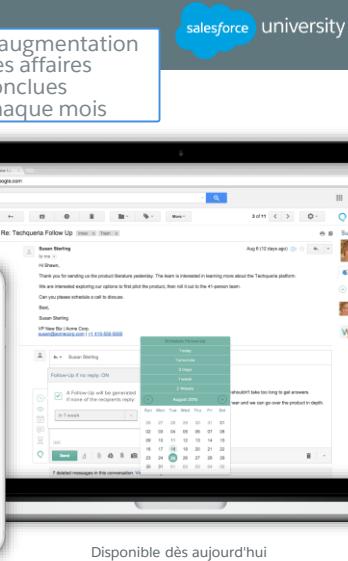
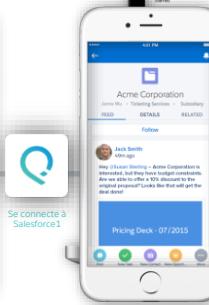
Gardez le contrôle sur vos affaires grâce à des notifications proactives



Adopté par les commerciaux

Permet de conclure davantage d'affaires en moins de clics

+ 15 % d'augmentation des affaires conclues chaque mois



+ 21 % de rapidité des cycles de vente

+ 25 % de productivité des commerciaux

+ 38 % d'adoption de la solution CRM



CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

108 salesforce university

1. Où l'administrateur peut-il modifier le nom et l'adresse de l'organisation, ainsi que les paramètres régionaux, la langue et le fuseau horaire par défaut ?
2. Comment l'administrateur peut-il personnaliser un exercice fiscal standard ?
3. Quels paramètres de l'interface utilisateur faut-il activer pour permettre aux utilisateurs de modifier directement des enregistrements dans une vue de liste, sans avoir besoin de quitter la page en cours ? 
4. Comment l'administrateur peut-il personnaliser la recherche globale pour permettre aux utilisateurs de trouver rapidement les informations dont ils ont besoin ? 
5. Citez une fonctionnalité de Chatter.
6. Où l'utilisateur peut-il visualiser les tâches terminées et les événements passés pour une opportunité ? 

REMARQUES

109  university

MODULE 3 : CONFIGURATION ET GESTION DES UTILISATEURS

110



OBJECTIFS DU MODULE

111  salesforce university

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Décrire l'objectif des profils utilisateurs.
- Créer et modifier des profils personnalisés.
- Créer des utilisateurs et les affecter à des profils.
- Inviter les clients à rejoindre des groupes privés Chatter.
- Résoudre les problèmes de connexion utilisateur.

INTRODUCTION ET PROGRAMME DU MODULE

112  salesforce university

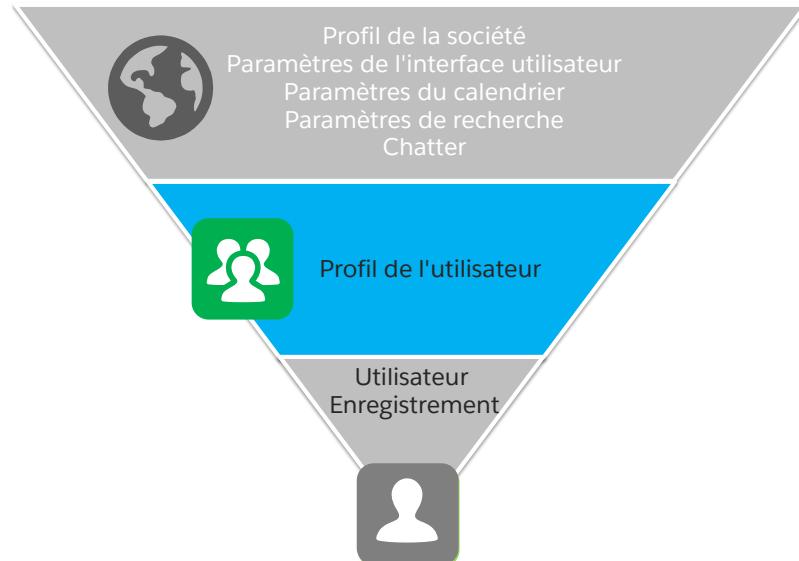
Dans le module précédent, nous avons configuré des paramètres à l'échelle de l'organisation qui **s'appliquent à tous les utilisateurs**, tels que les paramètres régionaux par défaut, les devises, l'interface utilisateur et les fonctions de recherche.

Nous allons à présent nous consacrer à la **définition d'éléments pour des groupes d'utilisateurs** spécifiques ou des utilisateurs individuels, de manière à ce qu'ils puissent visualiser les informations dont ils ont besoin et réaliser les tâches qui leurs incombent.

▪ **Gestion des profils utilisateurs**

- Gestion des utilisateurs
- Configuration des utilisateurs Chatter Free et des invitations
- Dépannage des problèmes de connexion

PRÉSENTATION GÉNÉRALE



GESTION DES PROFILS UTILISATEURS



Ling Wu à Utilisateur Admin :

Mon équipe de recrutement ne peut pas accéder à l'application de recrutement créée par le consultant qui a effectué notre mise en œuvre et elle ne peut pas voir les objets suivants :

- Candidat
- Personne assurant les entretiens
- Candidature
- Poste

Mon équipe a actuellement accès à des fonctionnalités Salesforce mais ce ne sont pas celles dont elle a besoin. **Elle doit pouvoir consigner les activités, envoyer des e-mails, exécuter des rapports et effectuer des modifications en masse dans des listes.** Et je voudrais qu'elle utilise **Salesforce1**. J'ai accès à l'ensemble de ces fonctionnalités mais ce n'est pas le cas de mon équipe. Pouvez-vous m'aider ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:43

QU'EST-CE QU'UN PROFIL ?

salesforce university

DÉFINITION : Un regroupement de paramètres et d'autorisations qui déterminent les éléments que les utilisateurs peuvent visualiser dans l'interface utilisateur et les actions qu'ils peuvent réaliser.



Paramètres

(ce que les utilisateurs peuvent voir)

Applications

Onglets

Types d'enregistrement

Présentations de page

Champs

Autorisations

(ce que les utilisateurs peuvent faire)

Autorisations de l'application

(par exemple, convertir la piste, importer des solutions)

Autorisations système

(par exemple, exécuter des rapports, envoyer des e-mails en masse)

Objet standard

(par exemple, créer des pistes)

Objet personnalisé

(par exemple, modifier des candidatures)

REMARQUE :



Rechercher : Autorisations utilisateur

EN QUOI UN PROFIL CHANGE-T-IL L'EXPERIENCE UTILISATEUR ?

116 salesforce university

The screenshot illustrates how a profile changes the user experience through various UI elements:

- Onglets visibles (Visible tabs):** A red callout points to the top navigation bar where tabs like Accueil, Chatter, Fichiers, Pistes, Comptes, Contacts, Opportunités, Rapports, and Tableaux de bord are visible.
- Onglets visibles (Visible tabs):** Another red callout points to the secondary navigation menu on the right side, listing Centre d'Appels, Marketing, Communauté, Salesforce Chatter, Contenu, Recrutement, Lanceur d'application, Checkout, AppExchange, Communauté de développeurs, and Communauté Success.
- Actions possibles sur les enregistrements d'un objet particulier (Actions possible on specific record types):** A red callout points to the "Actions" button in the top left corner of the record view.
- Champs modifiables (Modifiable fields):** A red callout points to the "Modifier" (Edit) button in the "Détails Opportunité" (Opportunity Details) section.
- Champs visibles (Visible fields):** A red callout points to the list of fields in the "Détails Opportunité" section, including Propriétaire de l'opportunité, Nom de l'opportunité, Nom du compte, Type, Date de clôture, Étape, Probabilité (%), and Montant.
- Type d'enregistrement/Présentation de page (Record type/Page presentation):** A red callout points to the "Type" field in the "Détails Opportunité" section.

EN QUOI UN PROFIL CHANGE-T-IL L'EXPERIENCE UTILISATEUR ? (SUITE)

117 salesforce university

The screenshot displays two side-by-side views of the Salesforce interface. The left view, labeled 'Evaluation' in the top navigation bar, shows a classic-style dashboard with various reports and charts. The right view, labeled 'Ventes' (Sales) in the top navigation bar, shows a modern Lightning Experience interface with a more dynamic layout, including a sidebar menu and a news feed on the right.

REMARQUE : Les profils déterminent également si un utilisateur voit Salesforce Classic ou Lightning Experience.

UTILISATION DE BASE AVEC LES PROFILS STANDARD

118 salesforce university

Les profils standard ne peuvent pas être supprimés et les autorisations ne peuvent pas être modifiées.



PROFILS CHATTER STANDARD

119 salesforce university

Les profils Chatter sont réservés aux utilisateurs disposant de licences Chatter Free ou Chatter External ; ils leur permettent seulement de se connecter à Chatter.



Accès à l'ensemble des personnes, profils, groupes et fichiers Chatter standard.

Accès aux groupes qu'il a été invité à rejoindre et interaction avec les membres de ces groupes

- Accès aux mêmes données que les utilisateurs Chatter Free.
- Activation/désactivation des autres utilisateurs Chatter Free et modérateurs
- Octroi ou révocation des priviléges de modérateur.
- Suppression des publications et des commentaires qu'il peut visualiser.

CRÉATION DE PROFILS PERSONNALISÉS

120 salesforce university

La modification des autorisations sur un profil standard étant impossible, il est recommandé de toujours créer des profils personnalisés pour vos utilisateurs. Pour ce faire, vous pouvez procéder par clonage et modification d'un profil existant.



CHEMIN
D'ACCÈS:
↗

Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils | Nouveau

AFFICHAGE ET MODIFICATION DE PROFILS : INTERFACE UTILISATEUR AVANCÉE

L'interface d'utilisateur avancée vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher des paramètres.
- Accéder à l'ensemble des paramètres d'un objet en un seul endroit.
- Accéder à l'ensemble des autorisations associées à une application en un seul endroit.
- Accéder à l'ensemble des paramètres du système en un endroit.

CHEMIN
D'ACCÈS :

Configuration | Personnaliser | Interface utilisateur

QUE SONT LES AUTORISATIONS D'OBJET ?

Les autorisations d'objet déterminent le *type* d'enregistrement (objet) que les utilisateurs peuvent afficher, créer, modifier ou supprimer, mais pas les enregistrements eux-mêmes. Comparez ces autorisations aux autorisations concernant le type de véhicule sur un permis de conduire :

Les autorisations déterminent les types d'enregistrement ou de véhicule.

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



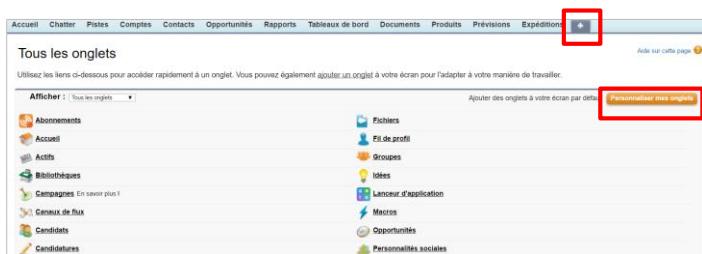
COMMENT FONCTIONNENT LES PARAMÈTRES D'ONGLET ?

123 salesforce university

Les paramètres d'onglet vous permettent de définir la visibilité de base des onglets pour les utilisateurs associés à un profil.

Les utilisateurs peuvent remplacer les paramètres Valeur par défaut activée et Valeur par défaut désactivée via Personnaliser mes onglets (signe + ou Mes paramètres) :

- Comptes Valeur par défaut activée Visible en haut de la page.
- Comptes Valeur par défaut désactivée Disponible dans l'onglet Tous les onglets (signe +).
- Comptes Onglet masqué Masqué : l'utilisateur ne peut pas accéder à l'onglet.



La sélection de l'option Ignorer les personnalisations d'onglets des utilisateurs lors de la modification d'un profil entraîne la réinitialisation des personnalisations existantes des utilisateurs.

SUIVEZ LES INSTRUCTIONS
xxx
oo

3-1 : CRÉATION DU PROFIL UTILISATEUR DU SERVICE DE RECRUTEMENT

124 salesforce university

10 min

Objectif :
L'équipe de recrutement compte utiliser Salesforce au cours du processus de recrutement.

Quatre objets personnalisés (Candidat, Personne assurant les entretiens, Candidature et Poste) –ont été créés. Le vice-président des ressources humaines souhaite que les recruteurs aient accès aux enregistrements en rapport avec le recrutement et qu'ils n'aient plus accès aux fonctions dont ils n'ont pas besoin. Il souhaite également qu'ils puissent utiliser Salesforce1 sur leur téléphone fourni par la société.

Tâches :

1. Création d'un profil Utilisateur du service de recrutement par clonage du profil Aucun accès.
2. Modification du nouveau profil pour sélectionner uniquement les paramètres et autorisations affichés sur la diapositive suivante, sans altérer les autres.
3. Attribution du profil à Daniel Garcia, Marcela Lopez et Javier Reyes.

3-1 : CRÉATION DU PROFIL UTILISATEUR DU SERVICE DE RECRUTEMENT (SUITE)

Applications attribuées Contenu, Recrutement (par défaut), Salesforce Chatter

Applications connectées attribuées Salesforce1 pour Android

Objets et onglets	Onglet	Lire	Créer	Modifier	Supprimer
Candidats	Valeur par défaut activée	✓	✓	✓	
Personnes assurant les entretiens	Valeur par défaut activée	✓	✓	✓	✓
Candidature	Valeur par défaut activée	✓	✓	✓	
Postes	Valeur par défaut activée	✓	✓	✓	✓

Autorisations de l'application Aucune

Autorisations système Modifier les événements, Modifier les tâches, Modifier en masse à partir de listes, Envoyer des messages en masse, Exécuter les rapports, Envoyer un e-mail

PROGRAMME DU MODULE

- Gestion des profils utilisateurs
- **Gestion des utilisateurs**
- Configuration des utilisateurs Chatter Free et des invitations
- Résolution des problèmes de connexion



CONFIGURATION D'UTILISATEURS

127



university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Comme nous développons nos équipes à l'international, nous avons effectué de nouvelles embauches dans les régions APAC, EMEA et LATAM. Évidemment, ces recrues devront avoir accès à Salesforce. Pouvez-vous collaborer avec [@Ling Wu](#) pour obtenir leurs coordonnées et les configurer dans Salesforce ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 16:13

QU'EST-CE QU'UN UTILISATEUR ?

128



university

DÉFINITION :  Une personne autorisée à accéder à votre organisation Salesforce, qui dispose d'une licence et d'un enregistrement utilisateur contenant des informations personnelles, régionales et de sécurité.

Personnelle



- Nom
- Alias
- E-mail
- Téléphone /
Adresse
- Fonction

Informations de sécurité et d'accès

- Nom d'utilisateur
- Licence(s)
- Profil
- Rôle
- Historique des connexions

Paramètres régionaux



- Fuseau horaire
- Paramètres régionaux
- Langue
- Devise

CHEMIN
D'ACCÈS:


Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs



university

CRÉATION D'UTILISATEURS

129 salesforce university

Vous pouvez créer des utilisateurs uniques complets ou plusieurs utilisateurs avec uniquement les informations nécessaires. L'option **Générer un nouveau mot de passe**, sélectionnée par défaut, envoie à l'utilisateur un e-mail contenant son nom d'utilisateur et un mot de passe temporaire.

The screenshot shows two Salesforce user creation interfaces. On the left, the 'Nouvel utilisateur' (New User) page displays fields for basic information like First Name (Fumiko), Last Name (Suzuki), Alias (fsuzuki), Email (fsuzuki@awcomputing.com), and Surname (fsuzuki). It also includes dropdowns for Role (<Aucun spécifié>), License (Salesforce), Profile (Utilisateur commercial), and Status (Actif). A checkbox at the bottom is checked, labeled 'Générer un nouveau mot de passe et avertir immédiatement l'utilisateur' (Generate a new password and immediately notify the user). On the right, the 'Ajouter des utilisateurs multiples' (Add Multiple Users) page shows a single user entry for a new user named #1, with identical information: First Name (Fumiko), Last Name (Suzuki), Email (fsuzuki@awcomputing.com), Profile (Utilisateur commercial), and Role (<Aucun spécifié>).

SUIVEZ LES INSTRUCTIONS **APAC** **3-2 : CONFIGURATION D'UN UTILISATEUR** **130 salesforce university** **5 min**

Objectif :
Vous avez reçu des détails concernant une nouvelle embauche dans les bureaux de Tokyo. La nouvelle recrue doit pouvoir accéder à votre organisation Salesforce.

Tâche :
Création d'un enregistrement utilisateur pour le nouvel utilisateur.

Nom : Fumiko Suzuki
Adresse e-mail :
fsuzuki@aw####.com
Fonction: Représentant commercial
Service : Ventes APAC
Responsable : An Lin
Lieu : Tokyo, Japon

PROGRAMME DU MODULE

131  salesforce university

- Gestion des profils utilisateurs
- Gestion des utilisateurs
- **Configuration des utilisateurs Chatter Free et des invitations**
- Résolution des problèmes de connexion

COMMENT POUVONS-NOUS INCLURE DAVANTAGE D'UTILISATEURS SUR CHATTER ?

132  salesforce university

To: Admin
Cc:
Subject: Access to Chatter

Is there any way for me to get onto Chatter? I don't need to see accounts and opportunities but I would like to see the types of conversations happening in the public groups and on people's profiles. Anyway to do this?

Thanks
Desmond

Desmond Castillo
Head Legal Counsel
AW Computing



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Mon équipe a beaucoup apprécié Chatter et nous aimerais que les membres de l'équipe de recherche et de développement nous rejoignent sur Chatter pour participer à certains groupes de produits. Toutefois, Brent m'a dit que des licences Salesforce CRM supplémentaires n'entrent pas dans le budget. Des idées ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 11:34

Conner McCoy à Utilisateur Admin :

J'ai entendu dire que nous pouvons maintenant inviter des personnes extérieures à AW dans Chatter. Je voudrais vraiment que certains de nos entrepreneurs de marketing aient accès à Chatter et que nous puissions créer un groupe Meilleures pratiques de marketing !

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 12:07

LICENCES CHATTER FREE ET CHATTER EXTERNAL

133 salesforce university

La licence **Chatter Free** permet d'inviter l'ensemble de vos collègues à prendre part à votre communauté Chatter. Les utilisateurs Chatter Free ont accès aux personnes, aux profils, aux groupes et aux fichiers, et ils peuvent effectuer les actions suivantes :

- Envoyer des publications.
- Afficher des commentaires.
- Télécharger et afficher des fichiers.
- Rejoindre des groupes.



La licence **Chatter External** permet d'inviter les personnes extérieures à votre société, telles que des clients, à rejoindre les groupes privés de votre communauté Chatter. Les utilisateurs Chatter External peuvent effectuer les actions suivantes :

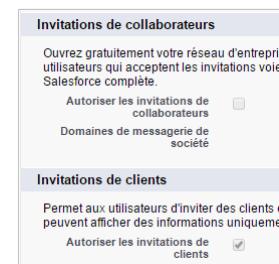
- Consulter les groupes auxquels ils appartiennent et les profils des membres de ces groupes.
- Partager des fichiers communs aux groupes auxquels ils appartiennent.

CREATION D'UTILISATEURS CHATTER FREE ET CHATTER EXTERNAL

134 salesforce university

Il existe deux manières d'attribuer ces licences Chatter :

1. Par l'administrateur, sur l'enregistrement utilisateur.
 - Créer un nouvel enregistrement utilisateur.
 - Dans la liste de sélection Licence, sélectionner **Chatter Free** ou **Chatter External**.
2. Par l'envoi d'invitations, qui permettent aux utilisateurs Chatter actuels d'inviter des employés et des personnes extérieures à la société à rejoindre Chatter.
 - L'administrateur active les **invitations de collègues** dans les paramètres Chatter (pour les utilisateurs Chatter Free).
 - L'administrateur active les invitations de clients dans les paramètres Chatter (pour les utilisateurs Chatter External).



REMARQUE :  Les utilisateurs actuels de Chatter peuvent désormais inviter d'autres personnes dans la communauté Chatter.

EXPÉRIENCE UTILISATEUR CHATTER FREE

Les utilisateurs Chatter Free ont :

- Accès à l'application Chatter : Chatter, profils, personnes, groupes, fichiers.

The screenshot shows a Chatter Free profile page for Yuko Ishikawa. At the top, there's a navigation bar with links for Accueil, Chatter, Profil, Personnes, Groupes, Fichiers, and Plus. The main content area displays Yuko's profile picture, name, and a message from Alison Wheeler (@Admin User) about opportunities. Below this, there are sections for Contact and another message from Yuko Ishikawa (@Admin User) about account regions and zones.

- Un menu de configuration simplifié.

The screenshot shows a simplified configuration menu titled "Liens rapides". It includes four items: "Modifier mon mot de passe" (Personnel > Modifier mon mot de passe), "Gérer mes notifications par e-mail" (Chatter > Notifications par e-mail), "Modifier mes informations personnelles" (Personnel > Informations personnelles), and "Personnaliser mes onglets" (Affichage et présentation > Personnaliser mes onglets).



Les utilisateurs Chatter Free n'ont accès à aucune donnée Salesforce (comptes, contacts, opportunités ou objets personnalisés).

EXPÉRIENCE CLIENT SUR CHATTER

Seul un responsable ou le propriétaire d'un groupe peut inviter des clients Chatter à rejoindre un groupe privé Chatter. Ceux-ci sont identifiés en tant que clients dans leur profil et dans les groupes auxquels ils appartiennent.

Ils peuvent voir :

- Les groupes et les profils des membres des groupes auxquels ils appartiennent.
- Les fichiers partagés dans les groupes auxquels ils appartiennent.

The screenshot shows a Chatter client interface for the group "All AW Computing". It features a header with Publication, Fichier, Lien, and Plus buttons, and a search bar. Below the header, there are sections for "Paramètres du groupe", "Rapport de groupe", and "Engagement de groupe". A message from Admin User (@Admin User) is displayed at the bottom.

Ils ne peuvent pas :

- Envoyer des publications sur des profils.
- Voir des enregistrements ou d'autres informations Salesforce, même dans les résultats de recherche.
- Être suivis. De plus, les clients ne peuvent suivre ni des personnes, ni des fichiers.



3-3 : CRÉATION D'UN UTILISATEUR CHATTER FREE

137



university

5 min

Objectif :

Desmond Castillo, conseiller juridique en chef, demande un accès à Chatter afin de surveiller les conversations qui s'y tiennent. Lui octroyer un accès à Chatter sans frais supplémentaires.

Tâches :

1. Création d'un enregistrement utilisateur pour Desmond Castillo.
2. Attribution d'une licence Chatter Free.
3. Accueil du nouvel utilisateur dans Chatter par le biais d'une publication sur son profil.



3-4 : CONFIGURATION D'INVITATIONS CHATTER

138



university

5 min

Objectif :

Configurer des invitations Chatter de sorte que seuls les utilisateurs de AW Computing puissent recevoir des invitations à rejoindre la communauté Chatter de AW.

Tâches :

1. Accès aux paramètres Chatter à l'échelle de l'organisation et activation des invitations.
2. Inscription du domaine de messagerie AW Computing sur la liste blanche.
3. Publication d'un message à l'attention du groupe Service commercial afin de l'avertir de l'activation des invitations et invitations client.



university



PROGRAMME DU MODULE

139 salesforce university

- Gestion des profils utilisateurs
- Gestion des utilisateurs
- Configuration des utilisateurs Chatter Free et des invitations
- Résolution des problèmes de connexion**



RÉSOLUTION DES PROBLÈMES DE CONNEXION

140 salesforce university

Fumiko Suzuki a envoyé un e-mail indiquant qu'elle obtenait un message d'erreur lorsqu'elle tentait de se connecter. Elle se connectait auparavant sans aucun problème.

The screenshot shows the Salesforce login interface. At the top, there is a blue cloud logo with the word "salesforce". Below it, a message reads: "Vérifiez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, contactez votre administrateur Salesforce." There are two input fields: "Nom d'utilisateur" and "Mot de passe". To the right of the "Nom d'utilisateur" field, it says "5 noms d'utilisateur enregistrés". A large blue button labeled "Se connecter" is at the bottom. Below the button, there is a checkbox for "Mémoriser mes informations". At the very bottom, there are links for "Mot de passe oublié ?" and "Utiliser un domaine personnalisé".



salesforce university

AFFICHAGE DE L'HISTORIQUE DES CONNEXIONS D'UN UTILISATEUR

141 salesforce university

La liste associée au lien Historique des connexions d'un enregistrement utilisateur indique quand, où et comment un utilisateur a tenté de se connecter. Utilisez la colonne Statut pour repérer les problèmes de connexion. Si cette liste ne contient aucune entrée concernant la tentative de connexion d'un utilisateur, l'utilisateur emploie probablement un nom d'utilisateur incorrect.

Historique des connexions						Historique des connexions - Aide (?)		
Heure de connexion	IP source	Type de connexion	Statut	Application	URL de connexion	Emplacement		
11/28/2016 1:04:32 AM PST	213.152.19.123	Application	Verrouillage de mot de passe	Navigateur	login.salesforce.com	France		
11/28/2016 1:04:29 AM PST	213.152.19.123	Application	Mot de passe non valide	Navigateur	login.salesforce.com	France		
11/28/2016 1:04:25 AM PST	213.152.19.123	Application	Mot de passe non valide	Navigateur	login.salesforce.com	France		
11/28/2016 1:04:21 AM PST	213.152.19.123	Application	Mot de passe non valide	Navigateur	login.salesforce.com	France		

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

CHEMIN
D'ACCÈS :  Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs | Nom de l'utilisateur

RESOLUTION D'UN PROBLEME LIE A UN MOT DE PASSE INCORRECT

142 salesforce university

Il est recommandé de laisser les utilisateurs réinitialiser leur mot de passe à l'aide du lien **Mot de passe oublié ?** de la page de connexion. Si le problème persiste, vous pouvez réinitialiser les mots de passe manuellement.

Utilisateurs actifs

Cette page permet de créer, afficher et gérer des utilisateurs.

Téléchargez également SalesforceA pour afficher et modifier les détails des utilisateurs, réinitialiser les mots de passe et effectuer d'autres opérations mobiles : iOS | Android

Afficher : Utilisateurs actifs ▾ Modifier | Créer une vue

Action	Nom complet	Alias	Nom d'utilisateur	E-mail
<input type="checkbox"/>	Sato, Mimi	msato	msato.eer17ryezb3s.rv79ky17pws@aw19063.com	msato.awtraining@example.com
<input type="checkbox"/>	Shah, Anjana	ashah	ashah.7hz02vek11x.vqlfmsq55c7t@aw19063.com	ashah.awtraining@example.com
<input type="checkbox"/>	Spada, Roberta	rspad	rspada.kkwozlina4e0.1p7vmpn1lg@aw19063.com	rspada.awtraining@example.com
<input checked="" type="checkbox"/>	Suzuki, Fumiko	fsuzu	fsuzuki.oypdejawusmd.rcoukflkt1yme@aw19063.com	fsuzuki.awtraining@example.com

CHEMIN
D'ACCÈS :  Configuration | Gestion des utilisateurs | Utilisateurs

Configuration | Gestion des utilisateurs | Utilisateurs

CONFIRMATION DES PARAMÈTRES DE SÉCURITÉ

143



university

Le verrouillage du mot de passe intervient si vous disposez d'une stratégie de mot de passe destinée à verrouiller les utilisateurs lorsqu'ils atteignent un certain nombre de tentatives de connexion non valides. La période de verrouillage peut être temporaire ou exiger la réinitialisation du mot de passe par l'administrateur. Pour déverrouiller un utilisateur, cliquez sur **Déverrouiller** dans l'enregistrement utilisateur.

The screenshot shows two overlapping pages. The top page is titled 'Stratégies de mot de passe' (Password Strategies) under 'Utilisateurs'. It includes fields for password complexity (minimum length 90 days, 3 memorized passwords, 3 failed logins), password history (3 previous passwords), and password expiration (relative to complexity). A red box highlights the 'Nombre maximum de tentatives non valides' (Maximum failed login attempts) field set to 3. The bottom page is the user profile for 'Fumiko Suzuki', showing various tabs like 'Attributions d'ensemble d'autorisations', 'Gestionnaires de la hiérarchie des rôles', and 'Paramètres d'authentification'. A red box highlights the 'Déverrouiller' (Unlock) button in the 'Détails Utilisateur' (User Details) section.

CHEMIN
D'ACCÈS :

Configuration | Contrôles de sécurité | Stratégies de mot de passe



3-5 : RÉSOLUTION DES PROBLÈMES DE CONNEXION

144



university

Objectif :

10 min

Fumiko Suzuki ne parvient pas à se connecter. Étudiez le problème et résolvez-le.

Tâches :

1. Définition de la stratégie de mot de passe sur trois tentatives de connexion non valides maximum.
2. Tentative de connexion à l'aide des identifiants de Fumiko avec un mot de passe incorrect.
3. Affichage des identifiants dans l'historique des connexions de Fumiko.
4. Nouvelle tentative de connexion à l'aide des identifiants de Fumiko à trois reprises avec un mot de passe incorrect.
5. Affichage des identifiants dans l'historique des connexions de Fumiko et déverrouillage.

ADMINISTRATION DE SALESFORCE EN DÉPLACEMENT

145 salesforce university



John Wiseman à Utilisateur Admin :
Nous sommes tous ravis que vous participiez à la conférence Dreamforce cette année. Mais je m'inquiète de savoir qui va s'occuper de l'administration de base pendant que vous serez en déplacement.

Commenter · J'aime · Partager · Aujourd'hui à 15:15



Utilisateur Admin
Merci de m'avoir envoyé à la conférence Dreamforce, [@John Wiseman](#) ! En fait, je peux gérer mes tâches administratives à l'aide de **SalesforceA** et de mon téléphone de société. Je serai donc au courant de tout !

J'aime · Aujourd'hui à 16:33

SalesforceA

146 salesforce university

Les administrateurs peuvent désormais :

- Bloquer un utilisateur.
- Désactiver un utilisateur.
- Déverrouiller un utilisateur.
- Réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur.
- Voir et modifier les informations d'un utilisateur.
- Attribuer des ensembles d'autorisations.
- Afficher le statut du système.
- Basculer d'un compte à l'autre dans les organisations multiples.
- ... Le tout depuis leur appareil mobile !



Travail supplémentaire :
Téléchargez SalesforceA sur votre appareil Android ou iOS, et utilisez votre identifiant et votre mot de passe ADM201 pour vous connecter.
Préparez-vous à partager votre expérience en classe dès demain !

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

147 salesforce university

1. Que détermine le profil d'utilisateur ?
2. Quelles tâches peuvent être réalisées par un utilisateur possédant le profil Administrateur système standard ?
3. Les utilisateurs Support chez AW Computing peuvent afficher, créer et modifier des comptes. Cependant, l'équipe de direction ne souhaite pas qu'ils puissent supprimer des comptes dans l'organisation. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
4. Lors de la création d'un nouvel utilisateur, quelles informations sont recueillies dans l'enregistrement utilisateur ? 
5. Un utilisateur reçoit un message d'erreur lorsqu'il tente de se connecter à Salesforce. Quelle est la première mesure qu'un administrateur doit prendre pour régler le problème ? 
6. Un administrateur reçoit un grand nombre d'appels de la part d'utilisateurs ne parvenant pas à se connecter à Salesforce. L'administrateur vérifie l'historique des connexions et remarque que la plupart des utilisateurs possèdent le statut Verrouillage de mot de passe. Quels paramètres de Stratégies des mots de passe l'administrateur peut-il modifier pour réduire le nombre de verrouillages ? 

REMARQUES

148 salesforce university

MODULE 4 : SÉCURITÉ ET ACCÈS AUX DONNÉES



OBJECTIFS DU MODULE

150  university

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

-  ▪ Définir quand et où les utilisateurs peuvent se connecter à une organisation.
-  ▪ Déterminer les niveaux d'accès des utilisateurs aux objets.
-  ▪ Configurer un modèle d'accès aux données en utilisant la hiérarchie des rôles, le partage et les équipes.
-  ▪ Contrôler les niveaux d'accès des utilisateurs aux champs.

INTRODUCTION ET PROGRAMME DU MODULE

151  salesforce university

Nous venons de configurer l'environnement Salesforce pour nos utilisateurs, de créer les profils nécessaires pour déterminer les éléments qu'ils peuvent visualiser et les actions qu'ils peuvent réaliser, et de créer des enregistrements utilisateur pour les nouveaux utilisateurs.

Nous allons à présent découvrir comment nous pouvons sécuriser notre organisation Salesforce et contrôler précisément les données auxquelles nos utilisateurs ont accès au sein de cette organisation.

- **Limitation des autorisations d'accès**
- Détermination de l'accès aux objets
- Configuration de l'accès aux enregistrements
- Création d'une hiérarchie des rôles
- Gestion des exceptions d'accès aux enregistrements
- Gestion de la sécurité au niveau du champ



RESTRICTION DE L'ACCÈS

152  salesforce university



John Wiseman à Utilisateur Admin :

Je rencontre des problèmes de sécurité. Je veux réduire le risque d'accès non autorisé à Salesforce.

Les utilisateurs du service marketing, du service client et du service de recrutement doivent pouvoir se connecter **seulement pendant les heures d'ouverture normales** de la société et en **utilisant uniquement le réseau de la société**.

Tous les autres utilisateurs doivent disposer d'un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et pouvoir se connecter au réseau de la société et au réseau privé virtuel.

@Ling Wu

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 16:13

PRESENTATION GENERALE : DEFINITION DE L'ACCÈS À L'ORGANISATION

153 salesforce university

L'organisation



Objet

Enregistrement

Champ

COMMENT FONCTIONNE LA CONNEXION ?

154 salesforce university

Par défaut, Salesforce ne limite pas les heures ni les emplacements de connexion des utilisateurs. Lorsque les utilisateurs se connectent pour la première fois, un cookie est placé dans leur navigateur.

Lorsque ces utilisateurs se reconnectent, Salesforce utilise ces informations pour les authentifier :



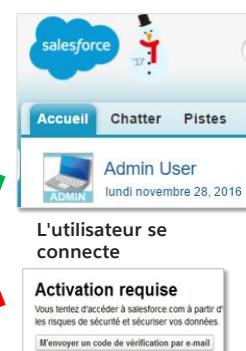
L'utilisateur tente de se connecter via le navigateur

Site	Cookie Name
na1.salesforce.com	sid
na1.salesforce.com	sid_Client
na1.salesforce.com	client5rc
na1.salesforce.com	oid

L'utilisateur s'est-il déjà connecté à partir de ce navigateur ?

OUI

NON



L'utilisateur doit activer l'ordinateur avec lequel il se connecte

ACTIVATION D'UN ORDINATEUR NON RECONNU

155 salesforce university

Le processus d'activation utilise un code de vérification pour confirmer l'identité d'un utilisateur et ajoute un cookie de navigateur. Les codes de vérification sont envoyés par la méthode de priorité absolue disponible afin de vérifier l'identité d'un utilisateur.



REMARQUE : Rechercher : À propos des activations de confirmation d'identité

NE PLUS ME DEMANDER

156 salesforce university

Lorsque les utilisateurs se connectent à Salesforce et vérifient leur identité sur un appareil qui n'est pas un appareil privé, ils peuvent contribuer à la sécurité de votre organisation en alertant Salesforce.

- Lorsqu'ils se connectent à partir d'un navigateur ou d'une application inconnue et que leur adresse IP se trouve hors de la plage IP de confiance, ils sont invités à vérifier leur identité.
- Sur la page de vérification de l'identité, l'option permettant de ne plus demander à procéder à la vérification d'identité est cochée par défaut.
- Demandez aux utilisateurs de désélectionner l'option **Ne plus me demander** pour activer le processus de vérification d'identité dès qu'un utilisateur se connecte depuis ce navigateur ou cet appareil.

Lorsque les utilisateurs se connectent à partir d'un appareil public ou partagé, par exemple un ordinateur dans une bibliothèque ou un cyber café, ils peuvent désélectionner la case.

Vérifier votre identité

Vous essayez de **Se connecter à Salesforce**. Pour nous assurer que votre compte Salesforce est sécurisé, nous devons vérifier votre identité.

Saisissez le code de vérification que nous avons envoyé par e-mail à
mo*****@*****es.com.

Code de vérification

Vérifier

Ne plus demander
ne plus me poser cette question

REMARQUE : Rechercher : Vérifier votre identité

CREATION D'UNE LISTE D'ADRESSES IP DE CONFIANCE À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION

Vous pouvez ajouter manuellement des plages d'adresses IP de confiance pour votre organisation, qui permettent aux utilisateurs de passer outre le processus d'activation.

The screenshot shows the 'Accès réseau' (Network Access) page. A red box highlights the 'Nouveau' (New) button in the top right corner of the 'Plages IP sécurisées' (IP ranges) table. The table has columns: Action, Adresse IP de début, Adresse IP de fin, and Description. One row is visible: 'Modifier | Suppr.' 192.24.53.107 192.24.53.135 Plage IP sécurisée pour le bureau de San Diego'. Below the table is a form to add a new range: 'Veuillez indiquer une plage IP'. It includes fields for 'Adresse IP de début' (192.24.53.107), 'Adresse IP de fin' (195.24.53.135), and 'Description' (Plage IP sécurisée pour le bureau de San Diego). A note at the bottom says '! = Informations obligatoires'.

MISE EN GARDE : Les utilisateurs peuvent toujours se connecter à partir des adresses se trouvant en dehors de ces plages via le processus d'activation.

RESTRICTION DES HEURES DE CONNEXION ET DES PLAGES IP DE CONNEXION SUR LES PROFILS

Vous pouvez restreindre l'accès à certains groupes d'utilisateurs en ajoutant des heures et des plages de connexion autorisées à leur profil. La connexion sera refusée aux utilisateurs tentant de se connecter en dehors de ces heures ou de ces plages.

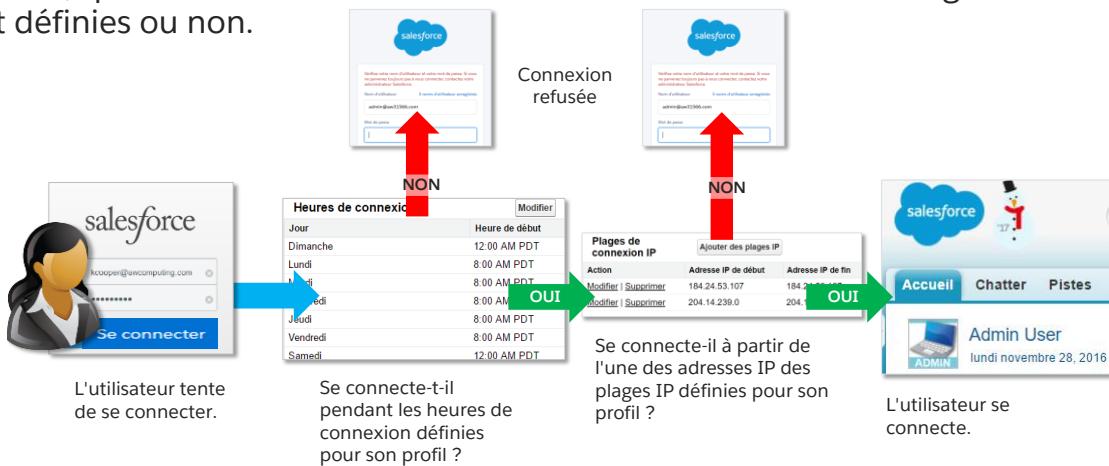
The screenshot shows the 'Utilisateur standard' (Standard User) profile configuration page. A red box highlights the 'Heures de connexion' (Connection hours) section under 'Paramètres qui contrôlent quand les utilisateurs peuvent se connecter'. Another red box highlights the 'Plages de connexion IP' (IP connection ranges) section under 'Paramètres qui contrôlent les adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter'. To the right, a detailed view of the 'Heures de connexion' section is shown, listing days of the week with dropdown menus for 'Heure de début' (Start hour) and 'Heure de fin' (End hour), with 'Effacer les heures' (Delete hours) options next to each.

CHEMIN D'ACCÈS :

Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils | Nom du profil

COMMENT FONCTIONNENT LES HEURES DE CONNEXION ET LES PLAGES D'ADRESSES IP D'UN PROFIL ?

Les restrictions de connexion d'un profil prévalent sur toute autre forme d'authentification. Si un utilisateur ne se conforme pas à l'une des restrictions des heures et des plages IP de connexion définies sur son profil, il ne pourra pas se connecter, que des listes d'adresses IP de confiance à l'échelle de l'organisation soient définies ou non.



4-1 : RESTRICTION DES HEURES DE CONNEXION ET DES PLAGES IP

Objectif :

5 min

Les utilisateurs du service client doivent pouvoir se connecter seulement pendant les heures d'ouverture normales de la société et en utilisant uniquement le réseau de la société.

Tâches :

1. Restriction des heures de connexion du profil Utilisateur du service client de 8 h à 18 h, du lundi au vendredi.
2. Restriction de la plage de connexions IP du profil Utilisateur du service client au réseau de la société uniquement.

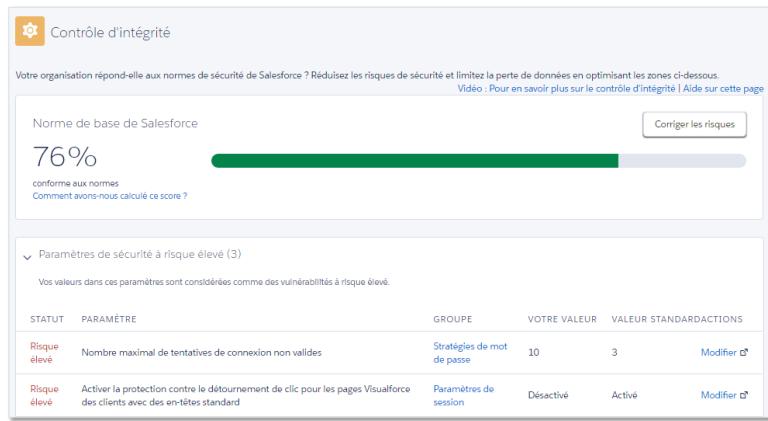
VÉRIFICATION DE LA SANTÉ

161 salesforce university

Déetectez et corrigez les failles de sécurité directement sur la page Vérification de la santé. Une évaluation récapitulative vous indique dans quelle mesure votre organisation respecte les bases de référence recommandées par Salesforce.

Identifiez et éliminez les risques de sécurité dans les domaines suivants :

- Stratégies de mot de passe
- Paramètres de session
- Paramètres d'accès au réseau
- Stratégies d'accès à la connexion
- Paramètres de site distant



CHEMIN
D'ACCÈS :

Configuration | Contrôles de sécurité | Vérification de la santé

PROGRAMME DU MODULE

162 salesforce university

- Limitation des autorisations d'accès
- **Détermination de l'accès aux objets**
- Configuration de l'accès aux enregistrements
- Création d'une hiérarchie des rôles
- Gestion des exceptions d'accès aux enregistrements
- Gestion de la sécurité au niveau du champ



THÈME 1 DU PROGRAMME : DÉTERMINATION DE L'ACCÈS AUX OBJETS

163



university

Vous assistez à une réunion de consultation sur l'accès aux données et la sécurité en compagnie du PDG et des responsables. Le premier thème du programme vise à trouver le moyen de s'assurer que tous les utilisateurs disposent des autorisations d'objet appropriées à leur rôle.



Brent Bassi

Vice-président des finances



Allison Wheeler

Vice-présidente des ventes internationales



Conner McCoy

Vice-président du service marketing



Noah Larkin

Vice-président des services



Ling Wu

Vice-présidente des ressources humaines



THÈME 1 DU PROGRAMME : DÉFINITION DE L'ACCÈS AUX OBJETS (SUITE)

164



university

Autorisation d'objet à vérifier :

- Seuls les utilisateurs responsables, les utilisateurs du support client et Courtney Brown doivent pouvoir supprimer des comptes.

Lightning Experience :

- Kevin Bailey, Diego Cruz et David Hudson devraient avoir accès à Lightning Experience.



university

PRESENTATION GENERALE : DEFINITION DE L'ACCÈS AUX OBJETS

L'organisation (horaires, restrictions IP)

Objet



Enregistrement

Champ

AUTORISATIONS D'OBJET

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

Les autorisations déterminent les types d'enregistrement.

	Accès de base				Administration des données	
	Lire	Créer	Modifier	Supprimer	Afficher tout	Modifier tout
Actifs	✓	✓	✓	✓	□	□
Campagnes	✓	□	□	□	□	□
Canaux de flux	✓	✓	✓	✓	□	□
Catalogues de prix	✓	□	□	□	□	□
Commandes	✓	✓	✓	✓	□	□
Comptes	✓	✓	✓	✓	□	□
Contacts	✓	✓	✓	✓	□	□



UTILISATION DES VUES DE LISTE DE PROFIL AVANCÉES POUR LA MISE À JOUR SIMULTANÉE DE PLUSIEURS PROFILS

167 salesforce university

Activez les vues de liste de profil avancées pour simplifier la gestion simultanée de plusieurs profils. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Crée des listes de profil filtrées.
- Afficher et comparer les paramètres et autorisations de plusieurs profils.
- Mettre à jour simultanément plusieurs profils.



The screenshot shows the 'Profils' (Profiles) page in Salesforce. At the top, there's a navigation bar with 'Auteurs de l'objet Compte' (Object Authorizations), 'Modifier' (Edit), 'Supprimer' (Delete), and 'Créer une vue' (Create a view). Below this is a table titled 'Nouveau profil' (New Profile) with columns for 'Action' (Action), 'Nom du profil +' (Profile name +), 'Compte : Lire' (Account: Read), 'Compte : Créer' (Account: Create), 'Compte : Modifier' (Account: Modify), and 'Compte : Sup' (Account: Delete). The table lists various user profiles like 'Utilisateur commercial', 'Utilisateur du service client', etc. On the left, a 'Configuration' (Configuration) sidebar is open, showing three checked options under 'Activer les vues de liste de profil avancées' (Enable advanced profile list views): 'Activer l'éditeur de présentation de page avancé' (Enable advanced presentation page editor), 'Activer les vues de liste de profil avancées' (Enable advanced profile list views), and 'Activer l'interface utilisateur de profil avancé' (Enable advanced profile user interface).

CHEMIN D'ACCÈS :
↗ Configuration | Personnaliser | Interface utilisateur

Configuration | Personnaliser | Interface utilisateur

UTILISATION D'ENSEMBLES D'AUTORISATIONS POUR L'OCTROI D'AUTORISATIONS SUPPLÉMENTAIRES

168 salesforce university

Utilisez les ensembles d'autorisations pour octroyer des autorisations supplémentaires à des utilisateurs spécifiques, qui viendront s'ajouter aux autorisations de profil existantes, sans avoir à modifier des profils existants, à créer des profils ou à définir un profil d'administrateur inutile.



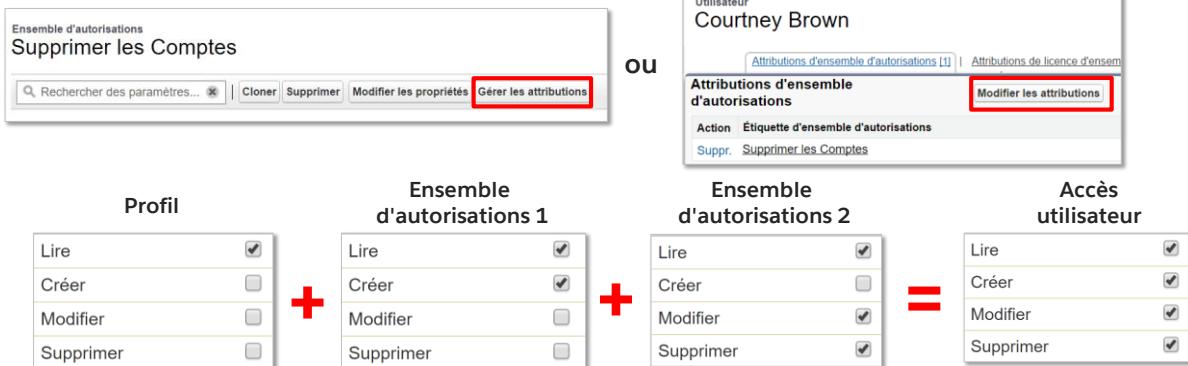
CHEMIN D'ACCÈS :
↗ Configuration | Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations

Configuration | Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations

The screenshot shows the 'Ensemble d'autorisations' (Authorization Set) page for the 'Utilisateur commercial' (Commercial User) profile. At the top, there's a navigation bar with 'Rechercher des paramètres...', 'Cloner', 'Supprimer', and 'Modifier les propriétés'. Below this is a table titled 'Présentation de l'ensemble d'autorisations' (Presentation of Authorization Set) with columns for 'Description' (Description), 'Accorde le droit de supprimer des comptes' (Allows deleting accounts), 'Nom d'API' (API Name), and 'Supprimer_des_comptes' (Delete_accounts). The table lists one row for the 'Utilisateur commercial' profile. On the left, a 'Présentation du profil' (Profile Presentation) sidebar is open, showing the profile details: 'Description' (Description), 'Licence utilisateur' (User license) as 'Salesforce', 'Créé par' (Created by) as 'Admin User', and 'Créé le' (Created on) as '11/10/2016 7:14 AM'. On the right, a 'Applications' (Applications) sidebar is open, showing application parameters and their descriptions.

AFFECTATION D'ENSEMBLES D'AUTORISATIONS AUX UTILISATEURS

Il est possible d'affecter des ensembles d'autorisations aux utilisateurs, depuis l'ensemble d'autorisations lui-même ou via la liste associée Attributions d'ensembles d'autorisations de l'enregistrement d'un utilisateur. L'accès intégral de l'utilisateur est déterminé par son profil et par les ensembles d'autorisations attribués à son enregistrement.



TEST ET RESOLUTION DES PROBLEMES : CONNEXION EN TANT QU'UTILISATEUR FINAL

Les utilisateurs peuvent octroyer un accès via le menu Mes paramètres.

The screenshot shows the 'Mes paramètres' page with the 'Personnel' tab selected. It includes sections for 'Informations personnelles', 'Modifier mon mot de passe', 'Langue et fuseau horaire', and 'Autoriser l'accès à la connexion au compte'. On the right, there is a 'Autoriser l'accès à la connexion' section with fields for 'Mon nom d'utilisateur' (admin@aw19063.com), 'Accorder l'accès à' (Support.Salesforce.com), and a dropdown for 'Durée de l'accès' (set to '3 jours (exp. 14/11/2016)'). Below this is a 'Gérer les utilisateurs' section showing a list of users with their names, actions, and aliases.

Les administrateurs se connectent en tant qu'utilisateurs à partir de la liste des utilisateurs ou de l'enregistrement utilisateur.

RESSOURCE :  Contactez Salesforce si vous souhaitez désactiver le paramètre « Les administrateurs peuvent se connecter en tant que n'importe quel utilisateur ».



4-2 : MISE A JOUR DES AUTORISATIONS D'OBJET D'UN COMPTE

Objectif :

10 min

John Wiseman, PDG, souhaite s'assurer que les utilisateurs ont accès aux objets dont ils ont besoin pour effectuer leur travail, mais il souhaite limiter la possibilité de supprimer des enregistrements aux utilisateurs responsables et à l'équipe de support. De plus, Courtney Brown du service des opérations commerciales nous aide à nettoyer les enregistrements. Elle aurait donc besoin d'une autorisation temporaire pour supprimer des comptes.

Tâches :

- Activation des vues de liste de profil avancées.
- Création d'une vue de profil pour les autorisations d'objet de compte.
- Mise à jour en masse des autorisations « Supprimer » conformément au tableau présenté sur la prochaine diapositive.
- Connexion en tant qu'Allison Wheeler et Courtney Brown pour vérifier les autorisations.
- Création d'une autorisation de suppression des comptes et attribution de cette autorisation à Courtney Brown.
- Connectez-vous en tant que Courtney Brown pour vérifier l'ensemble d'autorisations.

4-2 : MISE A JOUR DES AUTORISATIONS D'OBJET D'UN COMPTE (SUITE)

Nom du profil	Compte : Lire	Compte : Créer	Compte : Modifier	Compte : Supprimer
Utilisateur du service client	✓		✓	
Utilisateur du service de consulting	✓	✓	✓	
Utilisateur responsable	✓	✓	✓	✓
Utilisateur du service marketing général	✓	✓	✓	
Aucun accès				
Utilisateur du service de recrutement				
Utilisateur commercial	✓	✓	✓	
Utilisateur du support	✓	✓	✓	✓
Utilisateur VAR	✓	✓	✓	



4-3 : OCTROYER L'ACCÈS À LIGHTNING EXPERIENCE

173

salesforce

university

10 minutes

Objectif :

Dans le cadre d'un plus grand déploiement de Lightning Experience pour les utilisateurs commerciaux, l'équipe de direction a décidé d'octroyer des autorisations à un groupe pilote de trois représentants commerciaux.

Tâches :

1. Créez un ensemble d'autorisations pour octroyer des droits d'accès au système Utilisateur Lightning Experience à Kevin Bailey, Diego Cruz et David Hudson.
2. Connectez-vous en tant que David Hudson et Courtney Brown pour vérifier les autorisations.



PROGRAMME DU MODULE

174

salesforce

university

- Limitation des autorisations d'accès
- Détermination de l'accès aux objets
- **Configuration de l'accès aux enregistrements**
- Création d'une hiérarchie des rôles
- Gestion des exceptions d'accès aux enregistrements
- Gestion de la sécurité au niveau du champ



university



THÈME 2 DU PROGRAMME : CONFIGURATION DE L'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS

175 salesforce university

Vous avez à présent déterminé le niveau d'accès approprié aux objets dont les utilisateurs ont besoin. La réunion se poursuit et aborde maintenant l'accès aux données. Vous discutez des enregistrements individuels que les utilisateurs devraient pouvoir afficher et modifier dans chacun des objets auxquels ils ont accès sur leur profil.



Brent Bassi

Vice-président des finances



Allison Wheeler

Vice-présidente des ventes internationales



Conner McCoy

Vice-président du service marketing



Noah Larkin

Vice-président des services



Ling Wu

Vice-présidente des ressources humaines



THÈME 2 DU PROGRAMME : CONFIGURATION DE L'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS (SUITE)

176 salesforce university

Conditions d'accès aux enregistrements :

- ❑ Les comptes, les contacts, les pistes et les campagnes doivent être visibles par tous les utilisateurs, mais modifiables uniquement par les propriétaires.
- ❑ Les opportunités et les requêtes ne doivent être affichées et modifiées que par leurs propriétaires.
- ❑ Les candidats, les personnes assurant les entretiens, les candidatures et les postes ne doivent être affichés et modifiés que par leurs propriétaires.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE : DÉFINITION DE L'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS

L'organisation (horaires, restrictions IP)

Objet (autorisations de profil Lire, Créer, Modifier et Supprimer)

Enregistrement

Champ

ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS

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.

Autorisations d'objet définies sur le profil

	Accès de base					Administration des données	
	Lire	Créer	Modifier	Supprimer	Afficher tout	Modifier tout	
Actifs	✓	✓	✓	✓	✓	□	□
Campagnes	✓	□	□	□	□	□	□
Canaux de flux	✓	✓	✓	✓	✓	□	□
Catalogues de prix	✓	□	□	□	□	□	□
Commandes	✓	✓	✓	✓	✓	□	□
Comptes	✓	✓	✓	✓	✓	□	□
Contacts	✓	✓	✓	✓	✓	□	□



L'accès aux enregistrements détermine les *enregistrements individuels*.

Action	Nom du compte
Modifier Suppr. +	ABC Labs
Modifier Suppr. +	Acme Inc.
Modifier	Action
	Nom de la campagne
Modifier Suppr.	AW Expo Campaign - International 2010
Modifier Suppr.	AW Expo Campaign - US 2010
Modifier Suppr.	AW 5000 Series Printer Campaign - Email



L'ACCÈS PAR DÉFAUT DÉPEND DU PROPRIÉTAIRE DE L'ENREGISTREMENT

179 salesforce university

Quel que soit le modèle d'accès aux données que vous choisissez, les propriétaires d'enregistrements disposent de **priviléges spéciaux sur leurs enregistrements**. Si les autorisations appropriées ont été définies sur son profil, l'utilisateur propriétaire d'un enregistrement peut toujours :

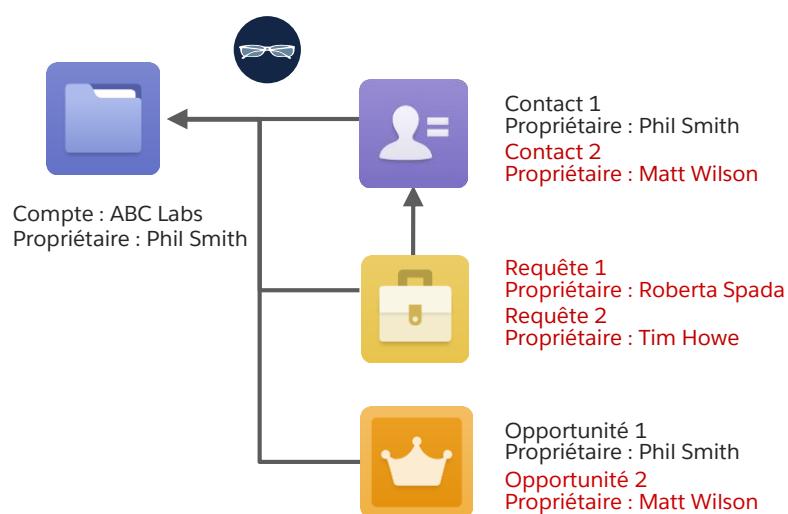
- Afficher et modifier l'enregistrement.
- Transférer l'enregistrement vers un autre propriétaire.
- Supprimer l'enregistrement.



ACCÈS AUX COMPTES ASSOCIÉS

180 salesforce university

Les propriétaires des enregistrements associés à un compte disposent, au minimum, de l'accès en lecture à ce compte, même si un autre utilisateur en est propriétaire. Les propriétaires de requêtes peuvent également voir les contacts associés à leurs requêtes.



DETERMINATION DU MODELE D'ACCES À VOS DONNÉES

181 salesforce university

Un modèle d'accès aux données est une description globale de vos critères d'accès aux données. Il détermine les types d'enregistrement auxquels différents groupes d'utilisateurs ont besoin d'accéder. Trois types sont disponibles :

Public

aucune restriction d'accès aux enregistrements. Les utilisateurs peuvent afficher et modifier n'importe quel enregistrement, si les autorisations définies sur leur profil le prévoient. Il s'agit du modèle par défaut dans Salesforce.

Privé

les utilisateurs ne peuvent accéder qu'aux enregistrements qu'ils possèdent et ne peuvent pas voir les enregistrements dont d'autres utilisateurs sont propriétaires dans les rapports et les résultats de recherche.

Hybride

il combine accès privé et accès public. Les utilisateurs peuvent accéder aux enregistrements qu'ils possèdent et uniquement aux enregistrements d'autres utilisateurs qui sont nécessaires pour réaliser leur travail.

POURQUOI UTILISERIEZ-VOUS PARTICULIÈREMENT UN MODÈLE PRIVÉ OU HYBRIDE ?

182 salesforce university

Utilisez un modèle hybride ou privé pour :



Sécurité : les utilisateurs ne voient que les enregistrements qu'ils **doivent** voir. Par exemple, si vous disposez de données confidentielles ou sensibles.



Visibilité : les utilisateurs ne voient que les enregistrements qu'ils ont **besoin** de voir. Par exemple, les vues de liste, les recherches et les rapports n'affichent que les **enregistrements pertinents**.

DÉFINITION DE LA BASE DE RÉFÉRENCE AVEC LES VALEURS PAR DÉFAUT À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION

183

salesforce

university

Utilisez les valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation pour définir le niveau d'accès par défaut des utilisateurs aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires, dans chaque objet.

Modification des valeurs par défaut de partage à l'échelle de l'organisation

Aide sur cette page 

Modifiez ci-dessous les paramètres par défaut du partage à l'échelle de votre organisation. La modification de ces paramètres par défaut provoquera un nouveau calcul de toutes les règles de partage. Ceci peut nécessiter des ressources système et un temps importants, suivant la quantité de données de votre organisation. La définition d'un objet sur Privé le rend visible pour les propriétaires d'enregistrements et les personnes de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles. L'accès peut être élargi en utilisant des règles de partage.



Objet	Accès interne par défaut
Piste	Accès public en lecture/écriture/transfert
Compte, Contrat et Actif	Accès public en lecture/écriture
Commande	Accès public en lecture/écriture
Contact	Accès public en lecture/écriture
Opportunité	Accès public en lecture/écriture
Requête	Accès public en lecture/écriture/transfert

Modèle public

Objet	Accès interne par défaut
Piste	Accès public en lecture seule
Compte, Contrat et Actif	Accès public en lecture seule
Commande	Accès public en lecture seule
Contact	Accès public en lecture seule
Opportunité	Privé
Requête	Accès public en lecture seule

Modèle hybride

Objet	Accès interne par défaut
Piste	Prive
Compte, Contrat et Actif	Prive
Commande	Prive
Contact	Prive
Opportunité	Prive
Requête	Prive

Modèle privé

CHEMIN
D'ACCÈS :

Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage

VALEURS PAR DEFAUT A L'ECHELLE DE L'ORGANISATION : NIVEAUX D'ACCÈS

184

salesforce

university

Les niveaux d'accès déterminent les actions qu'un utilisateur peut réaliser sur les enregistrements dont il n'est pas propriétaire :

Recherche/création de rapports sur les enregistrements possédés uniquement

- Recherche/création de rapports sur n'importe quel enregistrement
- Ajout d'enregistrements associés

Modification de détails d'enregistrements

Modification des propriétaires d'enregistrements

Prive

Accès public en lecture seule

Accès public en lecture/écriture

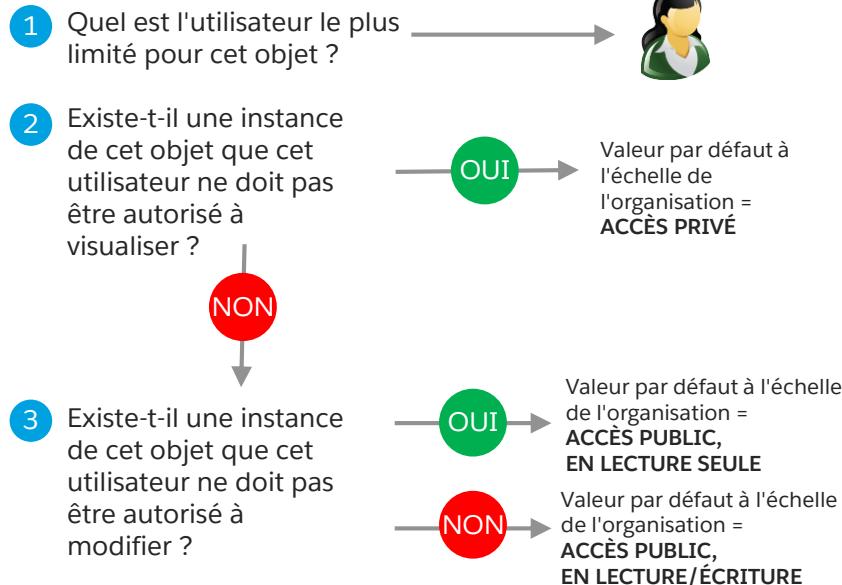
Accès public en lecture / écriture / Transfert (pistes et requêtes)

DÉTERMINATION DE LA FAÇON DE DÉFINIR UNE VALEUR PAR DÉFAUT À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION POUR UN OBJET

185 salesforce university

Questions à se poser :

1. Quel est l'utilisateur le plus limité pour cet objet ?
2. Existe-t-il une instance de cet objet que cet utilisateur ne doit pas être autorisé à visualiser ?
3. Existe-t-il une instance de cet objet que cet utilisateur ne doit pas être autorisé à modifier ?



4-4 : DÉFINITION DE VALEURS PAR DÉFAUT À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION

186 salesforce university

Objectifs :

10 min

Afin de répondre aux exigences de AW Computing concernant l'accès aux données, vous avez décidé d'utiliser un modèle d'accès aux données hybride. Vous devez modifier les valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation pour déterminer l'accès approprié aux enregistrements.

Tâches :

1. Définition de l'accès interne par défaut aux **pistes, comptes, contacts et campagnes** sur Accès public en lecture seule.
2. Définition de l'accès interne par défaut aux opportunités et aux requêtes sur Privé.
3. Définition de l'accès interne par défaut à Candidat, Personne assurant les entretiens et Poste sur Privé.

PROGRAMME DU MODULE

187 salesforce university

- Limitation des autorisations d'accès
- Détermination de l'accès aux objets
- Configuration de l'accès aux enregistrements
- Création d'une hiérarchie des rôles**
- Gestion des exceptions d'accès aux enregistrements
- Gestion de la sécurité au niveau du champ



THÈME 3 DU PROGRAMME : CRÉATION D'UNE HIÉRARCHIE DES RÔLES

188 salesforce university

Vous avez défini un niveau d'accès de référence de manière à ce que les utilisateurs puissent disposer du niveau d'accès approprié aux enregistrements dont ils ont besoin. Cependant, la discussion porte désormais sur l'impact que cela aura sur les directeurs et les vice-présidents, qui ne bénéficieront plus de l'accès intégral dont ils ont besoin.



Brent Bassi

Vice-président des finances



Allison Wheeler

Vice-présidente des ventes internationales



Conner McCoy

Vice-président du service marketing



Noah Larkin

Vice-président des services



Ling Wu

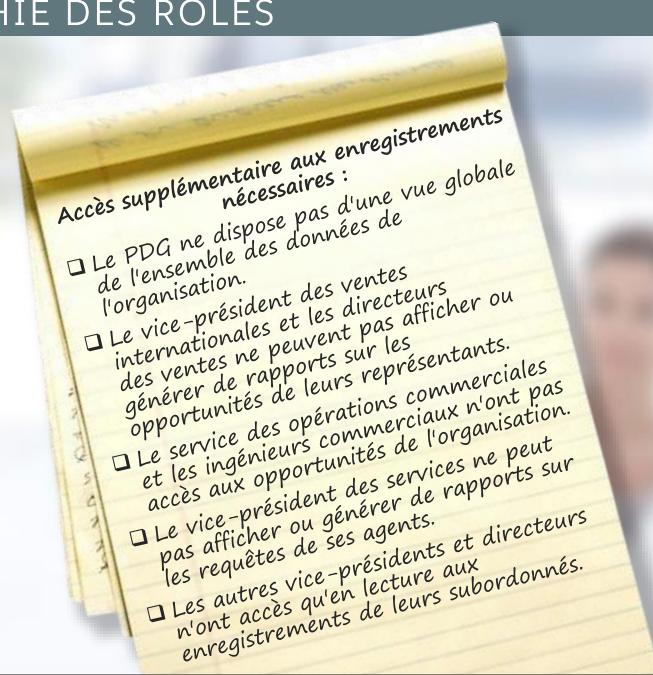
Vice-présidente des ressources humaines





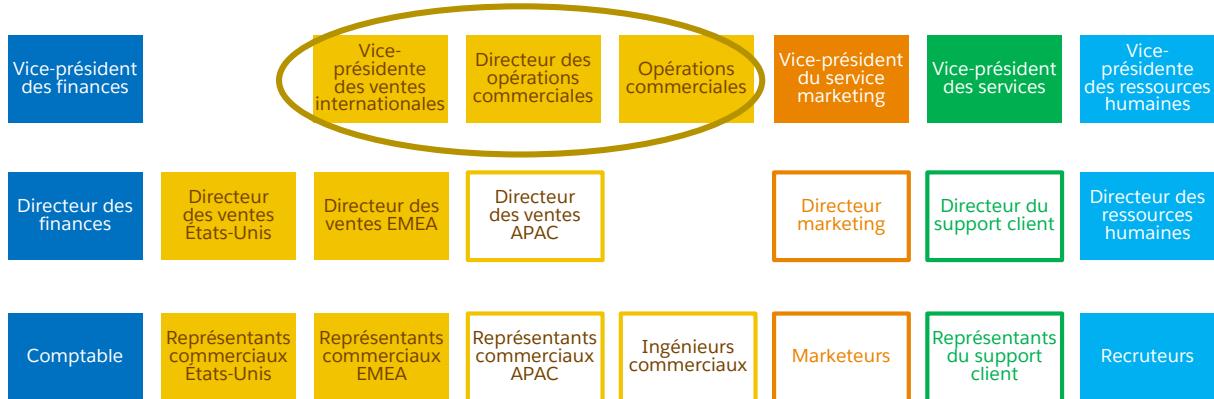
THÈME 3 DU PROGRAMME : CRÉATION D'UNE HIÉRARCHIE DES RÔLES

189 salesforce university



HIÉRARCHIE DE RÔLES : QUI A BESOIN DE VISIBILITÉ ?

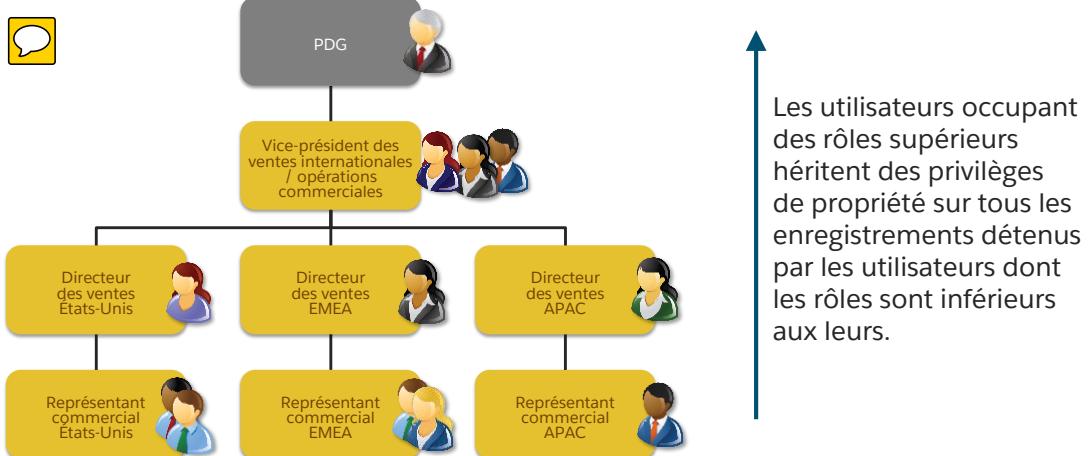
190 salesforce university



QU'EST-CE QU'UNE HIÉRARCHIE DES RÔLES ?

191 salesforce university

Dans un modèle privé ou hybride, la hiérarchie des rôles vous permet d'octroyer un accès aux enregistrements aux responsables, aux chefs d'équipe et au personnel des opérations dont l'accès aurait pu être bloqué par les valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation.



DEFINITION DE L'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS ASSOCIÉS VIA LES RÔLES

192 salesforce university

Lorsque vous créez des rôles, vous pouvez définir dans chaque rôle le niveau d'accès des propriétaires de comptes aux enregistrements associés à leurs comptes, mais dont d'autres utilisateurs sont propriétaires. Par exemple, vous pouvez souhaiter que les propriétaires de comptes n'aient qu'un accès en lecture aux requêtes associées.



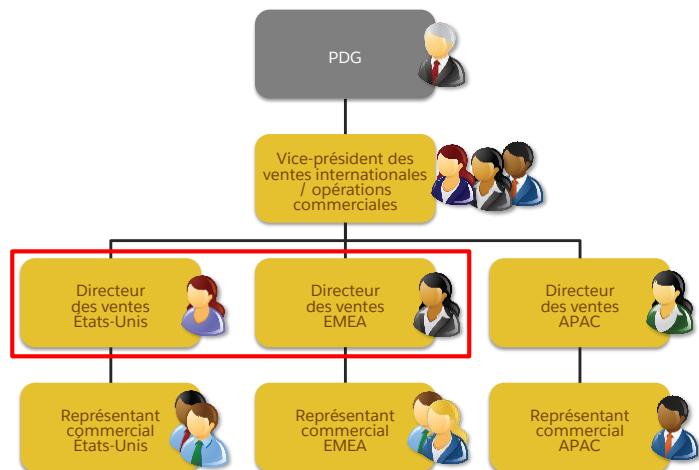
TESTEZ VOS CONNAISSANCES : QUESTION 1

Scénario :

- Valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation = Privé
- Autorisations de l'objet standard activées

Question 1 :

Le directeur des ventes États-Unis peut-il *voir* les données dont le directeur des ventes EMEA est propriétaire ?



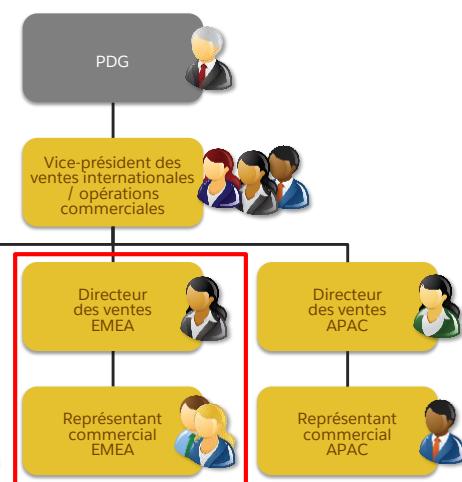
TESTEZ VOS CONNAISSANCES : QUESTION 2

Scénario :

- Valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation = Privé
- Autorisations de l'objet standard activées

Question 2 :

Le directeur des ventes EMEA peut-il *modifier* et *supprimer* un des comptes dont un représentant commercial EMEA est propriétaire ?



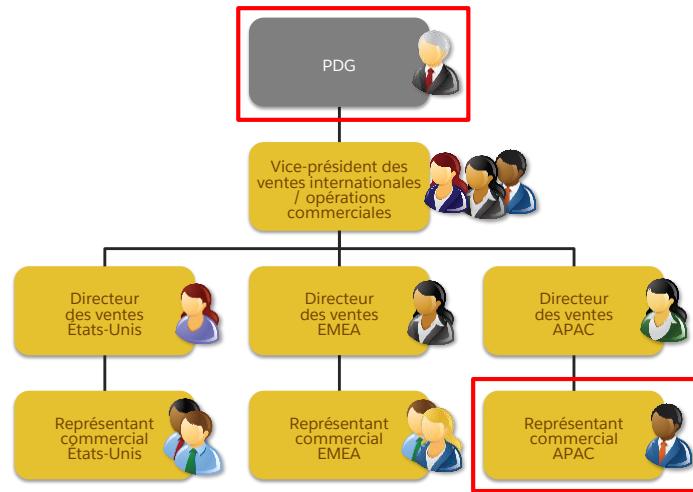
TESTEZ VOS CONNAISSANCES : QUESTION 3

Scénario :

- Valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation = Privé
- Autorisations de l'objet standard activées

Question 3 :

Le PDG peut-il *afficher* et *modifier* les données dont un représentant commercial APAC est propriétaire ?



4-5 : CRÉATION D'UNE HIÉRARCHIE DES RÔLES

Objectifs :

10 min

Suite au contrôle de l'accès aux données, ont été décidés les points suivants :

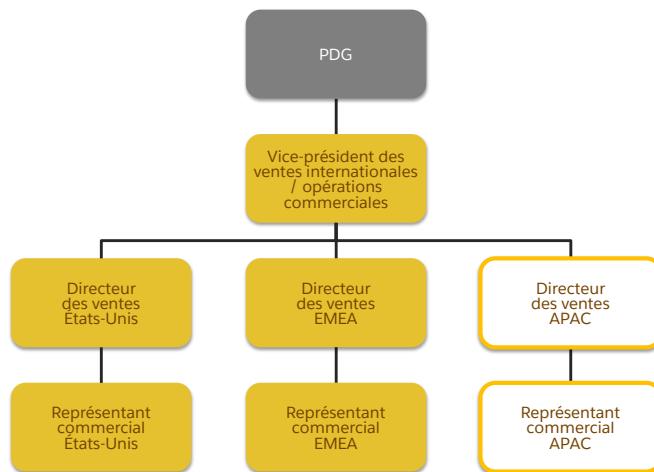
- À des fins de création de rapports et de surveillance, le vice-président des ventes internationales et le service des opérations commerciales doivent pouvoir afficher et modifier tous les enregistrements de l'organisation commerciale.
- Les directeurs des ventes doivent pouvoir accéder aux enregistrements de leurs équipes.
- Les représentants commerciaux doivent disposer d'un accès en lecture seule aux requêtes associées à leurs comptes, dont ils ne sont pas propriétaires.

Tâches :

1. Construction de la hiérarchie des rôles de manière à inclure les rôles affichés sur le diagramme de la diapositive suivante.
2. Attribution d'un nouveau nom au rôle vice-président des ventes internationales de manière à inclure Opérations commerciales.

4-5 : CREATION D'UNE HIERARCHIE DES ROLES (SUITE)

197 salesforce university



SUIVEZ LES INSTRUCTIONS 4-6 : AFFECTER DES UTILISATEURS AUX RÔLES

198 salesforce university

Objectifs :

10 min

Les rôles commerciaux étant à présent créés, les utilisateurs peuvent être affectés à leurs rôles. Une fois les utilisateurs Opérations commerciales réaffectés, les rôles Opérations commerciales peuvent être supprimés.

Tâches :

1. Affectation des utilisateurs à leurs rôles conformément au tableau ci-dessous.
2. Suppression des rôles Opérations commerciales et Directeur des opérations commerciales.
3. À des fins de rattachement hiérarchique, affectation de l'administrateur au rôle de PDG.

Rôle	Utilisateur
Directeur des ventes APAC	An Lin
Représentant commercial APAC	Fumiko Suzuki, Jin Chang
Vice-président des ventes internationales / opérations commerciales	Yuko Ishikawa, Courtney Brown, Tony Jenkins, Alan Wong



4-7 : CRÉATION D'UNE HIÉRARCHIE DES RÔLES

199 salesforce university

10 min

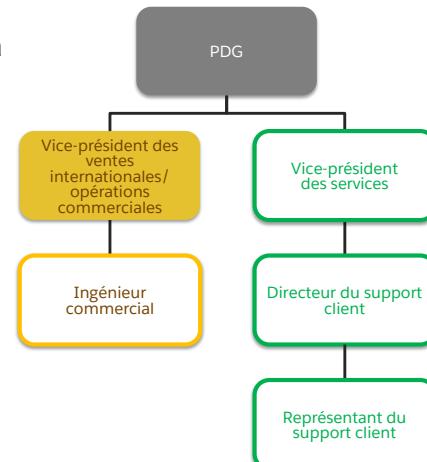
Objectif :

Le vice-président des services et l'équipe du support client requièrent l'accès à tous les enregistrements sur lesquels leurs équipes travaillent.

Tâches :

1. Construction de la hiérarchie des rôles de manière à inclure les rôles affichés sur le diagramme ci-contre.
2. Affectation des utilisateurs à leurs rôles conformément au tableau :

Rôle	Utilisateur
Vice-président des services	Noah Larkin
Directeur du support client	Roberta Spada
Représentant du support client	Tim Howe, Robin Kramer, Cara Ng
Ingénieur commercial	Amy Daniels, Kevin Bailey



PROGRAMME DU MODULE

200 salesforce university

- Limitation des autorisations d'accès
- Détermination de l'accès aux objets
- Configuration de l'accès aux enregistrements
- Création d'une hiérarchie des rôles
- **Gestion des exceptions d'accès aux enregistrements**
- Gestion de la sécurité au niveau du champ



salesforce university



THÈME 4 DU PROGRAMME : EXCEPTIONS D'ACCÈS AUX DONNÉES

201 salesforce university

Les responsables et le personnel des opérations disposent à présent du niveau d'accès requis aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires. Cependant, ce modèle d'accès comporte certaines exceptions, que vous devez prendre en compte.



Brent Bassi

Vice-président des finances



Allison Wheeler

Vice-présidente des ventes internationales



Conner McCoy

Vice-président du service marketing



Noah Larkin

Vice-président des services



Ling Wu

Vice-présidente des ressources humaines



THÈME 4 DU PROGRAMME : EXCEPTIONS D'ACCÈS AUX DONNÉES

202 salesforce university

Exceptions d'accès aux données :

- ❑ Le directeur marketing a besoin d'un accès en lecture à tous les comptes et à toutes les opportunités associées pour analyser les campagnes.
- ❑ Pour pouvoir collaborer, les représentants commerciaux ont besoin d'un accès en lecture à leurs opportunités respectives.
- ❑ Les utilisateurs du service client ont besoin d'un accès en lecture/écriture à toutes les opportunités gagnées.
- ❑ Pour des raisons de confidentialité, les enregistrements Candidat, Personne assurant les entretiens et Poste ont été rendus privés. Cependant, les membres de l'équipe de recrutement doivent pouvoir consulter les enregistrements que chacun d'entre eux a réalisés et les vice-présidents doivent disposer d'un accès en lecture à l'ensemble des postes ouverts.

EXCEPTIONS CONCERNANT VOTRE MODÈLE D'ACCÈS AUX DONNÉES

203 salesforce university

Dans un modèle privé ou hybride, la flexibilité de la hiérarchie des rôles peut ne pas être suffisante pour permettre de donner à l'ensemble des utilisateurs l'accès aux enregistrements dont ils ont besoin. Vous pouvez utiliser une association de différentes fonctions de partage pour créer des **exceptions** pour votre modèle.

- Règles de partage
- Partage manuel
- Équipes

RÈGLES DE PARTAGE

204 salesforce university

Créez des règles de partage pour octroyer à des groupes d'utilisateurs un accès supplémentaire aux enregistrements sur une base objet/objet. Les règles de partage sont :

- Des exceptions aux valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation.
- Inutiles pour les modèles d'accès aux données publics.
- Constituées de trois composants.

Quels enregistrements partager ?

- Les enregistrements possédés par certains utilisateurs
- Les enregistrements répondant à certains critères

Avec quels utilisateurs?

- Groupes publics
- Rôles
- Rôles et subordonnés

Quel niveau d'accès ?

- Lecture seule
- Lecture/Écriture

CHEMIN

D'ACCÈS:



Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage

RÈGLES DE PARTAGE BASÉES SUR DES CRITÈRES

Utilisez des règles de partage basées sur des critères pour déterminer les enregistrements partagés en fonction des valeurs de champ plutôt que de la propriété. Par exemple, partagez tous les comptes d'une région spécifique ou les opportunités concernant un produit particulier.

Vous pouvez utiliser les règles de partage basées sur des critères avec :

- Les comptes, les opportunités, les requêtes, les contacts, les pistes, les campagnes et les objets personnalisés.
- La plupart des types de champ.



Étape 2 : Sélectionnez votre type de règle

Type de règle	<input type="radio"/> Selon l'enregistrement du propriétaire	<input checked="" type="radio"/> Selon le critère
---------------	--	---

Étape 3 : Sélectionnez les enregistrements à partager

Critères	Champ	Opérateur	Valeur	Opérateur	Valeur
	Code de région/province d'expédition	égal à	CA	<input type="checkbox"/>	ET
	- Aucun -	- Aucun -		<input type="checkbox"/>	ET

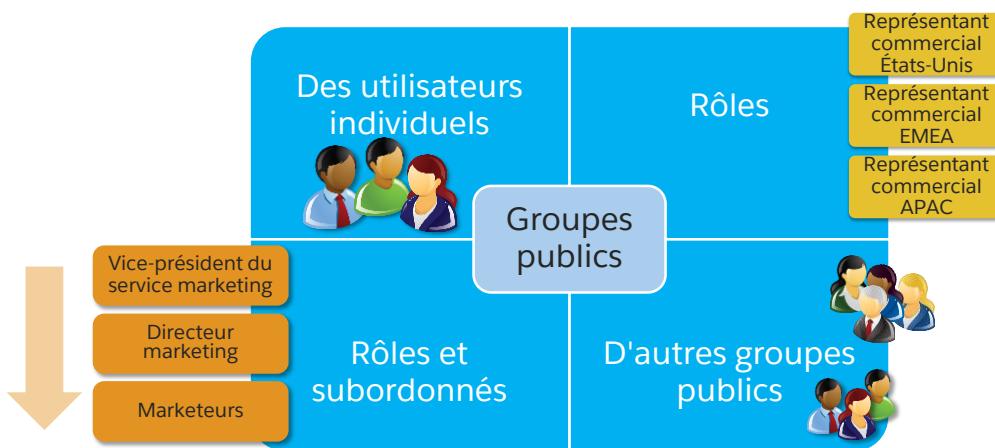


MISE EN GARDE : Les champs Texte et Zone de texte sont sensibles à la casse dans les règles de partage.

UTILISATION DE GROUPES PUBLICS AVEC DES RÈGLES DE PARTAGE

Un groupe public est un regroupement d'utilisateurs défini par l'administrateur, que vous pouvez utiliser pour simplifier la création de règles de partage impliquant de nombreux utilisateurs.

Un groupe public peut associer :



GROUPES DE RESPONSABLES

DÉFINITION : **Les groupes de responsables** permettent aux utilisateurs de partager des enregistrements de manière bidirectionnelle dans leur chaîne de décision.

- Les utilisateurs peuvent partager des enregistrements via deux méthodes :
 - Partage manuel.
 - Règles de partage.
- Les administrateurs doivent activer l'option **Groupes de responsables** dans les organisations.

Modification des valeurs par défaut de partage à l'échelle de l'organisation [Aide sur cette page](#)

Modifier ci-dessous les paramètres par défaut du partage de votre organisation. La modification de ces paramètres par défaut provoquera un nouveau calcul de toutes les règles de partage. Ceci peut nécessiter des ressources système et un temps importants, suivant la quantité de données de votre organisation. La définition d'un objet sur Privé le rend visible pour les propriétaires d'enregistrements et les personnes de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles. L'accès peut être étendu en utilisant des règles de partage.

Objet	Accès interne par défaut	Accès externe par défaut	Ocstroyer l'accès par le biais des hiérarchies
Poste	Accès public en lecture seule	Accès public en lecture seule	<input type="checkbox"/>
Contrat, Contrat et Actif	Contrôlé par parent	Contrôlé par parent	<input type="checkbox"/>
Commande	Accès public, en lecture seule	Accès public en lecture seule	<input type="checkbox"/>
Contact	Prive	Prive	<input type="checkbox"/>
Opportunité	Accès public, en lecture seule	Accès public en lecture seule	<input type="checkbox"/>
Requête	Prive	Prive	<input type="checkbox"/>
Campagne	Accès public en lecture seule	Accès public en lecture seule	<input type="checkbox"/>
Utilisateur	Accès public en lecture seule	Accès public en lecture seule	<input type="checkbox"/>
Activité	Prive	Prive	<input type="checkbox"/>
Calendrier	Masquer les détails et ajouter des événements	Masquer les détails et ajouter des événements	<input type="checkbox"/>
Catalogue	Utiliser une	Utiliser une	<input type="checkbox"/>
Canal de flux	Accès public en lecture/écriture	Accès public en lecture/écriture	<input type="checkbox"/>
Macro	Prive	Prive	<input type="checkbox"/>
Participation sociale	Prive	Prive	<input type="checkbox"/>
Candidat	Prive	Prive	<input type="checkbox"/>
Demande de participation	Prive	Prive	<input type="checkbox"/>
Instantané de ren-cours de l'opportunité	Accès public en lecture/écriture	Accès public en lecture/écriture	<input type="checkbox"/>
Personne assurant les entretiens	Prive	Prive	<input type="checkbox"/>
Poste	Prive	Prive	<input type="checkbox"/>
Session de formation	Accès public en lecture seule	Accès public en lecture seule	<input type="checkbox"/>
Autres paramètres			
Vidéabilité des rapports standard	<input type="checkbox"/>	Partage d'enregistrement utilisateur manuel	<input type="checkbox"/>
			Groupes de responsables <input type="checkbox"/>



OBSERVEZ 4-8 : CRÉATION DE RÈGLES DE PARTAGE D'OPPORTUNITÉS

10 min

Objectifs :

Actuellement, seuls les détenteurs des opportunités et les utilisateurs situés au-dessus d'eux dans la hiérarchie des rôles peuvent les visualiser. Vous devez créer des règles de partage pour les autres utilisateurs ayant besoin d'accéder aux opportunités.

Tâches :

1. Création d'une règle de partage pour octroyer au directeur marketing un accès en lecture à toutes les opportunités.
2. Création d'un groupe public pour tous les représentants commerciaux.
3. Création d'une règle de partage pour octroyer aux représentants commerciaux un accès en lecture aux opportunités que chacun d'entre eux a générées.
4. Création d'une règle de partage pour octroyer aux utilisateurs du service client un accès en lecture/écriture à toutes les opportunités gagnées.



4-9 : CRÉATION DE RÈGLES DE PARTAGE POUR LE RECRUTEMENT

209

salesforce

university

Objectifs :

10 min

Pour des raisons de confidentialité, les enregistrements Candidat, Personne assurant les entretiens et Poste ont été rendus privés. Cependant, les membres de l'équipe de recrutement doivent pouvoir consulter les enregistrements que chacun d'entre eux a réalisés et les vice-présidents doivent disposer d'un accès en lecture à l'ensemble des postes ouverts.

Tâches :

1. Création d'une règle de partage pour octroyer aux utilisateurs du **service de recrutement** un accès en **lecture** aux enregistrements concernant les **candidats**, que chacun d'entre eux a créés.
2. Création d'une règle de partage pour octroyer aux utilisateurs du **service de recrutement** un accès en **lecture** aux enregistrements concernant les **personnes assurant les entretiens**, que chacun d'entre eux a créés.
3. Création d'une règle de partage pour octroyer aux utilisateurs du service de **recrutement** un accès en **lecture/écriture** aux enregistrements concernant les postes, que chacun d'entre eux a créés.
4. Création d'un groupe public pour tous les vice-présidents.
5. Création d'une règle de partage pour octroyer aux vice-présidents un accès en lecture à l'ensemble des postes ouverts.



EXCEPTIONS SUPPLÉMENTAIRES D'ACCÈS AUX DONNÉES

210

salesforce

university

Exceptions supplémentaires
d'accès aux données :

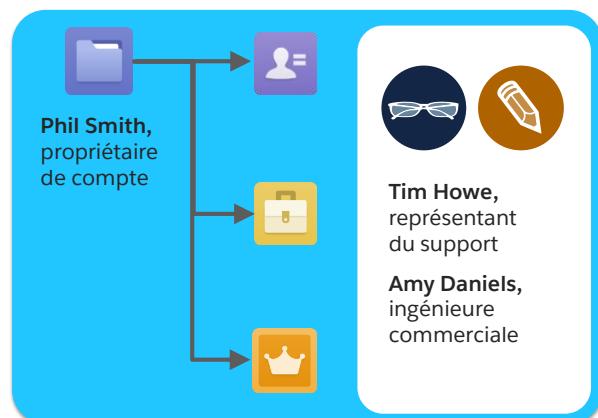
- ❑ La vente est une activité collaborative chez AW Computing. Outre les représentants commerciaux, les représentants du support client interviennent également sur les comptes clients et doivent donc avoir accès aux opportunités, requêtes et contacts correspondants.

ÉQUIPE DE COMPTES

211 salesforce university

Activez les équipes de comptes pour permettre aux utilisateurs d'octroyer un accès supplémentaire à leurs comptes et aux enregistrements associés. Les propriétaires de compte, leurs responsables dans la hiérarchie des rôles et les administrateurs peuvent :

- Ajouter et supprimer manuellement des membres d'équipe et attribuer des rôles d'équipe.
- Octroyer à chaque membre d'équipe un accès en lecture ou en lecture/écriture au compte et aux contacts, opportunités et requêtes associés.
- Créer une équipe par défaut personnelle, qui peut être ajoutée automatiquement.



ÉQUIPES D'OPPORTUNITÉS

212 salesforce university

Activez les équipes d'opportunités pour permettre aux utilisateurs d'octroyer un accès supplémentaire à leurs opportunités. Les propriétaires d'opportunité, leurs responsables dans la hiérarchie des rôles et les administrateurs peuvent :

- Ajouter et supprimer manuellement des membres de l'équipe d'opportunité et attribuer des rôles d'équipe.
- Octroyer à chaque membre un accès en lecture ou en lecture/écriture à l'opportunité.
- Créer une équipe de vente par défaut personnelle, qui peut être ajoutée automatiquement.



CONFIGURATION DES ÉQUIPES DE COMPTES ET DES ÉQUIPES D'OPPORTUNITÉS

213 salesforce university

MISE EN GARDE : La même liste de rôles d'équipe est utilisée dans les équipes de comptes et les équipes d'opportunités.

Les équipes de comptes et les équipes d'opportunités doivent être activées pour que vous puissiez les utiliser. Le processus de configuration de ces deux éléments est similaire.



CHEMIN
D'ACCÈS :
Configuration | Personnaliser | Comptes | Équipes du compte

Configuration | Personnaliser | Opportunités | Équipes d'opportunités | Paramètres

4-10 : CONFIGURATION DES ÉQUIPES DE COMPTES

214 salesforce university

5 min

Objectifs :

Les représentants commerciaux, les ingénieurs commerciaux, les représentants du support client et les représentants en consulting collaborent sur leurs comptes client et ont besoin d'un accès aux opportunités et aux requêtes associées aux comptes sur lesquels ils travaillent.

Tâches :

- Activation d'équipes de comptes.
- Ajout de nouveaux rôles à une équipe :
 - Ingénieur préventes
 - Représentant du support dédié
- Connexion avec les identifiants de Phil Smith et création d'une équipe de compte par défaut à laquelle octroyer un accès en lecture seule.
 - Tim Howe, représentant du support dédié
 - Amy Daniels, ingénieur préventes
- Ajout de l'équipe par défaut à l'un des comptes de Phil.

PARTAGE MANUEL

215 salesforce university

Le partage manuel permet aux utilisateurs d'octroyer un accès ponctuel à leurs enregistrements individuels, pour les utilisateurs, les rôles et les groupes publics. Le partage manuel est disponible :

- Pour les propriétaires d'enregistrements, leurs responsables dans la hiérarchie des rôles et les administrateurs.
- Pour les objets définis sur Accès public en lecture seule ou Privé dans les valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation.

Détails Compte

Propriétaire du compte Matt Wilson [Modifier]

Afficher le fil Opportunités [5] | Contacts [5] | Historique des comptes [0] | Activités en cours Notes et pièces jointes [0] | Éc...

Modifier Supprimer Partager

Détails du partage ABC Labs

Afficher : Tout ▾ Modifier Créer une vue

Partage d'utilisateurs et de groupes Ajouter Développer la liste Partage d'utilisateurs et de groupes - Aide

Action	Type	Nom	Accès au compte	Accès au contact	Accès à l'opportunité	Accès aux requêtes	Motif
Modifier Suppr.	Utilisateur	Amy Daniels	Lecture seule	Lecture seule	Lecture/Ecriture	Lecture seule	Équipe du compte

REMARQUE : Utilisez le bouton **Partage** pour résoudre les problèmes d'accès aux enregistrements.

SUIVEZ LES INSTRUCTIONS
xxx
oo

4-11 : PARTAGE MANUEL DES ENREGISTREMENTS EN RAPPORT AVEC LE RECRUTEMENT

216 salesforce university

5 min

Objectif :

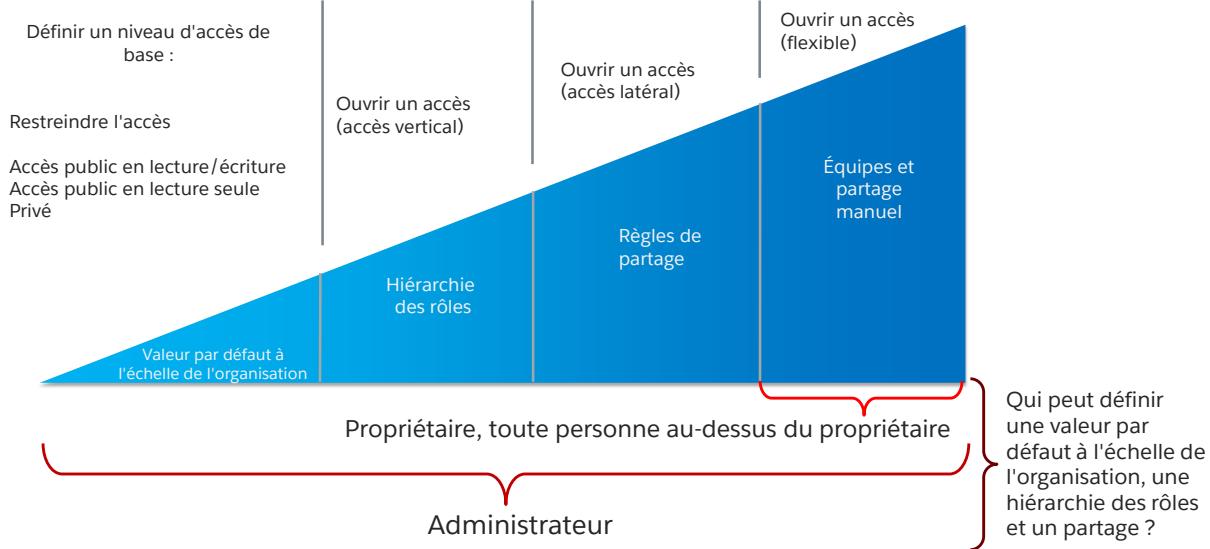
Allison Wheeler, Vice-présidente des ventes internationales, a besoin d'un accès en lecture seule aux enregistrements des nouveaux candidats sur les postes de l'équipe des Ventes internationales.

Tâches :

1. Partage manuel de l'enregistrement concernant la candidate Tina Bell avec Allison Wheeler.
2. Connexion à l'aide des identifiants de Allison Wheeler afin de tester le partage manuel.

VALEURS PAR DÉFAUT À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION/HIÉRARCHIE DES RÔLES/PARTAGE

Si les valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation définissent un accès privé ou public en lecture seule pour les objets :



PROGRAMME DU MODULE

- Limitation des autorisations d'accès
- Détermination de l'accès aux objets
- Configuration de l'accès aux enregistrements
- Création d'une hiérarchie des rôles
- Gestion des exceptions d'accès aux enregistrements
- **Gestion de la sécurité au niveau du champ**



THÈME 5 DU PROGRAMME : GESTION DE LA SÉCURITÉ AU NIVEAU DU CHAMP

219 salesforce university

Plusieurs groupes d'utilisateurs ont à présent accès aux opportunités. L'inquiétude de Brent Bassi porte désormais sur le fait que des informations financières sensibles seront visibles par des utilisateurs non autorisés.

- Seuls les utilisateurs commerciaux et ceux du service client doivent être en mesure d'afficher et de modifier les bons de commande et les informations concernant les cartes de crédit.
- Seuls les utilisateurs commerciaux et ceux du service client doivent être en mesure d'afficher les informations concernant les commandes client, mais seuls les utilisateurs du service client doivent pouvoir les modifier.



PRESENTATION GENERALE : DEFINITION DE L'ACCÈS AUX CHAMPS

220 salesforce university

L'organisation (horaires, restrictions IP)

Objet (autorisations de profil Lire, Créer, Modifier et Supprimer)

Enregistrement (hiérarchie des rôles, partage)

Champ

QU'EST-CE QUE LA SÉCURITÉ AU NIVEAU DU CHAMP ? 221

La sécurité au niveau du champ vous permet de définir les champs que les utilisateurs peuvent afficher et modifier en fonction de leur **profil**. Vous pouvez vous assurer que les utilisateurs ne peuvent accéder qu'aux champs dont ils ont besoin pour leur travail :

- Sur les pages de modification et de détails des enregistrements.
- Dans les listes associées.
- Dans les résultats de recherche et les rapports.
- Dans les vues de liste.

REMARQUE :



N'oubliez pas : les paramètres de sécurité les plus restrictifs sont toujours appliqués. Par exemple, les utilisateurs disposant d'un accès en modification à un champ ne pourront pas le modifier s'ils ne disposent pas également d'un accès en modification à l'objet.

CONFIGURATION ET AFFICHAGE DE LA SÉCURITÉ AU NIVEAU DU CHAMP 222

Accédez à vos paramètres de sécurité au niveau du champ via le champ ou le profil. Pour afficher l'accès pour l'ensemble des champs et des profils, utilisez la fonction d'accessibilité du champ.

Définir la sécurité au niveau du champ Aide sur cette page

Numéro du bon de commande

Enregistrer Annuler

Étiquette de champ	Numéro du bon de commande
Type de données	Texte(8)

Sécurité au niveau du champ pour le profil

Administrateur système	<input checked="" type="checkbox"/> Visible <input type="checkbox"/> Lecture seule
Lecture seule	<input type="checkbox"/> Visible <input checked="" type="checkbox"/> Lecture seule
Responsable du contrat	<input type="checkbox"/> Visible <input checked="" type="checkbox"/> Lecture seule

Définissez la sécurité d'un champ pour plusieurs profils

Profil Utilisateur responsable

Rechercher des paramètres... Cloner Supprimer Modifier les propriétés

Présentation du profil > Paramètres d'objet Opportunités

Autorisations de champ

Nom du champ	Accès en lecture	Accès en modification
Année d'expiration de la carte de crédit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Catalogue de prix	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Catégorie de prévision	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chiffre d'affaires prévu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commission	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compteur de report	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Définissez l'accès d'un profil à plusieurs champs

CHEMIN D'ACCÈS : 

Configuration | Contrôles de sécurité | Accessibilité du champ



4-12 : DÉFINITION DE LA SÉCURITÉ AU NIVEAU DU CHAMP OPPORTUNITÉ

223 salesforce university

Objectifs :

10 min

Brent Bassi, vice-président des finances, souhaite s'assurer que les informations financières concernant les opportunités ne sont accessibles que pour les utilisateurs autorisés.

Tâches :

1. Définition de la sécurité au niveau du champ sur les champs suivants que les utilisateurs commerciaux et les utilisateurs du service client doivent pouvoir voir et modifier :
 - Numéro du bon de commande
 - Numéro de la carte de crédit
 - Mois d'expiration de la carte de crédit
 - Année d'expiration de la carte de crédit
2. Définition de la sécurité au niveau du champ sur le champ Numéro de la commande client modifiable par les utilisateurs du service client et en lecture seule pour les utilisateurs commerciaux.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE : DÉFINITION DE L'ACCÈS À TOUS LES NIVEAUX

224 salesforce university

L'organisation (horaires, restrictions IP)

Objet (autorisations de profil Lire, Créer, Modifier et Supprimer)

Enregistrement (hiérarchie des rôles, partage)

Champ (sécurité au niveau du champ)

CONTÔLE DES CONNAISSANCES

1. Quel élément est authentifié par Salesforce avant qu'un utilisateur soit autorisé à se connecter via l'interface utilisateur ? 
2. Quelle fonction définit le niveau d'accès **par défaut** des utilisateurs aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires, dans chaque objet ?
3. Chez AW Computing, la valeur par défaut des requêtes à l'échelle de l'entreprise est définie sur Privée. L'équipe de direction souhaite recevoir l'aide de plusieurs spécialistes produits sur toutes les requêtes hiérarchisées. Seuls ces spécialistes produits ont besoin de voir et de mettre à jour toutes les requêtes hiérarchisées.
Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
4. Que contrôle la sécurité au niveau du champ ? 
5. Chez AW Computing, les responsables de produit n'ont pas accès aux opportunités. Comment un administrateur système peut-il leur donner accès aux opportunités s'ils apportent leur aide sur une affaire particulière ? 
6. Comment l'administrateur système peut-il donner à l'assistante la possibilité d'afficher, de modifier et de transférer la propriété de tous les enregistrements, sans lui permettre de les supprimer ?

REMARQUES

MODULE 5 : PERSONNALISATIONS D'OBJET



OBJECTIFS DU MODULE

228  university

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Répertorier les caractéristiques des champs standard.
- Créer des champs personnalisés conformément aux exigences professionnelles.
- Faciliter la saisie correcte de données avec des formules, des listes de sélection et des recherches.
- Vous assurer que les utilisateurs ont accès aux champs appropriés avec les présentations de page.
- Gérer plusieurs scénarios professionnels avec des types d'enregistrement et des processus commerciaux.
- Maintenir la qualité des données avec le suivi historique et la validation des données.



INTRODUCTION ET PROGRAMME DU MODULE

229



university

Notre environnement Salesforce est à présent configuré. Nos utilisateurs ont été définis, et ils ont reçu des profils, ainsi que l'accès aux enregistrements et aux champs dont ils ont besoin pour leur travail.

Nous allons désormais personnaliser Salesforce afin de nous assurer que les utilisateurs disposent des champs nécessaires pour recueillir les informations professionnelles dont ils ont besoin.

▪ Administration des champs standard

- Création de nouveaux champs personnalisés
- Création de champs de sélection : Listes de sélection et recherches
- Création de champs de formule
- Utilisation des présentations de page
- Utilisation des types d'enregistrement et processus commerciaux
- Préservation de la qualité des données



ADMINISTRATION DES CHAMPS STANDARD

230



university



[Yuko Ishikawa à Utilisateur Admin :](#)

Mon équipe Opérations commerciales utilise le champ Évaluation du compte pour la prospection commerciale, mais elle craint que les propriétaires de compte ne saisissent pas ces informations correctement parce qu'ils ne comprennent pas à quoi elles servent. Donc, j'ai les questions suivantes :

- Peut-on changer le nom du champ en Cote des prospects ?
- Peut-on donner des conseils sur son mode d'utilisation ?
- Peut-on ajouter une autre valeur : Inconnu ?
- Peut-on limiter la modification aux représentants commerciaux et au personnel des opérations commerciales ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 12:41



university

QUE SONT LES CHAMPS STANDARD ?

Tous les objets disposent d'un ensemble de champs prédéfinis permettant de recueillir des informations professionnelles courantes. Vous ne pouvez pas les supprimer, mais vous pouvez utiliser la sécurité au niveau du champ pour les masquer ou les supprimer des présentations de page s'ils ne sont pas obligatoires.

Bien qu'ils soient prédéfinis, vous pouvez personnaliser plusieurs aspects des champs standard :

- Modification de l'étiquette de champ
- Ajout de texte d'aide
- Ajout ou modification de valeurs dans les listes de sélection
- Ajout ou modification de filtres de recherche
- Définition du suivi de l'historique des champs
- Modification du format des champs de numérotation automatique

Champs standard Compte			
Action	Étiquette de champ	Nom du champ	Type de données
	Adresse d'expédition	ShippingAddress	Adresse
	Adresse de facturation	BillingAddress	Adresse
Modifier	Chiffre d'affaires annuel	AnnualRevenue	Devise(18, 0)

CHEMIN D'ACCÈS :  Configuration | Personnaliser | Nom de l'objet | Champs

Configuration | Personnaliser | Nom de l'objet | Champs

MODIFICATION DES ÉTIQUETTES DE CHAMP STANDARD

Modifiez les étiquettes de champ standard pour :

- Adapter Salesforce aux exigences professionnelles spécifiques de votre organisation.
- Clarifier l'objectif d'un champ.

Renommer les onglets et les étiquettes

Admettez, Salesforce à la terminologie de votre entreprise en renommant les onglets et les étiquettes renommée dans la langue de votre choix. Après avoir renommé l'onglet ou l'étiquette de champ, n'oubliez pas de sauvegarder vos modifications.

Sélectionner la langue : Français

Onglets standard	Nom de l'onglet	Étiquette d'affichage
<input checked="" type="checkbox"/> Onglet	Accompagnements	Accompagnements
<input type="checkbox"/> Modifier	Activités	Activités
<input type="checkbox"/> Modifier	Articles	Articles
<input type="checkbox"/> Modifier	Autorisations	Autorisations
<input type="checkbox"/> Modifier	Bibliothèques	Bibliothèques
<input type="checkbox"/> Modifier	Campagnes	Campagnes
<input type="checkbox"/> Modifier	Catalogues de prix	Catalogues de prix
<input type="checkbox"/> Modifier	Commandes	Commandes
<input type="checkbox"/> Modifier	Commentaires	Commentaires
<input type="checkbox"/> Modifier	Compétences	Compétences
<input type="checkbox"/> Modifier / Réinitialiser	Comptes	Clients

Étape 1. Saisir les nouveaux noms d'onglet

Étape 1 sur 2

Enregistrer Suivant Annuler

Tabulation	Clients
Langue	Français
Genre	<input checked="" type="radio"/> Masculin <input type="radio"/> Féminin
Singulier	<input checked="" type="radio"/> Compte <input type="radio"/> Personne
Pluriel	<input checked="" type="radio"/> Comptes <input type="radio"/> Personnes
Commence par un son vocalique	<input type="checkbox"/>
	Exemple : Compte
	Exemple : Comptes

Compte principal	Compte principal
Téléphone	Téléphone
<input checked="" type="checkbox"/> Évaluation	Cote des prospects
Précision du code de géolocalisation d'expédition	Précision du code de géolocalisation d'expédition

CHEMIN D'ACCÈS :  Configuration | Personnaliser | Noms et étiquettes d'onglets | Renommer les onglets et les étiquettes.

Configuration | Personnaliser | Noms et étiquettes d'onglets | Renommer les onglets et les étiquettes.

AJOUT DE TEXTE D'AIDE À UN CHAMP STANDARD

L'aide au niveau du champ vous permet de fournir aux utilisateurs des informations sur l'objectif et la fonction d'un champ. Ce texte est disponible sur toutes les pages de détails ou de modification où le champ apparaît.



Modifier Compte champ
Evaluation

Revenir à Compte champs

Modification de la définition du champ Enregistrer Annuler

Informations sur le champ

Étiquette de champ	Évaluation	Type de
Nom du champ	Rating	
Texte d'aide	Ceci indique la probabilité qu'une vente soit réalisée dans les 6 prochains mois.	

Indique la probabilité de réalisation d'une vente avec ce compte dans les 6 prochains mois.

Il s'affiche lorsque les utilisateurs positionnent la souris sur l'icône concernée.

CHEMIN D'ACCÈS :

Configuration | Personnaliser | Nom de l'objet | Champs | Modifier

MODIFICATION DES VALEURS DANS LES CHAMPS DE LISTE DE SÉLECTION STANDARD

Les champs de liste de sélection standard contiennent des valeurs prédéfinies que vous pouvez ajouter, supprimer ou réorganiser.

Valeurs de liste de sélection Notation du compte

Nouveau Réorganiser Remplacer Vue imprimable Couleurs du graphique

Action	Valeurs	Valeur par défaut	Couleurs du graphique	Modifié par
Modifier Suppr. Désactiver	Chaud	<input type="checkbox"/>	Attribuées dynamiquement	Admin USER, 12/12/2016 11:05
Modifier Suppr. Désactiver	Tiède	<input type="checkbox"/>	A Ajouter des valeurs à la liste de sélection	
Modifier Suppr. Désactiver	Froid	<input type="checkbox"/>	A Notation du compte	

Ajoutez une ou plusieurs valeurs ci-dessous. Chaque valeur doit être saisie sur sa propre ligne.

Inconnu

CHEMIN D'ACCÈS :

Configuration | Personnaliser | Nom de l'objet | Champs | Nom du champ



5-1 : GÉRER LES CHAMPS STANDARD

235 salesforce university

Objectif :

10 min

Le service Opérations commerciales souhaiterait modifier le champ standard Cote du compte afin d'expliquer aux utilisateurs commerciaux comment utiliser ce champ et d'améliorer la qualité des données.

Tâches :

1. Remplacement de l'étiquette de champ Évaluation par Cote des prospects.
2. Ajout de texte d'aide au champ.
3. Ajout d'une nouvelle valeur Inconnu au champ.
4. Modification de la sécurité au niveau du champ de manière à ce que seuls les utilisateurs commerciaux puissent le modifier.
5. Affichage de l'enregistrement d'un compte pour observer les modifications apportées au champ.



PROGRAMME DU MODULE

236 salesforce university

- Administration des champs standard
- **Création de nouveaux champs personnalisés**
- Création de champs de sélection : Listes de sélection et recherches
- Création de champs de formule
- Utilisation des présentations de page
- Utilisation des types d'enregistrement et processus commerciaux
- Préservation de la qualité des données



salesforce university



CRÉATION DE CHAMPS PERSONNALISÉS

237



university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Mes équipes de support doivent pouvoir déterminer quels clients disposent d'un plan de support et quand celui-ci expire. Pourrions-nous créer de nouveaux champs sur l'objet de compte pour que les propriétaires de compte puissent saisir ces informations lorsque les clients s'inscrivent à un plan de support ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 12:50

QUE SONT LES CHAMPS PERSONNALISÉS ?

238



university

Les champs personnalisés sont des champs que vous créez sur un objet standard ou personnalisé afin de recueillir les informations supplémentaires nécessaires à votre activité.

Ces champs n'étant pas intégrés, vous pouvez :

- Les personnaliser davantage ultérieurement.
- Les supprimer.

Champs personnalisés et relations de Opportunité						
	Nouveau	Dépendances de champs	Champs personnalisés et relations de Opportunité - Aide ?			
Action	Étiquette de champ	Nom d'API	Type de données	Indexé	Champ de contrôle	Modifié par
Modifier Suppr.	Année d'expiration de la carte de crédit	CC_Exp_Year__c	Numéro(2, 0)			Admin User, 11/10/2016 7:14 AM
Modifier Suppr.	Mois d'expiration de la carte de crédit	CC_Exp_Month__c	Numéro(2, 0)			Admin User, 11/10/2016 7:14 AM
Modifier Suppr.	Numéro de la carte de crédit	Credit_Card_No__c	Numéro(16, 0)			Admin User, 11/10/2016 7:14 AM
Modifier Suppr.	Numéro de la commande client	Sales_Order_No__c	Texte(8)			Admin User, 11/10/2016 7:14 AM
Modifier Suppr.	Numéro du bon de commande	Purchase_Order_No__c	Texte(8)			Admin User, 11/10/2016 7:14 AM
Modifier Suppr.	Pourcentage de remise	Discount_Percentage__c	Pourcentage(18, 0)			Admin User, 11/10/2016 7:14 AM

REMARQUE :



Rechercher : Création de champs personnalisés



university

PERTE DE DONNÉES LORS DE LA MODIFICATION ET DE LA SUPPRESSION DE CHAMPS PERSONNALISÉS

239 salesforce university

Dans la plupart des cas, la modification du type de données d'un champ personnalisé entraîne la perte des données saisies dans ce champ. Les vues de liste basées sur ce champ sont supprimées et les règles d'attribution et de hiérarchisation peuvent être altérées. Par conséquent, vous ne devez modifier que les champs ne comportant aucune donnée ou envisager l'utilisation de nouveaux champs.



La suppression d'un champ peut également entraîner la perte de données. Par mesure de précaution, Salesforce stocke les champs supprimés et leurs données **pendant 15 jours maximum** durant lesquels vous pouvez les récupérer ou les supprimer de façon définitive.

Champs personnalisés et relations de Opportunité		
Nouveau	Dépendances de champs	
Action	Étiquette de champ	Nom d'API
Modifier Suppr. Remplacer	Statut de l'opportunité	Deal_Status__c
	Total des frais d'expédition	Total_des_frais_d_exp_dition__c
Champs supprimés (1)		

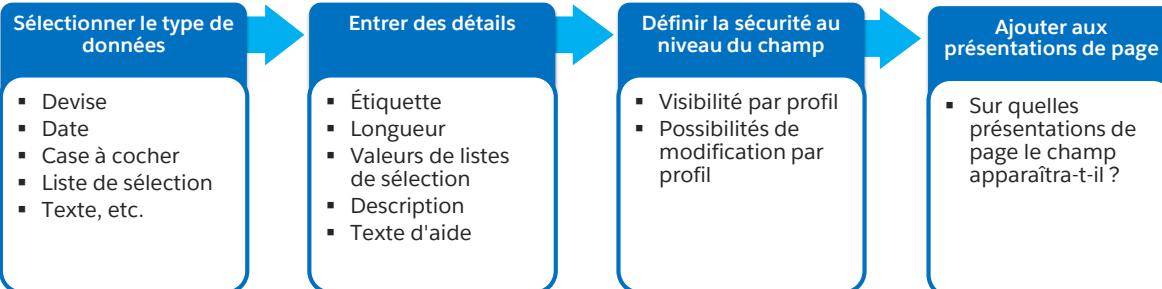
Opportunité champs supprimés			
Champs personnalisés et relations supprimés			
Action	Étiquette de champ	Nom d'API	Type de données
Écraser Restaurer	Niveau de support	Niveau_de_support_del_c	Texte(225)

REMARQUE : Rechercher : Remarques sur la modification de types de champs personnalisés ; Gestion des champs personnalisés supprimés

CRÉATION D'UN CHAMP PERSONNALISÉ EN QUATRE ÉTAPES FACILES

240 salesforce university

Créez des champs personnalisés à l'aide de l'assistant de création de champs personnalisés en quatre étapes. Les informations que vous devez fournir à chaque étape dépendent du type de champ que vous créez et seront par conséquent différentes. Les champs de formule, les champs récapitulatifs de cumul et les champs de recherche nécessitent des étapes supplémentaires.



CHEMIN D'ACCÈS:

Configuration | Personnaliser | **Nom de l'objet** | Champs | Nouveau



5-2 : CRÉATION DE CHAMPS PERSONNALISÉS

241



university

10 min

Objectif :

Noah Larkin, vice-président des services, souhaite être en mesure de suivre les clients détenteurs d'un plan de support et de visualiser la date d'expiration de ce dernier.

Tâches :

1. Création d'un champ de cases à cocher personnalisé, intitulé Détenteur d'un plan de support, modifiable uniquement par les utilisateurs commerciaux et du support.
2. Création d'un champ de dates personnalisé, intitulé Date d'expiration du plan de support, modifiable uniquement par les utilisateurs commerciaux et du support.
3. Modification de l'enregistrement d'un compte afin de tester les nouveaux champs.



PROGRAMME DU MODULE

242



university

- Administration des champs standard
- Création de nouveaux champs personnalisés
- Crédit de champs de sélection : Listes de sélection et recherches**
- Création de champs de formule
- Utilisation des présentations de page
- Utilisation des types d'enregistrement et processus commerciaux
- Préservation de la qualité des données



university



SCÉNARIO : UTILISATION DE LISTES DE SÉLECTION

243



university



Yuko Ishikawa à Utilisateur Admin :

Mon équipe Opérations commerciales classe les comptes client par région (États-Unis, EMEA, LATAM, APAC), puis par zone dans chaque région. Pourrions-nous avoir de nouveaux champs pour saisir ces informations sur chaque compte ?

APAC :

Asie de l'Est

Océanie

Asie du Sud-Est

EMEA :

Afrique

Europe

Moyen-Orient

Royaume-Uni et Irlande

LATAM :

Caraïbes

Amérique centrale

Amérique du Sud

États-Unis :

Mid West des États-Unis

Nord-Est des États-Unis ... [Plus](#)



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

À des fins de création de rapports, il serait bon de savoir pourquoi les opportunités ont été gagnées ou perdues. Pourrions-nous créer un nouveau champ d'opportunité pour permettre aux représentants commerciaux d'enregistrer cette information ? Les motifs possibles seraient les suivants :

Perdues : Concurrent

Perdues : Prix

Perdues : Caractéristiques du produit

Perdues : Projet abandonné ... [Plus](#)

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:05

QUE SONT DES LISTES DE SÉLECTION ?

244



university

Les listes de sélection sont des champs qui permettent aux utilisateurs de sélectionner une ou plusieurs valeurs dans une liste prédéfinie lors de la saisie de données. Vous pouvez les utiliser pour :

- Accélérer la saisie de données.
- Garantir la qualité des données en n'autorisant que certaines valeurs.
- Faciliter la recherche, la création de rapports et le filtrage.

The screenshot shows a dropdown menu with the following options:

- Aucun -
- Publicité
- Parrainage employé
- Parrainage externe
- Partenaire
- Relations publiques
- Séminaire interne
- Séminaire partenaire
- Salon
- Web
- Bouche à oreille
- Autre

Liste de sélection

The screenshot shows a multiple selection dropdown menu with the following selected items:

Intérêt produit	Disponible	Sélectionné
Imprimante pour les particuliers	Imprimante pour les particuliers	Imprimante de bureau pour les particuliers
Ordinateur de bureau pour les particuliers		Ordinateur de bureau pour les entreprises
Ordinateur portable pour les entreprises		

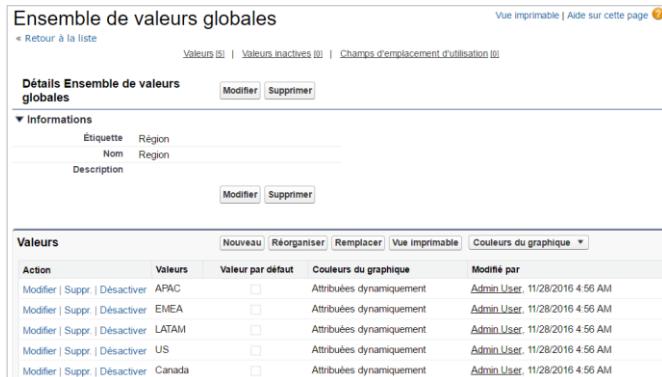
Liste de sélection
(sélection multiple)



university

LISTES DE SÉLECTION GLOBALES

- Les valeurs de liste de sélection globales vous permettent de partager des valeurs de liste de sélection entre les objets et les champs de liste de sélection personnalisés.
- Les valeurs de liste de sélection sont limitées aux objets. Elles peuvent être modifiées uniquement à partir du paramètre global.



Action	Values	Value par défaut	Couleurs du graphique	Modifié par
Modifier Suppr. Désactiver	APAC	<input type="checkbox"/>	Attribuées dynamiquement	Admin User, 11/28/2016 4:56 AM
Modifier Suppr. Désactiver	EMEA	<input type="checkbox"/>	Attribuées dynamiquement	Admin User, 11/28/2016 4:56 AM
Modifier Suppr. Désactiver	LATAM	<input type="checkbox"/>	Attribuées dynamiquement	Admin User, 11/28/2016 4:56 AM
Modifier Suppr. Désactiver	US	<input type="checkbox"/>	Attribuées dynamiquement	Admin User, 11/28/2016 4:56 AM
Modifier Suppr. Désactiver	Canada	<input type="checkbox"/>	Attribuées dynamiquement	Admin User, 11/28/2016 4:56 AM

CHEMIN
D'ACCÈS :
 Configuration | Créer | Ensembles de valeurs de liste de sélection |
Nouveau

LISTES DE SÉLECTION DÉPENDANTES

Vous pouvez associer deux listes de sélection de manière à créer une relation. Les utilisateurs sélectionnent une valeur dans la liste de sélection de contrôle, qui filtre les valeurs disponibles dans une seconde liste de sélection, dépendante.



Liste de sélection dépendante

Liste de sélection de contrôle

LISTES DE SÉLECTION DÉPENDANTES : À SAVOIR

- Les listes de sélection dépendantes vous offrent la possibilité de créer des dépendances sur plusieurs niveaux.
- Les types de champ pris en charge sont les suivants :

Type de champ	De contrôle	Dépendant
Liste de sélection standard	Oui	Non
Liste de sélection personnalisée	Oui	Oui
Liste de sélection personnalisée à sélection multiple	Non	Oui
Case à cocher standard	Oui	Non
Case à cocher personnalisée	Oui	Non

REMARQUE :  Rechercher : Considérations relatives aux listes de sélection dépendantes



5-3 : CRÉATION DE LISTES DE SÉLECTION

10 min

Objectif :

Le service Opérations commerciales divise le territoire commercial de AW Computing en régions et zones. Il souhaite être en mesure d'identifier chaque enregistrement de compte par région et zone.

A REFAIRE

Tâches :

1. Copie des valeurs de Région et Zone requises à partir de la publication Chatter de Yuko Ishikawa.
2. Création d'une valeur de liste de sélection globale intitulée Région.
3. Création d'un champ de liste de sélection, intitulé Région, dans les objets Piste et Compte à l'aide des valeurs globales.
4. Création d'un champ de liste de sélection, intitulé Zone, dans l'objet Compte.
5. Création d'une dépendance entre ces deux listes de sélection de manière à ce que, lorsqu'une région est sélectionnée, seules les zones correspondantes soient indiquées dans le champ Zone.
6. Modification du compte ABC Labs afin de tester les nouveaux champs.



5-4 : CRÉATION D'UNE LISTE DE SÉLECTION MOTIF DE CLÔTURE

249 salesforce university

10 min

Objectif :

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaite être en mesure de savoir pourquoi des opportunités sont gagnées ou perdues. Elle veut s'assurer que les utilisateurs ne peuvent sélectionner que les motifs appropriés, et ce, uniquement si le statut de l'opportunité est Close gagnée ou Close perdue.

Tâches :

1. Copie des valeurs Motif de clôture requises à partir de la publication Chatter d'Allison Wheeler.
2. Création d'un champ de liste de sélection multiple, intitulé Motif de clôture, modifiable uniquement par les utilisateurs commerciaux.
3. Création d'une dépendance entre le champ Étape et le nouveau champ Motif de clôture. (Remarque : les valeurs d'étape n'auront pas toutes un motif de clôture dépendant.)
4. Modification de l'opportunité ABC – 10 ordinateurs portables pour tester le nouveau champ.



UTILISATION DE RELATIONS DE RECHERCHE

250 salesforce university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

J'ai deux demandes :

1. Les représentants du support qui sont en déplacement désignent un représentant du support remplaçant pour qu'il gère les requêtes à leur place. Nous aimerais pouvoir saisir le nom du représentant remplaçant sur les requêtes.
2. Les nouvelles requêtes doivent toujours être associées à un enregistrement de compte et à un enregistrement de contact. Toutefois, les représentants du support sélectionnent parfois par erreur un contact à partir d'un compte non associé. Y a-t-il un moyen d'empêcher cela ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:30



Conner McCoy à Utilisateur Admin :

Nous avons lancé un programme de référence employé, via lequel les employés peuvent transmettre des pistes au service marketing. Ce dernier souhaiterait saisir les informations de ces employés au niveau de l'enregistrement de piste.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:34



salesforce university

QUE SONT LES RELATIONS DE RECHERCHE ?

251 salesforce university

Les champs de recherches sont des champs qui permettent aux utilisateurs de sélectionner un enregistrement disponible sur un autre objet, y compris l'objet Utilisateur, lors de la saisie de données. De cette manière, ils peuvent associer deux enregistrements de manière à créer une relation parent-enfant.

Nom complet	Rôle
Admin User	
Amy Daniels	
Courtney Brown	Opérations commerciales
Daniel Garcia	Recruteur
Kathy Cooper	Directeur des ventes Etats-unis
Matt Wilson	Représentant commercial Etats-unis

L'utilisateur clique sur la **recherche** pour effectuer une sélection dans une liste d'enregistrements disponibles sur un objet cible

FILTRES DE RECHERCHE

252 salesforce university

Utilisez un filtre de recherche pour limiter le nombre d'enregistrements disponibles dans la recherche.

Un filtre de recherche peut correspondre :

- À d'autres champs du même enregistrement (source).
- À des champs disponibles sur les enregistrements de l'objet de recherche (cible).
- À des champs disponibles sur l'enregistrement, le profil et le rôle de l'utilisateur.
- À des champs disponibles sur les enregistrements directement associés à l'objet cible.

Critères de filtrage	Insérer des critères suggérés				Effacer le critère de filtre
		Champ	Opérateur	Valeur / Champ	
ET	Agent de backup : Profil : Nom	égal à	Valeur	Utilisateur du support	Effacer
	Commencez la saisie pour rechercher	- Aucun -	Valeur		Effacer

Type de filtre **Obligatoire.** La valeur saisie par l'utilisateur doit correspondre aux critères de filtrage.
Sinon, afficher le message d'erreur suivant lors de l'enregistrement :
La valeur n'existe pas ou ne correspond pas aux critères de filtre.

Facultatif. L'utilisateur peut supprimer le filtre ou saisir des valeurs qui ne correspondent pas aux critères.

Texte de la fenêtre de référence Ajouter ce message d'information à la fenêtre de référence.
L'utilisateur n'existe pas ou n'est pas un utilisateur du support.

Actif Activer ce filtre.

RELATIONS DE RECHERCHE DÉPENDANTES

253 salesforce university

Utilisez un filtre de recherche faisant référence à un autre champ du même objet pour créer une recherche dépendante. Par exemple, ajoutez un filtre de recherche au champ (dépendant) **Contact** d'une requête de manière à ce qu'il n'affiche que les contacts associés au compte sélectionné dans le champ (de contrôle) **Nom du compte** de la requête :

Champ	Opérateur	Valeur / Champ
Contact : ID du compte	égal à	Champ ▾ ID du Compte

Lorsque les utilisateurs modifient la valeur du champ de contrôle, un message d'erreur s'affiche si la valeur de recherche dépendante ne satisfait plus aux critères de filtre.

Nom du contact	Jon Amos	
Erreur : La valeur n'existe pas ou ne correspond pas aux critères de filtre.		
Nom du compte	ABC Labs	

SUIVEZ LES INSTRUCTIONS 5-5 : CRÉATION ET FILTRAGE DE RECHERCHES

254 salesforce university

Objectifs :

15 min

Noah Larkin, vice-président des services, souhaiterait que les représentants soient en mesure de saisir le nom de la personne chargée de leurs requêtes lorsqu'ils sont absents. Il souhaite également que les nouvelles requêtes ne puissent être associées qu'aux contacts du même compte.

Tâches :

1. Création d'un champ Agent remplaçant permettant de rechercher l'objet Utilisateur, modifiable par les utilisateurs du support uniquement.
2. Ajout d'un filtre à la recherche de manière à ce que seuls les utilisateurs affectés au profil Utilisateur du support puissent être sélectionnés.
3. Ajout d'un filtre au champ Nom du contact de la requête de manière à ce que les utilisateurs puissent uniquement sélectionner les contacts associés au compte indiqué dans le champ Nom du compte de la requête.
4. Création d'une requête pour tester la fonction de recherche. Test des utilisateurs et des non-utilisateurs du support.



5-6 : CRÉATION DE RECHERCHES

255 salesforce university

Objectif :

10 min

Conner McCoy, vice-président du service marketing, a mis au point un plan de présentation des employés via lequel ces derniers peuvent transmettre des pistes au service marketing. Il souhaiterait être en mesure de saisir les informations de ces employés au niveau de l'enregistrement de piste.

Tâches :

1. Création d'un champ Référence employé permettant de rechercher l'objet Utilisateur.
2. Ajout d'un filtre à la recherche de manière à ce que l'ensemble des utilisateurs, à l'exception de ceux présentant le profil Utilisateur VAR, puissent être sélectionnés.
3. Test de la recherche sur l'enregistrement de piste de Jon Airaudi par la saisie d'un utilisateur VAR, Maria Bolzani, dans le champ Référence employé.



PROGRAMME DU MODULE

256 salesforce university

- Administration des champs standard
- Création de nouveaux champs personnalisés
- Création de champs de sélection : Listes de sélection et recherches

▪ Crédit de champs de formule

- Utilisation des présentations de page
- Utilisation des types d'enregistrement et processus commerciaux
- Préservation de la qualité des données



salesforce university



CRÉATION DE CHAMPS DE FORMULE PERSONNALISÉS

257

salesforce

university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

J'ai besoin d'informations supplémentaires concernant les opportunités :

1. Les représentants commerciaux reçoivent une commission de 10 % sur leurs opportunités gagnées. Pourrions-nous afficher cette information pour les utilisateurs commerciaux et les utilisateurs responsables ?
2. Je voudrais que la région et la zone du compte soient affichées dans l'opportunité pour que tous les utilisateurs puissent consulter ces informations.
3. Quand une remise a été appliquée à une opportunité, pourrions-nous afficher le montant escompté ? Cela contribuerait vraiment à améliorer la précision de l'en-cours.

@Yuko Ishikawa

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:05

QUE SONT LES CHAMPS DE FORMULE PERSONNALISÉS ? 258 salesforce university

Les champs de formule personnalisés vous permettent de définir des calculs faisant appel à d'autres champs de manière à afficher de nouvelles valeurs numériques, de texte, de date ou de case à cocher propres aux critères de votre activité. Les champs de formule :

- Sont en lecture seule et n'apparaissent pas sur les pages de modification des enregistrements.
- Peuvent faire appel à des champs du même objet, ou d'un objet de recherche ou parent.
- Ne peuvent pas faire appel à des champs cryptés, des champs de description ou des champs personnalisés à longue zone de texte.
- Ne peuvent pas être recherchés et ne sont pas disponibles pour la conversion de pistes ou le service d'exportation hebdomadaire.

The screenshot shows the 'Opportunité' (Opportunity) page in Salesforce. On the left, there's a sidebar with tabs for 'Formule simple' and 'Formule avancée'. Below it, a dropdown says 'Opportunité' and a button says 'Insérer un champ de f...'. A red box highlights a formula field 'Commission (Devise) = 1 Amount * 0.1'. The main area shows the 'Détails Opportunité' (Opportunity Details) section with fields like 'Propriétaire de l'opportunité' (Matt Wilson), 'Nom de l'opportunité' (ABC - 10 Laptops), 'Nom du compte' (ABC Labs), 'Type' (Client existant), 'Source principale de campagne' (Prospection B2B), 'Pourcentage de remise' (50 %), and 'Commission' (USD 500.00). A red box highlights the 'Commission' field. At the bottom right, there are buttons for 'Deverrouiller l'enregistrement', 'Modifier', 'Supprimer', 'Cloner', and 'Partager'.

REMARQUE :



Rechercher : Conseils sur l'élaboration de formules



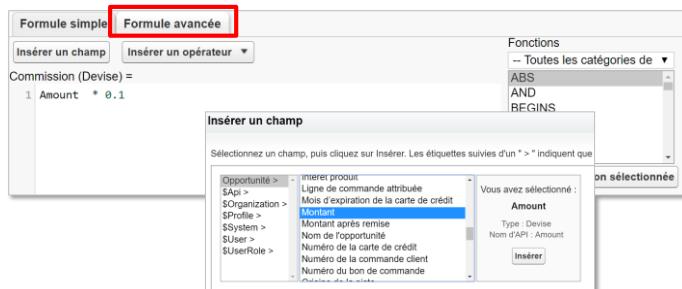
salesforce university

DÉFINITION D'UNE FORMULE

Vous pouvez définir une formule en réalisant une étape supplémentaire dans l'assistant de création de champs personnalisés.



Utilisez l'onglet Formule simple pour réaliser des calculs de base impliquant des champs numériques du même objet.



Utilisez l'onglet Formule avancée pour réaliser des calculs plus complexes impliquant des fonctions, des champs non numériques ou des champs d'objets parent.

FORMULES INTER-OBJET

Une formule inter-objet fait appel à des champs d'objets parent. Utilisez le navigateur Insérer un champ de l'onglet Formule avancée pour accéder aux champs jusqu'à 10 niveaux parent.

REMARQUE :



Utilisez les formules inter-objet pour éviter la duplication de données.



5-7 : CRÉATION DE CHAMPS DE FORMULE PERSONNALISÉS

261 salesforce university

15 min

Objectifs :

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaite afficher la commission remportée sur les opportunités gagnées. Elle souhaite également que le service des opérations commerciales puisse visualiser les informations concernant la région et la zone du compte au niveau des opportunités.

Tâches :

1. Création d'un champ de formule personnalisé sur l'objet Opportunité, qui calcule une commission de 10 pourcents.
2. Modification de la formule afin que la commission ne soit calculée que lorsqu'une opportunité est close et gagnée.
3. Création d'un champ de formule personnalisé sur l'objet Opportunité, qui affiche les informations Région et Zone obtenues à partir de l'enregistrement de compte.



5-8 : CRÉATION D'UN CHAMP DE FORMULE PERSONNALISÉ

262 salesforce university

10 min

Objectif :

Les représentants commerciaux de AW Computing appliquent parfois des remises sur des opportunités.

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaiterait visualiser le montant escompté sur chaque opportunité afin d'améliorer la précision des en-cours.

Tâches :

1. Création d'un champ de formule, intitulé Montant après remise, pour calculer le montant après application de la remise. Un champ de pourcentage personnalisé, intitulé Pourcentage de remise, a déjà été créé.
2. Test du nouveau champ sur une opportunité.



salesforce university



PROGRAMME DU MODULE

263 salesforce university

- Administration des champs standard
- Création de nouveaux champs personnalisés
- Création de champs de sélection : Listes de sélection et recherches
- Création de champs de formule
- **Utilisation des présentations de page**
- Utilisation des types d'enregistrement et processus commerciaux
- Préservation de la qualité des données



PRÉSENTATIONS DE PAGE

264 salesforce university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Je crains que les nouveaux champs de compte apparaissent ensemble dans la section supérieure des pages de détails d'enregistrement de compte. Pouvons-nous les organiser en différentes sections afin de permettre de trouver plus facilement la bonne information ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:08



Noah Larkin

Notre équipe de consultants utilise des comptes pour enregistrer les détails des partenaires du service de consulting. Toutefois, certains champs standard et les nouveaux champs de compte personnalisés que nous avons créés ne sont pas applicables aux comptes partenaires. Est-il possible de masquer ces champs sur les comptes partenaires ?

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 15:10

QU'EST-CE QU'UNE PRÉSENTATION DE PAGE ?

265 salesforce university

Une présentation de page contrôle les champs, les sections, les listes associées et les boutons qui apparaissent lorsque les utilisateurs affichent ou modifient un enregistrement. Vous pouvez modifier la présentation de page par défaut d'un objet ou en créer d'autres.

Champs : Ajouter, supprimer, déplacer, activer la lecture seule ou le caractère obligatoire

Sections : Déplacer et créer

Listes associées : Ajouter, retirer et déplacer, modifier des colonnes et classer des enregistrements

L'ÉDITEUR DE PRÉSENTATION DE PAGE

266 salesforce university

Faire glisser des éléments depuis ou vers cette zone pour les ajouter ou les supprimer

Positionner la souris sur des éléments, puis cliquer pour les faire glisser lorsqu'apparaît le signe ➔

Double-cliquer sur les éléments ou cliquer ici ➔ pour en modifier les propriétés

CHEMIN D'ACCÈS :
↗ Configuration | Personnaliser | Nom de l'objet | Présentations de page

Configuration | Personnaliser | Nom de l'objet | Présentations de page

AFFECTATION D'UNE PRÉSENTATION DE PAGE À UN PROFIL

267 salesforce university

Afin de vous assurer que les utilisateurs visualisent les présentations de page appropriées, affectez des présentations de page aux profils utilisateur.

Présentations de page Compte

Nouveau Attribution de présentation de page

Utilisateur commercial



Utilisateur du service de consulting



SUIVEZ LES
INSTRUCTIONS

5-9 : CRÉATION D'UNE PRÉSENTATION DE PAGE DE COMPTE CLIENT

268 salesforce university

Objectif :

10 min

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaiterait une nouvelle présentation de page pour les comptes client de manière à ce que l'affichage des champs et des listes associées soit mieux organisé.

Tâches :

1. Modification de la présentation de page par défaut du compte de manière à afficher les informations concernant le plan de support et la région commerciale dans des sections distinctes.
2. Rendre le champ Cote obligatoire.
3. Ajout des colonnes Téléphone mobile et Ne pas appeler à la liste associée Contacts.
4. Déplacement de la liste associée Opportunités vers le haut.
5. Aperçu de la présentation et enregistrement en tant que présentation de compte client.
6. Affectation de la présentation à tous les profils et test.



5-10 : CRÉATION D'UNE PRÉSENTATION DE PAGE DE COMPTE PARTENAIRE

269 salesforce university

10 min

Objectif :

Noah Larkin, vice-président des services, souhaiterait une nouvelle présentation de page pour les utilisateurs du service de consulting lors de l'utilisation de comptes partenaire. Il souhaite que les informations concernant les ventes soient retirées.

Tâche :

1. Création d'une présentation de compte, intitulée Présentation de compte partenaire, par clonage de la présentation de compte par défaut.
2. Suppression des champs Cote, Région, Zone, Détenteur d'un plan de support, Date d'expiration du plan de support et Niveau de Support.
3. Ajout de la colonne Téléphone mobile à la liste associée Contacts.
4. Suppression de la liste associée Opportunités.
5. Aperçu de la présentation et enregistrement.
6. Affectation de la présentation au profil Utilisateur du service de consulting.



PROGRAMME DU MODULE

270 salesforce university

- Administration des champs standard
- Création de nouveaux champs personnalisés
- Création de champs de sélection : Listes de sélection et recherches
- Création de champs de formule
- Utilisation des présentations de page
- Utilisation des types d'enregistrement et processus commerciaux**
- Préservation de la qualité des données



salesforce university



PRÉSENTATIONS DE PAGE ET TYPES D'ENREGISTREMENTS



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Les membres de notre équipe de consulting sont ravis de la nouvelle présentation des comptes partenaires, mais ils rencontrent quelques problèmes :

-Lorsqu'ils visualisent des comptes client, ils voient encore la présentation des comptes partenaires.

-Ils ont recours à des partenaires à des fins de consulting ou de formation. Lors de la création de comptes partenaires, les utilisateurs doivent faire défiler une longue liste de valeurs dans le champ Secteur d'activité, juste pour sélectionner Conseil ou Formation.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:18



Allison Wheeler

En plus de vendre directement aux entreprises, les utilisateurs commerciaux vendent parfois à des particuliers. Serait-il possible d'avoir deux types d'enregistrements d'opportunité pour refléter ces différents types de ventes ?

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 15:19

QU'EST-CE QU'UN TYPE D'ENREGISTREMENT ?

Les types d'enregistrement vous permettent de proposer aux utilisateurs, en fonction de leur profil, différentes présentations de page et valeurs de liste de sélection pour diverses activités. Chaque objet dispose d'un type d'enregistrement principal par défaut, mais vous pouvez en créer d'autres.



Type d'enregistrement client

Compte ABC Labs

Personnelle

Retour à la liste : Profils

Ouverture (1) | Contacts (1) | Historique des contacts (1) | Activités en cours (2) | Historique des actualisations du compte (1)

Détails Compte

Propriétaire du compte : Matt Wilson (Modifié) ABC Labs [Afficher la hiérarchie]

Compte principal

Degré de solvabilité : Excellent

Statut de l'opportunité

Région de vente

Secteur d'activité

Biotechnologie

Agriculture

Vêtements

Banque

Technologie

Produits chimiques

Communications

Construction

Conseils

Formation

Électronique

Énergie

Ingenierie

Diversifications

Environnement

Finance

Restauration

Gouvernement

Services

Hôtellerie



Utilisateur commercial



Type d'enregistrement partenaire

Compte ABC Labs

Personnelle

Retour à la liste : Profils

Ouverture (1) | Contacts (1) | Historique des contacts (1) | Activités en cours (2)

Détails Compte

Propriétaire du compte : Matt Wilson (Modifié) ABC Labs [Afficher la hiérarchie]

Compte principal

Degré de solvabilité : Excellent

Liens personnalisés

Google, Search, Hausey, Profile

Opportunités

Action : Nom de l'opportunité : ABC-10 Laptops

Nom complet du propriétaire : Matt Wilson

Secteur d'activité

Conseils

Aucun

Conseils

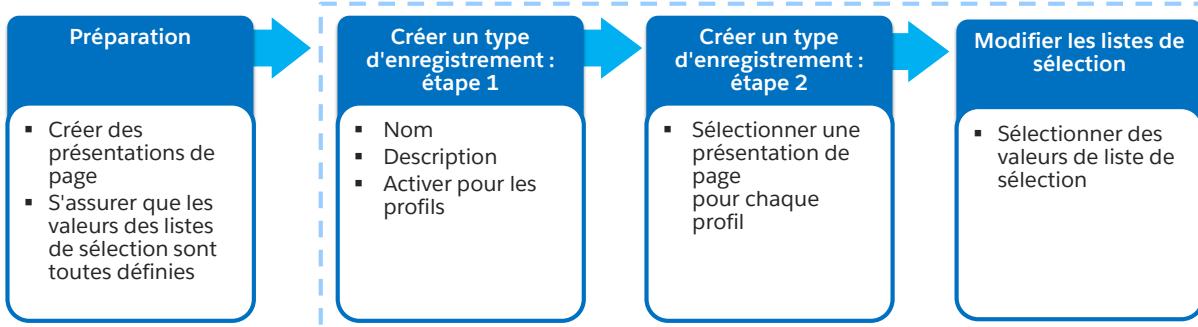
Formation



Utilisateur du service de consulting

CRÉATION D'UN TYPE D'ENREGISTREMENT

Vous pouvez créer un type d'enregistrement en quelques étapes simples. Dans un premier temps, créez les présentations de page que les utilisateurs visualiseront lorsqu'ils utiliseront un type d'enregistrement particulier et vérifiez que les listes de sélection présentent toutes les valeurs requises.



Configuration | Personnaliser | *Nom de l'objet* | Types d'enregistrement



5-11 : CRÉATION D'UN TYPE D'ENREGISTREMENT DE COMPTE CLIENT

Objectif :

10 min

Les utilisateurs du service de consulting doivent toujours pouvoir visualiser la présentation de page appropriée lorsqu'ils travaillent avec des comptes client. Vous devez créer un type d'enregistrement de compte client de manière à ce que les utilisateurs du service de consulting puissent visualiser les comptes client et que les utilisateurs commerciaux puissent les créer.

Tâches :

- Création d'un type d'enregistrement de compte intitulé Compte client.
- Affectation du type d'enregistrement aux profils Utilisateur du service de consulting, Utilisateur responsable, Utilisateur commercial et Administrateur système.
- Application de la présentation de compte client à tous les profils du type d'enregistrement.
- Modification des valeurs de liste de sélection Secteur d'activité de manière à supprimer Conseil et Formation.
- Modification des valeurs de liste de sélection Type afin que seuls Client et Prospect soient disponibles.
- Connexion à l'aide des identifiants de Phil Smith et création d'un compte pour tester le type d'enregistrement.



5-12 : CRÉATION D'UN TYPE D'ENREGISTREMENT DE COMPTE PARTENAIRE

275 salesforce university

Objectif :

Noah Larkin, vice-président des services, souhaite que les utilisateurs du service de consulting soient en mesure de visualiser la présentation de page et les valeurs de liste de sélection appropriées lorsqu'ils créent, affichent ou modifient des comptes partenaire.

Tâches :

1. Création d'un type d'enregistrement de compte intitulé **Compte partenaire**.
2. Affectation du type d'enregistrement aux profils Utilisateur responsable, Utilisateur du service de consulting et Administrateur système.
3. Application de la présentation de compte partenaire à tous les profils du type d'enregistrement.
4. Modification des valeurs de liste de sélection Secteur d'activité afin qu'elles ne comprennent que Conseil et Formation.
5. Modification des valeurs de liste de sélection Type afin qu'elles ne comprennent que les éléments Analyste, Intégrateur, Partenaire et Autre.
6. Connexion à l'aide des identifiants de Rebecca Sanders et création d'un compte pour tester le type d'enregistrement.

TYPES D'ENREGISTREMENT : FOIRE AUX QUESTIONS

276 salesforce university

Question	Réponse
Quel type est utilisé pour les enregistrements créés via les fonctions Web vers requête ou Web vers piste ?	Les requêtes emploient le type d'enregistrement par défaut du propriétaire de la requête par défaut. Les pistes emploient le type d'enregistrement par défaut du propriétaire de la piste par défaut.
Que se passe-t-il si un administrateur ajoute de nouvelles valeurs à une liste de sélection pour un objet présentant plusieurs types d'enregistrement ?	L'administrateur est invité à choisir le(s) type(s) d'enregistrement devant inclure la nouvelle valeur.
Comment un utilisateur peut-il identifier le type d'un enregistrement ?	Les administrateurs peuvent ajouter le type d'enregistrement à la présentation des pages contenant des champs.
Les utilisateurs sont-ils toujours obligés de sélectionner un type d'enregistrement lors de la création des enregistrements ?	Non. Les utilisateurs peuvent choisir de toujours utiliser le type d'enregistrement par défaut d'un objet, défini dans leur profil.

CHEMIN D'ACCÈS:



Nom | Mes paramètres | Affichage et présentation | **Définir types d'enregistrement par défaut**

TYPES D'ENREGISTREMENT AVEC PROCESSUS COMMERCIAUX

Les opportunités, les requêtes, les solutions et les pistes disposent toutes d'un **champ de liste de sélection spécial**, ou d'un processus commercial, qui vous permet de suivre ces enregistrements tout au long de leur cycle de vie. Vous pouvez créer des versions que vous utiliserez dans les divers types d'enregistrement, qui correspondront à vos différentes activités.

Icon	Description
	Processus de vente
	Processus de support
	Processus de solution
	Processus de piste



Vous devez créer au moins un processus commercial pour pouvoir créer un type d'enregistrement pour ces objets.

CRÉATION D'UN PROCESSUS COMMERCIAL

Vous devez définir les processus commerciaux nécessaires pour pouvoir créer des types d'enregistrement pour les opportunités, les requêtes, les solutions ou les pistes. Vous pourrez ensuite sélectionner un processus lorsque vous créerez un type d'enregistrement.

Avertissement Nouveau type d'enregistrement

Aide sur cette page

Un type d'enregistrement d'opportunité doit être associé à un processus de vente. Actuellement, vous ne disposez d'aucun processus de vente actif. Vous devez créer un processus de vente avant le type d'enregistrement d'opportunité.

Pour cela, cliquez sur [ici](#).

- Mettre à jour la liste de sélection principale →
 - S'assurer que la liste de sélection principale comprend toutes les valeurs requises
- Créer un processus commercial →
 - Nom
 - Description
 - Sélectionner des valeurs dans la liste de sélection principale
- Créer un type d'enregistrement
 - Selectionner un processus commercial



Configuration | Personnaliser | Nom de l'objet | Nom du processus



5-13 : CRÉATION D'UN TYPE D'ENREGISTREMENT ET D'UN PROCESSUS COMMERCIAL B2C

279 salesforce university

Objectif :

15 min

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaiterait que ses équipes de vente aient accès à des types d'enregistrement d'opportunité distincts pour les ventes entreprise-consommateur (B2C) et entreprise-entreprise (B2B), chacun comportant ses propres processus commercial, présentation de page et valeurs de liste de sélection. Des présentations de page B2C et B2B ont déjà été créées.

Tâches :

1. Ajout de Contact initial et Devis fourni à la liste de sélection principale Étape de l'opportunité.
2. Création d'un processus de vente B2C avec les valeurs suivantes : Contact initial, Devis fourni, Close gagnée, Close perdue.
3. Création d'un type d'enregistrement B2C à l'aide du processus de vente et de la présentation de page B2C, et affectation aux profils Utilisateur responsable, Utilisateur commercial et Administrateur système.
4. Modification de la liste de sélection Origine de la piste de manière à supprimer les valeurs Partenaire, Relations publiques et Séminaire – Partenaire.
5. Connexion à l'aide des identifiants de Phil Smith et création d'une opportunité pour tester le type d'enregistrement.



5-14 : CRÉATION D'UN TYPE D'ENREGISTREMENT ET D'UN PROCESSUS COMMERCIAL B2B

280 salesforce university

Objectif :

10 min

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaiterait que ses équipes de vente aient accès à des types d'enregistrement d'opportunité distincts pour les ventes entreprise-consommateur (B2C) et entreprise-entreprise (B2B), chacun comportant ses propres processus commercial, présentation de page et valeurs de liste de sélection. Des présentations de page B2C et B2B ont déjà été créées.

Tâches :

1. Création d'un nouveau processus de vente B2B avec toutes les valeurs, à l'exception de Contact initial et Devis fourni.
2. Création d'un type d'enregistrement B2B à l'aide du processus de vente et de la présentation de page B2B, et affectation aux profils Utilisateur responsable, Utilisateur commercial et Administrateur système.
3. Connexion à l'aide des identifiants de Phil Smith et création d'une opportunité pour tester le type d'enregistrement.



salesforce university



PROGRAMME DU MODULE

281 salesforce university

- Administration des champs standard
- Création de nouveaux champs personnalisés
- Création de champs de sélection : Listes de sélection et recherches
- Création de champs de formule
- Utilisation des présentations de page
- Utilisation des types d'enregistrement et processus commerciaux
- **Préservation de la qualité des données**



PRÉSERVATION DE LA QUALITÉ DES DONNÉES

282 salesforce university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Je crains que les utilisateurs n'entrent pas de date d'expiration quand ils marquent un compte comme ayant un plan de support.



[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:22



Allison Wheeler

J'ai un problème similaire. Comment pouvons-nous nous assurer que les représentants commerciaux entrent toujours un motif de clôture lorsqu'une opportunité est perdue ?

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 15:35

UTILISATION DU SUIVI HISTORIQUE POUR GARANTIR LA QUALITÉ DES DONNÉES

283 salesforce university

Activez le suivi de l'historique sur un objet de manière à suivre les modifications apportées à 20 champs standard ou personnalisés maximum. Les modifications peuvent être affichées dans la liste associée Historique d'un enregistrement ou via les rapports Historique.



Pour chaque champ, le suivi consigne les éléments suivants :

- La date et l'heure de la modification.
- L'utilisateur à l'origine de la modification.
- Les anciennes et nouvelles valeurs (non disponibles dans les listes de sélection multiple et les zones de texte larges).

Historique des comptes										
Date	Utilisateur	Action								
12/12/2016 6:55 AM	Admin User	Détenteur d'un plan de support modifié de faux à vrai.								
		Date d'expiration du plan de support modifié en 2/23/2017.								
Propriétaire du compte Modifié par Champ/événement Ancienne valeur Nouvelle valeur Date d'édition +										
<input type="checkbox"/> Nom du compte: ABC Labs (2 enregistrements)										
Phil Smith	Admin User	Détenteur d'un plan de support	faux	vrai	12/12/2016 6:55 AM					
Phil Smith	Admin User	Date d'expiration du plan de support	-	2/23/2017	12/12/2016 6:55 AM					
<input type="checkbox"/> Nom du compte: Acme Inc. (2 enregistrements)										
Phil Smith	Admin User	Date d'expiration du plan de support	-	12/21/2016	12/12/2016 6:57 AM					
Phil Smith	Admin User	Détenteur d'un plan de support	faux	vrai	12/12/2016 6:57 AM					
Totaux (4 enregistrements)										

Liste associée Historique

Rapport Historique

SUIVEZ LES INSTRUCTIONS 5-15 : ACTIVATION DU SUIVI DE L'HISTORIQUE DES CHAMPS DE COMpte

284 salesforce university

15 min

Objectif :

Noah Larkin, vice-président des services, souhaiterait savoir quels comptes sont signalés chaque semaine comme disposant de plans de support, de manière à ce qu'il puisse suivre les comptes ne présentant aucune date d'expiration de plan de support.

Tâches :

1. Activation du suivi de l'historique des champs sur les comptes et définition du suivi des champs Détenteur d'un plan de support et Date d'expiration du plan de support.
2. Ajout d'une liste associée Historique des comptes à la présentation de page Compte client.
3. À des fins de test, marquage de deux comptes comme disposant de plans de support et saisie d'une date d'expiration uniquement pour l'un d'entre eux.
4. Exécution du rapport Historique des comptes pour la semaine en cours.

UTILISATION DE LA VALIDATION DE DONNÉES AFIN DE GARANTIR LA QUALITÉ DES DONNÉES

285 salesforce university

La validation de données vous permet de garantir l'intégrité des données **avant** leur enregistrement. Elle permet en effet d'empêcher les utilisateurs d'enregistrer des valeurs de champ non valides. Deux types sont disponibles :

■ La validation de données

système implique la définition de propriétés de champ simples de manière à garantir la saisie de données valides :

- Type de données du champ
- Champ obligatoire
- Champ unique

■ Les règles de validation

personnalisées vous permettent d'imposer des conditions plus complexes, impliquant au moins un champ, propres à vos processus commerciaux.

REMARQUE : **i** Les règles de validation personnalisées ne sont exécutées que si aucune erreur n'est générée lors de la validation système des données.

VALIDATION DE DONNÉES SYSTÈME : CHAMPS OBLIGATOIRES ET UNIQUES

286 salesforce university

Certains champs personnalisés peuvent être signalés comme étant obligatoires et/ou uniques au niveau du système de manière à *obliger* les utilisateurs à toujours saisir une valeur et à éviter les enregistrements comportant des valeurs en double.

Obligatoire

- Obligatoire lors de l'enregistrement
- Ajouté automatiquement à toutes les présentations de page
- Ne peut pas être masqué
- Modifiable sur tous les profils (sécurité au niveau du champ)
- Non disponible pour les cases à cocher et les zones de texte (longue)

Unique

- Empêche l'enregistrement de valeurs en double
- Les doublons déclenchent une erreur
- Champs d'e-mail, de numéro ou de texte uniquement
- Les champs de texte peuvent être traités comme étant sensibles à la casse

REMARQUE :



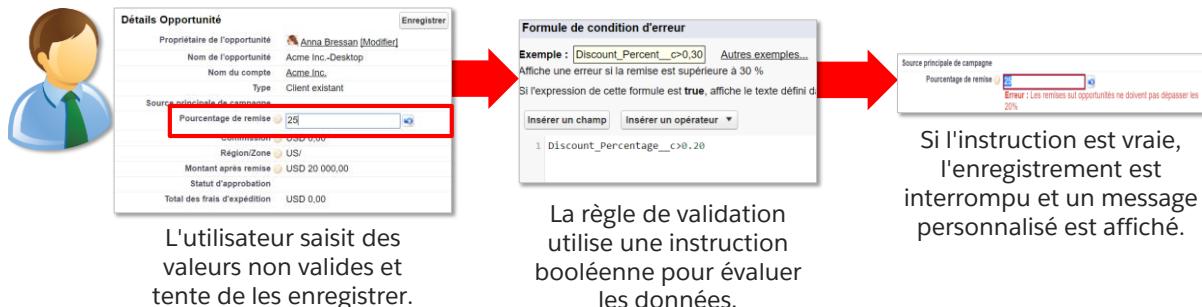
Rechercher : Champs obligatoires, champs uniques

VALIDATION DE DONNÉES PERSONNALISÉE : RÈGLES DE VALIDATION

287 salesforce university

Une règle de validation vous permet de spécifier vos propres critères d'activité de manière à empêcher les utilisateurs d'enregistrer des données non valides dans un ou plusieurs champs.

Exemple : Les remises sur opportunité ne doivent pas dépasser les 20 pourcents.



CHEMIN
D'ACCÈS :

Configuration | Personnaliser | Nom de l'objet | Règles de validation

QUELQUES EXEMPLES COURANTS DE VALIDATION DE DONNÉES

288 salesforce university



Il est important de collecter des informations supplémentaires au cours de la progression des opportunités dans les différentes étapes du processus de vente. Les règles de validation peuvent être utilisées pour rendre les champs obligatoires sous certaines conditions, en fonction de l'étape à laquelle se trouvent les opportunités.



Si les représentants commerciaux antidentent la date de clôture des opportunités et indiquent une date antérieure à la période actuelle, les rapports de gestion générés d'après ces données peuvent être erronés. Les règles de validation peuvent être utilisées pour empêcher les représentants commerciaux de saisir des dates de clôture antérieures à la période actuelle.



Le vice-président des finances souhaite trouver une solution pour garantir que les représentants commerciaux saisissent un numéro de carte de crédit d'exactement 16 chiffres. Les règles de validation peuvent être utilisées pour appliquer cette stratégie.



Le vice-président des services souhaite trouver une solution pour mettre en vigueur la stratégie selon laquelle les consultants ne peuvent pas indiquer plus de 60 heures par semaine sur leurs feuilles de présence. Une règle de validation peut être utilisée de manière à ce que le nombre total d'heures enregistrées ne dépasse pas 60.

REMARQUE : Règles de validation utiles (dans Conseils et guides de l'utilisateur)

MÉTHODOLOGIE DE LA CONCEPTION DE RÈGLES DE VALIDATION

289 salesforce university

Suivez un processus cohérent afin de vous assurer de la viabilité de vos règles.

1. Décrire les besoins métier.

L'utilisateur doit saisir une date d'expiration du plan de support lorsque **Détenteur d'un plan de support** est sélectionné.

2. Diviser la description en une ou plusieurs instructions décrivant les conditions d'erreur.

L'utilisateur ne doit pas être en mesure d'enregistrer le compte si :

- **Détenteur d'un plan de support** est sélectionné.
- Date d'expiration du plan de support est vide.

3. Rédiger la condition d'erreur sous la forme d'une instruction booléenne faisant appel à des formules.

Has_Support_Plan__c = True && ISBLANK(Support_Plan_Expiration_Date__c)

4. Rédiger un message d'erreur correspondant à cette condition d'erreur.

La date d'expiration doit être saisie lorsqu'un compte dispose d'un plan de support.



5-16 : CRÉATION D'UNE RÈGLE DE VALIDATION DE COMPTE

290 salesforce university

Objectif :

10 min

Noah Larkin, vice-président des services, souhaite s'assurer que tous les utilisateurs saisissent la date d'expiration du plan de support lorsque la case Détenteur d'un plan de support est cochée sur un compte.

Tâches :

1. Création d'une règle de validation de compte destinée à obliger les utilisateurs à saisir une date d'expiration de plan de support lorsque Détenteur d'un plan de support est sélectionné.
2. Test de la nouvelle règle sur un enregistrement de compte existant.



5-17 : CRÉATION D'UNE RÈGLE DE VALIDATION D'OPPORTUNITÉ

291 salesforce university

10 min

Objectif :

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaiterait s'assurer que les représentants commerciaux saisissent un motif de clôture lorsqu'une opportunité est perdue.

Tâches :

1. Création d'une règle de validation d'opportunité destinée à obliger les utilisateurs à saisir un motif de clôture lorsque l'étape d'une opportunité est Close perdue. Utilisation des étapes indiquées sur la prochaine diapositive pour la conception de la règle.
2. Test de la nouvelle règle sur un enregistrement d'opportunité existant.

5-17 : CRÉATION D'UNE RÈGLE DE VALIDATION D'OPPORTUNITÉ (SUITE)

292 salesforce university

Utilisez ces étapes pour mettre au point votre règle de validation :

1. Décrire les besoins métier.

2. Diviser la description en une ou plusieurs instructions décrivant les conditions d'erreur.

3. Rédiger la condition d'erreur sous la forme d'une instruction booléenne faisant appel à des formules.

4. Rédiger un message d'erreur correspondant à cette condition d'erreur.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

293 salesforce university

1. Les agents du support d'AW Computing doivent assurer le suivi du type et de la série du produit lorsqu'ils créent une requête. Comment l'administrateur peut-il s'assurer que le type de produit sélectionné détermine les valeurs disponibles pour la série ?
2. AW Computing renseigne le champ Secteur d'activité sur chaque enregistrement de compte. L'équipe de vente souhaite que les informations relatives au secteur d'activité soient indiquées sur les enregistrements d'opportunités associés et mises à jour lorsque la valeur est mise à jour dans l'enregistrement de compte. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
3. Que se passe-t-il automatiquement lorsqu'un champ personnalisé est supprimé ?

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES (SUITE)

294 salesforce university

4. Un administrateur d'AW Computing a créé des champs personnalisés sur l'objet Opportunité pour le Pourcentage de remise et le Montant après remise. L'équipe de vente souhaite que ces champs soient regroupés sur l'enregistrement d'opportunité. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
5. L'équipe de support d'AW Computing souhaite disposer de deux processus commerciaux différents pour les requêtes : un pour le suivi des requêtes de fonction, l'autre pour le suivi des problèmes de support client. Chacun doit inclure un ensemble différent de statuts de requête. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
6. Un administrateur a créé une règle de validation garantissant que les utilisateurs ne définissent pas la Date de clôture d'une opportunité sur un jour passé. Que se passe-t-il si un utilisateur tente d'enregistrer une opportunité dont la date de clôture se situe au mois dernier ?

REMARQUES

295 salesforce university

296

MODULE 6 : GESTION DES DONNÉES



OBJECTIFS DU MODULE

297 

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Importer des enregistrements à l'aide des assistants d'importation.
- Expliquer le but et l'importance de l'ID d'enregistrement Salesforce.
- Exporter les ID d'enregistrement Salesforce à l'aide du module Data Loader.
- Mettre à jour les enregistrements existants à l'aide du module Data Loader.
- Expliquer comment utiliser Data.com pour conserver les données à jour.
- Transférer en masse des enregistrements d'un utilisateur à un autre.
- Désactiver un utilisateur.
- Demander et télécharger un rapport hebdomadaire.
- Supprimer en masse des enregistrements.

INTRODUCTION ET PROGRAMME DU MODULE

298 

Dans le module précédent, nous avons créé plusieurs champs personnalisés de manière à collecter des informations pour les équipes de vente, marketing et de service. Nous allons continuer à aider ces équipes à gérer leurs informations par le biais de l'importation, de la mise à jour, du transfert et de la sauvegarde de données dans Salesforce.

- **Assistants d'importation**
 - Data Loader
 - Data.com
 - Transfert en masse
 - Sauvegarde des données
 - Suppression en masse et corbeille



IMPORTATION DE PISTES

299



university



Conner McCoy à Utilisateur Admin :

Pourriez-vous importer cette liste de pistes issues de nos deux derniers salons commerciaux en Amérique du Nord ?



Fichier Module 6 Importation de pistes

Télécharger le fichier xlsx (17 Ko) · Plus d'actions

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 10:16

IMPORTATION DE DONNEES : ASSISTANT D'IMPORTATION DE DONNÉES

300



university

L'assistant d'importation de données propose une interface unique permettant d'importer des données relatives aux comptes et contacts, pistes, solutions, membres de campagne et objets personnalisés.

Utiliser le même assistant pour tous les objets disponibles.

Quel type de données importez-vous ?

Objets standard	Objets personnalisés
Comptes et Contacts >	
	Pistes >
Solutions >	
Membres de campagne >	

Choisir l'action à effectuer avec les données importées.

Que voulez-vous faire ?

- Ajouter de nouveaux enregistrements >
- Mettre à jour des enregistrements existants >
- Ajouter de nouveaux enregistrements et mettre à jour des enregistrements existants >

Glisser et déposer les fichiers d'importation.

Quel est l'emplacement de vos données ?

Déposez ici le fichier CSV à télécharger

- CSV
- CSV Outlook
- CSV ACT!
- CSV GMail

CHEMIN D'ACCÈS :

[Configuration](#) | [Gestion des données](#) | [Assistant d'importation de données](#)

À QUOI RESSEMBLE UN FICHIER D'IMPORTATION ?

Chaque ligne d'un fichier d'importation CSV correspond à un enregistrement et chaque colonne, à un champ.

The diagram shows a CSV file on the left and its corresponding Salesforce account record on the right. A red box highlights the 'NAME' column in the CSV, which is mapped to the 'Name' field in the Salesforce account. A blue arrow points from the CSV row for 'Starfish Publishing-HQ' to the Salesforce account record for 'Starfish Publishing-HQ'. The Salesforce account record includes fields like BILLINGCITY, BILLINGSTATE, and BIL.

A	B	C	D	E
1 ID	NAME	BILLINGCITY	BILLINGSTATE	BIL
2 0013000000iQR0IAAG	Starfish Publishing-HQ	Pittsburg	PA	US
3 0013000000iQR18AAG	Lutron Technologies	Murray Hill	NJ	US
4 0013000000iQR0zAAG	Installese Inc.	New York	NY	US
5 0013000000iQR1MAAW	Canon	Ohta-ku	Tokyo	Jap
6 0013000000iQR1UAAW	American Package_UK	Middlesex	London	Uni
7 0013000000iQR14AAG	Service Style	New York	NY	US
8 0013000000iQR0RAAG	Ecotech - Germany			
9 0013000000iQR0bAAG	salesforce.com			
10 0013000000iQR0tAAG	Environmental Cont			
11 0013000000iQR0bAAG	Starfish Publishing			
12 0013000000iQR0uAAG	Ecotech_HQ			

Compte
Starfish Publishing-HQ

Personnaliser la page | Modifier la présentation | Vue imprimable | Aide sur cette page

Afficher le fil | Opportunités [0] | Contacts [0] | Historique des comptes [0] | Activités en cours [0] | Historique des activités [0] | Requêtes [0] | Partenaires [0] | Notes et pièces jointes [0] | Équipe du compte [0]

Détails Compte

Propriétaire du compte	Matt Wilson [Modifier]	Téléphone	1-800-555-2000
Nom du compte	Starfish Publishing-HQ [Afficher la hiérarchie]	Télécopie	1-800-555-2001
Compte principal		Site Web	http://www.StarfishPublishing.net
Degré de solvabilité		Évaluation	

PRÉPARATION DU FICHIER D'IMPORTATION

Une manière de s'assurer de l'exactitude des données dans Salesforce consiste à les vérifier en amont. Assurez-vous que toutes les données importées dans Salesforce sont propres en procédant comme suit :

- Vérifiez que les données satisfont les exigences de validation des données système et personnalisées.
- Vérifiez les enregistrements en double.
- Supprimez les champs et espaces vides.
- **Passez le correcteur d'orthographe.**
- Attribuez un nouveau nom aux en-têtes de colonne de manière à ce qu'ils correspondent aux noms de champ dans Salesforce.
- Appliquez des normes cohérentes pour les formats de données.
(Exemple: USA au lieu de US ou États-Unis)

REMARQUE : Recherchez Présentation de l'importation dans Aide et formation.



CONSIDÉRATIONS SUPPLÉMENTAIRES CONCERNANT LE FICHIER D'IMPORTATION

Les points suivants sont importants lors de la préparation de votre fichier d'importation.

Validation des données	si des valeurs d'importation ne satisfont pas aux critères de validation de données, l'importation échouera sur l'enregistrement concerné.
Champs universellement requis (nouveaux enregistrements)	les champs requis non mappés génèreront une erreur, vous empêchant de poursuivre.
Champ Propriétaire (nouveaux enregistrements)	si ce champ est vide, l'utilisateur réalisant l'importation devient le propriétaire par défaut.
Champ Devise (nouveaux enregistrements)	si votre fichier d'importation ne comporte pas de colonne de devise, votre devise personnelle est utilisée.
Valeurs de liste de sélection	assurez-vous que toutes les valeurs des champs de liste de sélection existent également dans Salesforce. Dans le cas contraire, de nouvelles valeurs seront importées uniquement pour les enregistrements du fichier d'importation et ne seront disponibles pour aucun autre enregistrement.
Valeurs de liste de sélection (application rigoureuse)	assurez-vous que toutes les valeurs existent également dans Salesforce. Dans le cas contraire, l'importation échouera sur l'enregistrement concerné.

MISE EN CORRESPONDANCE DE CHAMPS ET DOUBLONS

Le type de correspondance que vous sélectionnez pour une importation permet d'identifier les doublons lorsque vous ajoutez de nouveaux enregistrements, ou de faire correspondre des enregistrements lorsque vous mettez à jour des enregistrements existants. Différents types de correspondance sont disponibles pour chaque objet.

Objet	Type de correspondance
Contact	ID Salesforce
Piste	Nom E-mail ID externe
Compte	ID Salesforce Nom et site ID externe
Solutions	Titre de la solution ID Salesforce ID externe
Campagne	ID Salesforce
Membres	ID Salesforce
Objets personnalisés	Nom de l'enregistrement ID Salesforce ID externe



6-1 : PRÉPARATION DU FICHIER D'IMPORTATION

305 salesforce university

10 min

Objectif :

Le fichier d'importation ayant été préparé par les représentants commerciaux lors de salons commerciaux, il comporte probablement des inexactitudes. Vous devez vérifier la précision des données. Une fois la vérification effectuée, vous devrez enregistrer le fichier au format CSV.

Tâches :

1. Téléchargement et enregistrement du fichier d'importation de pistes de Conner McCoy.
2. Ouvrez le fichier dans Excel.
3. Vérification de l'exactitude des lignes et des colonnes.
4. Enregistrement du fichier au format CSV.



6-2 : IMPORTATION DE PISTES À L'AIDE DE L'ASSISTANT D'IMPORTATION DE DONNÉES

306 salesforce university

10 min

Objectif :

Importer le fichier nettoyé des pistes générées aux salons commerciaux pour l'équipe marketing.

Tâches :

1. Lancement de l'assistant d'importation de données.
2. Sélection des données à importer.
3. Modification du mappage des champs.
4. Lancement de l'importation.
5. Vérification de l'onglet Pistes pour de nouvelles pistes.



salesforce university



PROGRAMME DU MODULE

307 salesforce university

- Assistants d'importation
- **Data Loader**
- Data.com
- Transfert en masse
- Sauvegarde des données
- Suppression en masse et corbeille



MISE À JOUR DES DONNÉES DE COMPTE

308 salesforce university



Yuko Ishikawa à Utilisateur Admin :

Super ! Merci pour l'ajout des listes de sélection Région/Zone, c'est génial !

J'ai fait indiquer à mon équipe la région et la zone appropriées pour tous les comptes dans le secteur des technologies, puisque c'est une priorité verticale absolue en ce moment. Pouvez-vous intégrer ceci à Salesforce ?

@Allison Wheeler



Fichier Mod 6 pour Région et Zones pour le secteur d'activité Technologie.xlsx

Télécharger le fichier xlsx (11 Ko) ▾ Plus d'actions

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 10:18

MISE EN CORRESPONDANCE DE NOUVELLES INFORMATIONS AVEC DES ENREGISTREMENTS EXISTANTS

309 salesforce university

Lors de la mise à jour d'enregistrements existants, assurez-vous que les nouvelles données sont mises en correspondance avec l'enregistrement approprié à l'aide de l'ID d'enregistrement Salesforce. Cet ID est un *identifiant unique* qui est *généré par Salesforce* lors de la création d'un enregistrement. L'ID d'enregistrement Salesforce peut être obtenu à partir des éléments suivants :

- URL d'enregistrement : 

- Rapports :

Prénom	Nom	ID du contact
Arnold	Adams	00341000009qHs7
Sophie	Kostos	00341000009qHs8
Bertha	Boxer	00341000009qHs9
Cole	Grayson	00341000009qHsD

- Un fichier d'exportation Data Loader :

A	B
1	ID
30	NAME
30	0063000000lvpD5AAI
51	Cable, Inc. - Desktops
51	0063000000lvpCmAAI
51	Ferris Media - Laptops
51	0063000000lvoC4AAI
51	Ecotech - Printers

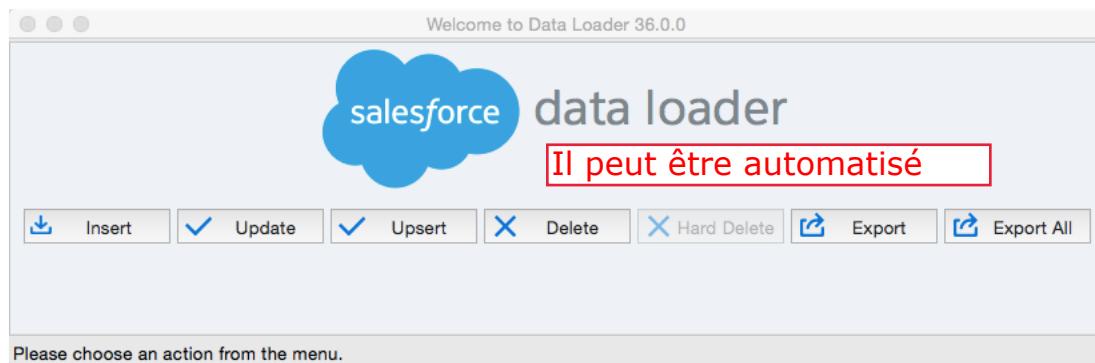
QU'EST-CE QUE LE MODULE DATA LOADER FORCE.COM ?

310 salesforce university

Le module Data Loader Force.com est une application permettant l'importation ou l'exportation de données en masse. Plus robuste que les assistants d'importation, vous pouvez l'utiliser pour effectuer les opérations suivantes :



- Insérer, mettre à jour, supprimer, exporter ou mettre à jour et insérer des enregistrements pour des objets standard et personnalisés.
- Obtenir des ID d'enregistrement Salesforce.



À PROPOS DU MODULE DATA LOADER

Application client (externe, need login)

Le module Data Loader est une *application client* : il accède aux données Salesforce de l'extérieur de Salesforce.

Puisqu'il s'agit d'une application client, vous *devez vous connecter* au module Data Loader en utilisant vos nom d'utilisateur et mot de passe.

Si vous vous connectez depuis une adresse IP qui ne figure pas dans la *liste des emplacements fiables* de votre organisation, un *jeton de sécurité sera requis*.

Le module Data Loader utilise l'*API Salesforce*. Il s'agit d'un ensemble de règles qui permettent aux programmes externes d'interagir avec vos données Salesforce.

COMPARAISON DES ASSISTANTS D'IMPORTATION ET DU MODULE DATA LOADER

Si vous souhaitez . . .	Assistants d'importation	Apex Data Loader
Importer moins de 50 000 enregistrements	✓	
Empêcher la création de doublons lors de l'importation de nouveaux enregistrements	✓	
Choisir de déclencher les règles de workflow	✓	
Charger jusqu'à 5 000 000 d'enregistrements		✓
Charger des objets tels que des produits ou des opportunités		✓
Planifier des importations		✓
Enregistrer des mises en correspondance pour utilisation ultérieure		✓
Exporter ou supprimer des données		✓



6-3 : EXPORTATION À L'AIDE DU MODULE DATA LOADER

313 salesforce university

Objectif :

10 min

Utiliser le module Data Loader pour exporter un ID d'enregistrement de compte afin de pouvoir mettre en correspondance de nouvelles informations avec des enregistrements Salesforce existants.

Tâches :

1. Téléchargement et installation du module Data Loader (si nécessaire).
2. Connexion du module Data Loader à l'organisation appropriée.
3. Modification de l'emplacement d'enregistrement et du nom de fichier par défaut du fichier d'exportation.
4. Création d'une requête SOQL afin d'extraire le champ ID et le nom du compte sur lesquels le Secteur d'activité correspond à Technologie.
5. Exportation des enregistrements extraits vers un fichier CSV et affichage dans Excel.
6. Tri de la colonne Nom du compte par ordre alphabétique et enregistrement du fichier.



6-4 : MISE EN CORRESPONDANCE DES ID D'ENREGISTREMENT AVEC DES COMPTES

314 salesforce university

Objectif :

5 min

Mettre en correspondance des ID d'enregistrement Salesforce du fichier d'exportation avec les données Région et Zone obtenues auprès de Yuko.



Tâches :

1. Ouverture du fichier **Mod 6 Fichier de Yuko pour Région et Zones pour le secteur d'activité Technologie.xlsx**.
2. Copier-coller de la colonne ID de votre fichier d'exportation dans le fichier de Yuko.
3. Enregistrement du fichier de Yuko au format CSV et attribution du nom : Fichier de Yuko
4. Fermeture des deux fichiers.



salesforce university



6-5 : MISE A JOUR A L'AIDE DU MODULE DATA LOADER

315 salesforce university

5 min

Objectif :

Mettre à jour les données concernant la région et la zone, mises en correspondance avec les enregistrements grâce aux ID d'enregistrement obtenus via le module Data Loader.

Tâches :

1. Effectuer une mise à jour dans le module Data Loader à l'aide du Fichier de Yuko.
2. Enregistrement des fichiers de réussite et d'erreur sur votre bureau.
3. Examen des fichiers de réussite et d'erreur.
4. Création d'une vue de liste pour vérifier l'importation.

IMPORTATION DE DONNEES : MEILLEURES PRATIQUES

316 salesforce university

- Créer les champs nécessaires avant importation.
- Nettoyer les données avant importation.
- Exporter tous les champs d'ID d'enregistrement nécessaires.
- Préparer et télécharger un lot test.
- Ne réaliser aucune mise à jour des enregistrements existants pendant les heures d'ouverture normales du bureau afin de minimiser la possibilité que des utilisateurs modifient des enregistrements que vous mettez simultanément à jour.
- Désactiver les règles de workflow avant l'exécution de toute opération d'importation, de mise à jour ou de mise à jour et d'insertion.



salesforce university



PROGRAMME DU MODULE

317 salesforce university

- Assistants d'importation
- Data Loader
- **Data.com**
- Transfert en masse
- Sauvegarde des données
- Suppression en masse et corbeille



DATA.COM

318 salesforce university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

J'ai entendu parler de Data.com sur les médias sociaux et quelques représentants commerciaux ont remarqué qu'ils avaient accès à l'onglet Data.com dans Salesforce.
Pouvez-vous nous renseigner sur les fonctions permettant de maintenir nos données de ventes et marketing à jour ?
[@Conner McCoy](#)

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 10:45



Conner McCoy

J'en ai également entendu parler. Data.com est-il un outil permettant de générer de nouvelles pistes pour les campagnes marketing ?

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 10:50

QU'EST-CE QUE DATA.COM ?

319 salesforce university

Data.com permet d'accéder à des millions de contacts à partir de Data.com Connect et d'enregistrements de sociétés à partir de D&B, facilitant ainsi la recherche de nouveaux clients et le nettoyage de vos données. Avec une licence Premium ou Corporate Prospector, les utilisateurs peuvent :

- Ajouter de nouveaux comptes, contacts et pistes à Salesforce.
- Comparer les enregistrements Salesforce à ceux de Data.com et effectuer des mises à jour si nécessaire.
- Data.com Clean offre en outre une fonction de nettoyage automatique des enregistrements dans Salesforce.

The screenshot shows two main sections: 'Contacts' and 'Sociétés'.
Contacts: Shows fields for Nom complet, Fonction, Téléphone (bureau), Adresse e-mail professionnelle, Nom de la société, and Adresse.
Sociétés: Shows fields for Nom du compte, Site Web, Secteur d'activité, Code APE, Description APE, Code NAICS, Description NAICS, Désignation commerciale, Symbole, Employés, Chiffre d'affaires annuel, Forme juridique, Adresse de facturation, and ... etc.

AJOUT D'ENREGISTREMENTS À PARTIR DE DATA.COM

320 salesforce university

The screenshot illustrates the three-step process for adding records from Data.com to Salesforce:
1. Recherchez des enregistrements dans l'onglet Data.com à l'aide de critères de base.
2. Utilisez des filtres supplémentaires pour affiner vos résultats.
3. Sélectionnez les enregistrements souhaités et ajoutez-les à Salesforce ou exportez-les dans un fichier.

REMARQUE :



L'ajout ou l'exportation d'enregistrements requiert une licence Data.com.

AJOUT DE CONTACTS AUX COMPTES EXISTANTS

1 À partir d'un enregistrement de compte existant dans Salesforce, les utilisateurs peuvent...

2 ... rechercher des contacts dans Data.com à ajouter au compte.

REMARQUE : Les utilisateurs de Prospector peuvent également utiliser Salesforce1 pour obtenir des contacts sur leurs appareils mobiles.

ACCÈS AUX APERÇUS DE PROSPECTION POUR LES COMPTES

1 À partir d'un enregistrement de compte existant dans Salesforce, les utilisateurs peuvent...

2 ... accéder aux aperçus de prospection (détails financiers, concurrentiels et relatifs au secteur)

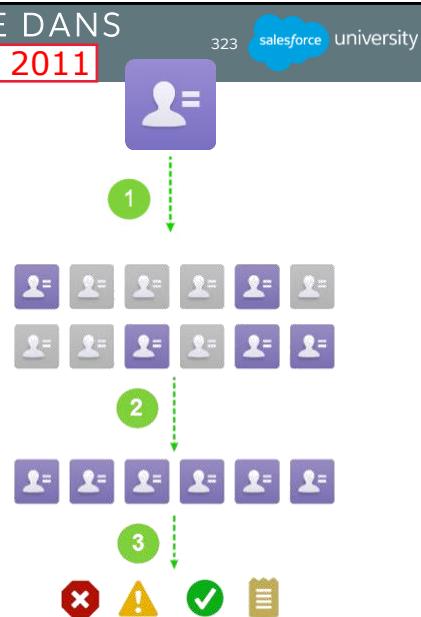
REMARQUE : Pour la configuration, ajoutez le bouton Aperçus de prospection à la présentation de page Compte.

GESTION DES ENREGISTREMENTS EN DOUBLE DANS DATA.COM

C'est vu en détail dans l'ADM 2011

Comment fonctionne la gestion des enregistrements en double :

1. Pour commencer, l'enregistrement est comparé aux enregistrements Salesforce existants afin d'identifier les doublons potentiels.
2. L'application renvoie la liste des doublons potentiels. Les critères utilisés pour rechercher les enregistrements en double sont définis par une **règle de correspondance**.
3. La **règle de duplication** détermine si un enregistrement peut ou non être sauvegardé. Les options Alertes et Autoriser permettent chacune de générer des rapports.
4. Disponible pour les **comptes**, les **contacts**, les **pistes** et les **objets personnalisés**.



REMARQUE : **i** La gestion des enregistrements en double utilise la technologie Data.com, mais ne nécessite pas de licence Data.com.

CONFIGURATION DE LA GESTION DES ENREGISTREMENTS EN DOUBLE

324 salesforce university

REMARQUE : **i** Consultez le document [Gestion des enregistrements dupliqués](#) dans Salesforce dans la section Aide et formation.

Pour configurer la gestion des enregistrements en double, vous devez :

1. Créer ou modifier des règles de duplication, et les activer.
2. Créer ou modifier des règles de correspondance personnalisées, et les activer.
3. Créer des types de rapport personnalisé pour les rapports sur les enregistrements en double.

CHEMIN
D'ACCÈS :
Configuration | Administration Data.com | Gestion des duplications

Configuration | Administration Data.com | Gestion des duplications



PROGRAMME DU MODULE

325 salesforce university

- Assistants d'importation
- Data Loader
- Data.com
- Transfert en masse**
- Sauvegarde des données
- Suppression en masse et corbeille



TRANSFERT EN MASSE DE PROPRIÉTAIRES D'ENREGISTREMENTS

326 salesforce university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

À compter d'aujourd'hui, Phil Smith ne fait plus partie de la société, et Matt Wilson reprend tous ses comptes, contacts et opportunités en cours en Californie.

[@Ling Wu](#)

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 11:00



Ling Wu

Une fois que cela aura été fait, désactivez Phil de Salesforce, conformément au protocole RH, merci.

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 11:00

TRANSFERT EN MASSE DES ENREGISTREMENTS

327 salesforce university



L'outil de transfert en masse permet de transférer plusieurs comptes, pistes, contrats de service et objets personnalisés d'un utilisateur à un autre.

En fonction de l'objet, vous avez la possibilité de transférer également les enregistrements associés.

Transfert en masse de comptes

Transférer de :

Transférer à :

Transférer les opportunités en cours n'appartenant pas au propriétaire du compte existant
 Transférer les opportunités fermées
 Transférer les requêtes en cours appartenant au propriétaire du compte existant
 Transférer les requêtes fermées
 Conserver l'équipe du compte
 Conserver l'équipe d'opportunités dans les opportunités transférées au nouveau propriétaire.

Rechercher les comptes correspondant aux critères suivants :

- Aucun -	- Aucun -	ET
- Aucun -	- Aucun -	ET
- Aucun -	- Aucun -	ET
- Aucun -	- Aucun -	ET
- Aucun -	- Aucun -	

Filtrer par champs supplémentaires (facultatif) :

- Vous pouvez utiliser les filtres « OR » en saisissant plusieurs éléments, séparés par une virgule, dans la troisième colonne.
- Pour les champs date, saisissez la valeur au format suivant : 15/11/2016
- Pour les champs date/heure, saisissez la valeur au format suivant : 15/11/2016 10:26

DÉSACTIVATION D'UN UTILISATEUR

328 salesforce university

Les enregistrements utilisateur ne peuvent pas être supprimés de Salesforce, mais les utilisateurs peuvent être désactivés.

Désactivation :

- Maintient l'intégrité des données historiques.
- Empêche l'utilisateur concerné d'accéder à Salesforce.
- Libère une licence utilisateur.

Modification de l'utilisateur
Phil Smith

Modifier Utilisateur

Informations générales

Prénom	Phil	Rôle	Représentant commercial
Nom	Smith	Licence utilisateur	Salesforce
Alias	psmit	Profil	Utilisateur commercial
E-mail	psmith.awtraining@example	Actif	<input checked="" type="checkbox"/>
Nom d'utilisateur	psmith.vpsdr2smdlyg.a7lzag	Utilisateur de Marketing	<input type="checkbox"/>
Surnom	psmith	Utilisateur de Offline	<input type="checkbox"/>

REMARQUE : Vous pouvez empêcher temporairement un utilisateur de se connecter, à l'aide du bouton **Suspendre** sur l'enregistrement utilisateur. Cette action ne permet pas de libérer une licence.





6-6 : DÉSACTIVATION D'UTILISATEURS ET TRANSFERT EN MASSE D'ENREGISTREMENTS

329 salesforce university

Objectif :

10 min

Désactiver Phil en tant qu'utilisateur Salesforce et transférer les comptes de Californie de Phil Smith et les opportunités en cours à Matt Wilson.

Tâches :

1. Désactivation de l'enregistrement utilisateur de Phil Smith.
2. Accès au transfert en masse de comptes.
3. Transférer les comptes de Californie de Phil Smith à Matt Wilson.



PROGRAMME DU MODULE

330 salesforce university

- Assistants d'importation
- Data Loader
- Data.com
- Transfert en masse
- Sauvegarde des données**
- Suppression en masse et corbeille



salesforce university



SAUVEGARDE DES DONNÉES

331 salesforce university



Brent Bassi à Utilisateur Admin :

Y a-t-il un moyen de sauvegarder nos données régulièrement ? Pour des raisons de conformité, nous devons le faire au moins plusieurs fois par mois.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 11:02



John Wiseman

Bonne question Brent, vous m'avez ôté les mots de la bouche. Effectivement, nous avons absolument besoin d'effectuer une sauvegarde régulière. Plus le processus sera automatisé, meilleur il sera. Ainsi nous n'aurions pas à trouver une solution pour les vacances ou à faire venir quelqu'un le week-end.

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 11:03

OPTIONS DE SAUVEGARDE

332 salesforce university

La sauvegarde de données est régulièrement réalisée par les administrateurs. Les données doivent être sauvegardées régulièrement et avant toute opération majeure d'importation et d'exportation. Différentes méthodes de sauvegarde sont disponibles dans Salesforce :

- Rapports :
 - Exportez des données spécifiques vers Excel.
 - Ce processus est manuel.
- Data loader :
 - Exportez des données spécifiques au format CSV ou Excel ou vers une autre base de données.
 - Ce processus peut être manuel ou automatisé.
- Service d'exportation de données hebdomadaire :
 - Obtenez un ensemble complet de données Salesforce pour archivage.
 - Ce processus est automatisé.

SERVICE D'EXPORTATION DE DONNÉES

333 salesforce university

Le service d'exportation de données est une méthode automatisée de réception d'un fichier .zip de toutes vos données Salesforce au format CSV. Le service d'exportation de données :

- Est disponible dans l'application.
- Peut être planifié.
- Vous envoie un e-mail lorsque les fichiers .zip sont prêts.

Planification de l'exportation des données

Planification de l'exportation des données Enregistrer Annuler

Exporter le fichier ISO-8859-1 (E.U./Europe de l'Ouest, ISO-LATIN-1) ▾

Inclure des images, des documents et des pièces jointes

Inclure les versions de documents Salesforce Files et Salesforce CRM

Remplacer les retours à la ligne par des espaces

Planification de l'exportation des données

Fréquence

Hebdomadaire
 Mensuelle

Se reproduit chaque

Dimanche
 Lundi
 Mardi



Les fichiers zip sont supprimés après 48 heures, que vous les ayez ou non téléchargés.

OBSERVEZ 6-7 : PLANIFICATION D'UNE SAUVEGARDE HEBDOMADAIRE

334 salesforce university

Objectif :

5 min

Planifiez une exportation hebdomadaire des données afin de sauvegarder toutes les données de AW Computing conformément aux recommandations générales et aux exigences de conformité.

Tâches :

1. Accès à l'exportation des données.
2. Définition des paramètres d'exportation.
3. Planification d'une exportation tous les dimanches durant 1 mois.



PROGRAMME DU MODULE

335 salesforce university

- Assistants d'importation
- Data Loader
- Data.com
- Transfert en masse
- Sauvegarde des données
- Suppression en masse et corbeille**

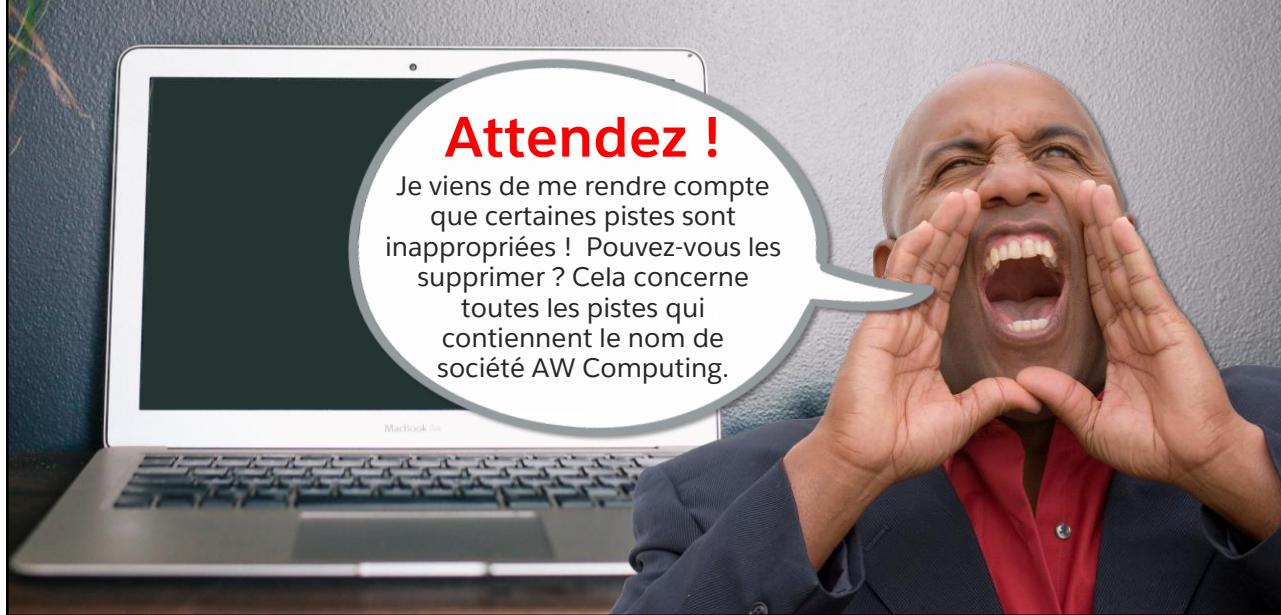


DÉSOLÉ : PISTES INAPPROPRIÉES DANS LE FICHIER D'IMPORTATION

336 salesforce university

Attendez !

Je viens de me rendre compte que certaines pistes sont inappropriées ! Pouvez-vous les supprimer ? Cela concerne toutes les pistes qui contiennent le nom de société AW Computing.



SUPPRESSION EN MASSE DES ENREGISTREMENTS

337 salesforce university

L'outil Supprimer en masse vous permet de supprimer des enregistrements d'objet standard qui répondent à des critères spécifiques.

- Une liste de tous les enregistrements à supprimer est affichée. Vous avez ainsi la possibilité de vérifier que la suppression est bien réalisée.
- L'outil vous prévient si la suppression concerne également des enregistrements enfant.
- Il est recommandé de demander ou de réaliser une sauvegarde avant d'utiliser l'outil Supprimer en masse.
- Les enregistrements supprimés sont stockés dans la Corbeille pendant 15 jours supplémentaires, sauf si **Supprimer définitivement** est sélectionné.

CHEMIN
D'ACCÈS :


Configuration | Gestion des données | Supprimer en masse des enregistrements

CORBEILLE

338 salesforce university

- Les enregistrements supprimés sont stockés dans la Corbeille pendant un maximum de 15 jours.
- Les enregistrements peuvent être restaurés. Pour ce faire, cliquez sur **Restaurer**.
- « Ma corbeille » est disponible pour tous les utilisateurs.
- « Toutes les Corbeilles » est disponible uniquement pour les utilisateurs dotés de l'autorisation Modifier toutes les données.

Corbeille				
Afficher :		Rechercher		
Ma corbeille				
Toutes les corbeilles				
<input type="button" value="Restaurer"/>	<input type="button" value="Vider votre corbeille"/>	<input type="button" value="Vider la corbeille de votre organisation"/>		
Action	Nom	Type	Supprimé par	Date de suppression
<input type="checkbox"/>	Kristen Akin	Piste	Admin USER	12/12/2016 11:25
<input type="checkbox"/>	Abbot Insurance	Client	Admin USER	09/12/2016 15:56
<input type="checkbox"/>	Brenda McClure	Piste	Admin USER	09/12/2016 10:10



6-8 : SUPPRESSION EN MASSE DES ENREGISTREMENTS

339 salesforce university

5 min

Objectif :

Identifier les pistes que les représentants commerciaux ont créées lors de leur formation pour le salon commercial. Supprimer ces pistes non valides de manière à ce que les données présentes dans Salesforce soient exactes.

Tâches :

1. Accès à la suppression en masse des pistes.
2. Recherche de pistes répondant à des critères spécifiques.
3. Marquage et suppression de toutes les pistes obtenues.



CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

340 salesforce university

1. Lors de l'utilisation de l'assistant d'importation de données, quelles conditions empêchent l'importation d'un enregistrement ?
2. Quels avantages procure l'assistant d'importation de données pour importer des données dans Salesforce ?
3. Pourquoi choisir Data Loader plutôt que l'assistant d'importation de données ?
4. Comment un administrateur peut-il empêcher un ancien employé de se connecter à l'organisation Salesforce de la société et libérer une licence utilisateur ?
5. Quelle fonction permet d'obtenir de manière automatisée un ensemble complet de données Salesforce à archiver ?
6. Un administrateur d'AW Computing a incorrectement importé un ensemble d'enregistrements dans Salesforce. Quels sont les outils utilisables par l'administrateur pour supprimer ces enregistrements de Salesforce ?

REMARQUES

341 salesforce university

MODULE 7 : RAPPORTS ET TABLEAUX DE BORD

342



OBJECTIFS DU MODULE

343 

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Décrire les différents types et formats de rapports.
- Utiliser l'onglet Rapports pour trouver les rapports appropriés
- Exécuter et modifier des rapports existants.
- Créer intégralement un rapport personnalisé.
- Ajouter des filtres et utiliser la logique de filtrage dans un rapport.
- Utiliser des formules récapitulatives personnalisées dans un rapport.
- Ajouter une sélection conditionnelle à un rapport.
- Créer des graphiques de manière à afficher des données synthétisées.
- Planifier, envoyer par e-mail, imprimer et exporter un rapport.
- Créer un tableau de bord et ajouter des composants.



INTRODUCTION ET PROGRAMME DU MODULE

344 

Les choses commencent à prendre forme. Nos utilisateurs peuvent accéder aux enregistrements dont ils ont besoin pour recueillir et visualiser les informations appropriées.

Vous recevez désormais des demandes de rapports pour l'analyse de ces informations. Par conséquent, nous allons à présent découvrir les rapports déjà disponibles dans Salesforce et les personnaliser conformément aux diverses exigences mentionnées. Nous utiliserons également le générateur de rapport pour créer des rapports à partir de zéro.

▪ **Exécution et modification des rapports**

- Création de nouveaux rapports avec le Générateur de rapports
- Utilisation des filtres de rapport
- Récapitulation avec formules et résumés visuels
- Impression, exportation et envoi des rapports par e-mail
- Crédit de tableau de bord



EXÉCUTION ET MODIFICATION DES RAPPORTS

345 salesforce university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

J'aimerais avoir un rapport indiquant toutes les opportunités de mon équipe qui ont été gagnées cette année.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:34

QUE SONT LES RAPPORTS ?

346 salesforce university

DÉFINITION : **Les rapports** sont des listes ou des récapitulatifs qui vous permettent de regrouper et d'analyser vos données de différentes façons.

Rapport tabulaire

Propriétaire du compte	Adresse d'expédition	Ligne 1	Ville d'expédition
Matt Wilson	54 Park Drive		San Jose
Matt Wilson	77 Oak Lane		Atlanta
Matt Wilson	American Bank Center		Charlotte
Matt Wilson	100 Arbuckle Park Rd.		Arbuckle Park
Anna Bressan	1234 Main Lane		Plano
David Hudson	Apartado 502		Barcelona
Anna Bressan	150 Chestnut Street		Toronto
David Hudson	ul. Pulawska 15		Warszawa
Jin Chang	10A Orchard Road		Singapore
Anna Bressan	5 Bostrom Circle		West Caldwell

Rapport récapitulatif

Nom de l'opportunité	Montant	Date de clôture
Étape: Prospection (4 Enregistrements)		
Déposer un champ ici pour créer un regroupement. Masquer		
Environmental Control Agency - Desktops	USD 511 000,00	10/11/2016
Jam Television - Platinum Support	USD 161 325,00	31/10/2016
HealthLife - 12 Spider 3 Series Laptop	USD 16 000,00	03/11/2016
Northtech - Laptops	USD 1 125 000,00	05/11/2016
Étape: Analyse des besoins (4 Enregistrements)		
Canson - 15 Spider Series 3 Laptops	USD 150 000,00	03/11/2016
Dixon Chemical - 2000 Desktops	USD 2 750 000,00	24/10/2016
nitrode, Inc. - free memory upgrade	USD 1 250 000,00	31/10/2016
Northtech Communications Inc - 16 AW 5000 Series Printers	USD 1 500 000,00	01/11/2016
Étape: Proposition (6 Enregistrements)		
Dizion.net - free memory upgrade	USD 750 000,00	19/10/2016

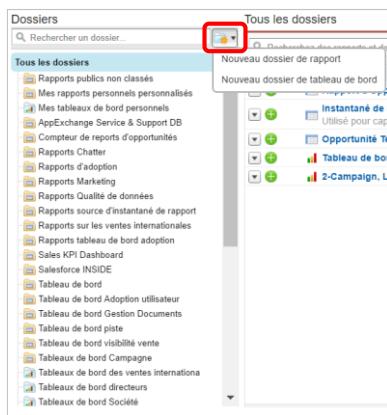


salesforce university

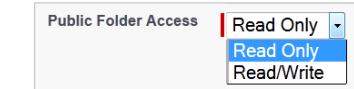
DOSSIERS DE RAPPORTS ET DE TABLEAUX DE BORD

347 salesforce university

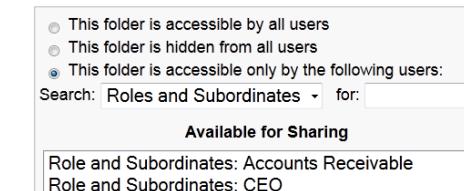
L'accès aux rapports et aux tableaux de bord est contrôlé par des dossiers sur l'onglet Rapports. En général, tous les utilisateurs pouvant accéder au dossier bénéficient du même niveau d'accès.



- L'accès peut être effectué en lecture seule ou en lecture/écriture.



- Les dossiers peuvent être accessibles par tous les utilisateurs, masqués pour tous les utilisateurs ou encore partagés à l'aide de rôles ou de groupes publics.



L'accès aux dossiers n'est *pas* transmis dans la hiérarchie des rôles.

PARTAGE DE DOSSIERS DE RAPPORTS ET DE TABLEAUX DE BORD AMÉLIORÉ

348 salesforce university

Le partage de dossiers amélioré permet aux utilisateurs de mieux contrôler la façon dont ils partagent leurs rapports et tableaux de bord. Différents groupes d'utilisateurs peuvent disposer d'un accès différent au même dossier.



CHAMIN D'ACCÈS : Configuration | Personnaliser | Rapports et tableaux de bord | Partage de dossiers

QUEL TYPE DE RAPPORT DEVEZ-VOUS UTILISER ?

349 salesforce university

Utilisez les rapports intégrés standard ou créez vos propres rapports personnalisés.

Rapports standard :

- Sont intégrés.
- Ils sont stockés dans des dossiers standard.
- Peuvent être personnalisés et enregistrés sous la forme de rapports personnalisés.
- Ils ne peuvent pas être remplacés ni supprimés.

Rapports personnalisés :

- Ils peuvent être créés à partir de zéro.
- Ils peuvent être créés à partir de rapports standard. (**clonés**)
- Doivent être enregistrés dans un dossier personnalisé, personnel ou non classé.
- Ils peuvent être remplacés ou supprimés.

RECHERCHE DE RAPPORTS SUR L'ONGLET RAPPORTS AMÉLIORÉ

350 salesforce university

Recherchez et créez des rapports et des tableaux de bord en un seul endroit.

UTILISATION DES OPTIONS DE RAPPORT POUR PERSONNALISATIONS RAPIDES

351 salesforce university

- Les options sont toujours disponibles dans la partie supérieure de chaque rapport.
- Les options dépendent du type de données.
- Apportez des modifications en quelques clics, puis enregistrez le tout sous la forme d'un nouveau rapport.

The screenshot shows the 'Opportunités par Représentant' report page. At the top, there's a button labeled 'Afficher le fil'. Below it, the status is 'Terminé' and the role is 'PDG'. The 'Options de rapport' section includes a dropdown for 'Récapituler les informations par' (Propriétaire de l'opportunité) with a red box around the text 'Comment ?'. To the right, there are two sections: 'Plage horaire' (Time range) with dropdowns for 'Champ de date' (Date de clôture), 'Plage' (Personnalisé), 'Du' (empty field), and 'Au' (empty field); and a red box around the word 'Quand ?'. Below these are buttons for 'Afficher' (Toutes les opportunités), 'À qui ?' (dropdown showing 'En cours'), 'Statut d'opportunité' (dropdown showing 'En cours'), 'Probabilité' (dropdown showing 'Tout'), and 'Quoi ?' (dropdown showing 'En cours'). At the bottom, there are buttons for 'Exécuter le rapport', 'Masquer les détails', 'Personnaliser', 'Enregistrer', 'Enregistrer sous', 'Supprimer', 'Vue imprimable', 'Exporter les détails', and 'S'abonner'.

SUIVEZ LES INSTRUCTIONS 7-1 : EXÉCUTION ET MODIFICATION D'UN RAPPORT

352 salesforce university

5 min

Objectif :

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaite obtenir un rapport indiquant toutes les opportunités que ses équipes commerciales ont gagnées dans l'année en cours, par représentant.

Tâches :

1. Création d'un dossier de rapports intitulé Rapports sur les ventes internationales.
2. Exécution du rapport standard En-cours de l'opportunité.
3. Modification du rapport à l'aide des options de rapport de manière à ce qu'il soit conforme aux exigences.
4. Enregistrement du rapport sous le nom Affaires clôturées Ex actuel dans le dossier Rapports sur les ventes internationales.



PROGRAMME DU MODULE

353 salesforce university

- Exécution et modification des rapports
- **Création de nouveaux rapports avec le Générateur de rapports**
- Utilisation des filtres de rapport
- Récapitulation avec formules et résumés visuels
- Impression, exportation et envoi des rapports par e-mail
- Création de tableaux de bord



CRÉATION D'UN RAPPORT PERSONNALISÉ

354 salesforce university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Je voudrais avoir un rapport indiquant toutes les opportunités en cours, organisées par représentant commercial.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:35

QU'EST-CE QUE LE GÉNÉRATEUR DE RAPPORT ?

DÉFINITION : Le générateur de rapport est un outil fonctionnant par glisser-déposer qui vous permet de personnaliser les rapports existants ou d'en créer d'autres à partir de zéro.

The screenshot shows the Salesforce Report Builder interface. At the top, there are buttons for 'Enregistrer', 'Enregistrer sous', 'Fermer', 'Propriétés Rapport', 'Ajouter un type de rapport', and 'Exécuter Rapport'. Below these are sections for 'Champs' (Fields) and 'Filtres' (Filters). A red box highlights the 'Filtres' section with the text 'Faire glisser des champs vers le volet Filtres afin d'ajouter des filtres' (Drag fields to the Filters panel to add filters). Another red box highlights the 'Graphiques' (Charts) section with the text 'Ajoutez des graphiques.' (Add charts). A third red box highlights the 'Grouping' section with the text 'Ajouter des regroupements et synthétiser des champs' (Add groupings and summarize fields). A fourth red box highlights the 'Fields' section with the text 'Faites glisser les champs dans le volet d'aperçu afin d'ajouter des colonnes (Utiliser la touche Ctrl pour sélectionner plusieurs champs)' (Drag fields into the Preview panel to add columns (Use the Ctrl key to select multiple fields)). A fifth red box highlights the 'Preview' section with the text 'Afficher l'aperçu de 50 enregistrements en direct maximum' (Preview 50 maximum records directly).

FORMATS DE RAPPORT – PARTIE 1 : RAPPORT TABULAIRE

Un rapport tabulaire offre un récapitulatif simple de vos données, sans sous-totaux.

Nom du compte	Adresse de facturation Ligne 1	Ville de facturation	Région/Province de facturation	Code postal de facturation
GenePoint	345 Shoreline Park	Mountain View	CA	94043
Edge Communications	312 Constitution Place	Austin	TX	78767
Burlington Textiles Corp of America	525 S. Lexington Ave	Burlington	NC	27215
Pyramid Construction Inc.	2 Place Jussieu	Paris	-	75251
Dickenson plc	1301 Hoch Drive	Lawrence	KS	66045
Grand Hotels & Resorts Ltd	2334 N. Michigan Avenue, Suite 1500	Chicago	IL	10987
Express Logistics and Transport	620 SW 5th Avenue Suite 400	Portland	OR	10325
University of Arizona	888 N Euclid	Tucson	AZ	85721
Totaux (8 enregistrements)				

Exemple : rapport sur la liste de publipostage

FORMATS DE RAPPORT – PARTIE 2 : RAPPORT RÉCAPITULATIF

Un rapport récapitulatif offre un récapitulatif des données, à l'instar d'un rapport tabulaire, et trie et génère un sous-total des données.

Regroupé par : Propriétaire de l'opportunité
Trié par : Propriétaire de l'opportunité +

Propriétaire de l'opportunité

Nom de l'opportunité	Montant	Date de clôture	Étape
Propriétaire de l'opportunité	Somme de Montant		
Propriétaire de l'opportunité	Nombre d'enregistrements		
HomeNet Technologies - Laptops	USD 4,565,250.00		
TMI - 40 free memory upgrade	USD 821,250.00	11/26/2016	Qualification
Ecotech Germany - 10 Spider 3 Series Laptops	USD 3,504,000.00	11/24/2016	Prospection
Propriétaire de l'opportunité: Anna Bressan (7 enregistrements)	USD 240,000.00	10/31/2016	Proposition commerciale
American Bank - 38 Printers	USD 4,077,000.00		
United Business Solutions - 25 Laptops	USD 5,000.00	12/2/2016	Prospection
Starfish Publishing- Printers	USD 16,000.00	12/1/2016	Prospection
West Airlines - 10 AW 5000 Series Printer	USD 16,000.00	11/27/2016	Prospection
Acme Inc.-Desktop	USD 20,000.00	11/7/2016	Analyse de la perception
Dewey, Cheatem, & Howe - 36 Laptops	USD 20,000.00	10/25/2016	Négociation
ZiffCorp- Printers	USD 1,500,000.00	10/23/2016	Négociation
Totaux (10 enregistrements)	USD 7,642,250.00		

Trier les regroupements selon n'importe quelle valeur synthétisée
Cliquer sur les en-têtes de colonne pour trier les enregistrements d'un regroupement

Les lignes récapitulatives contiennent les informations du regroupement et les valeurs synthétisées

Exemple : les opportunités ouvertes regroupées par propriétaire et accompagnées d'un montant calculé sous la forme d'un sous-total

UTILISATION DES EN-TÊTES DE RAPPORT FLOTTANTS

Le fait d'activer les en-têtes de rapport flottants permet aux utilisateurs de voir les en-têtes de colonne flottants et le récapitulatif des regroupements lorsqu'ils naviguent dans des rapports de grande taille.

American Bank - 38 A300 Desktops USD 5 000,00
HealthLife - Desktops USD 5 000,00
American Bank - 10 PX Printers USD 7 000,00
American Bank - 15 RX Printers USD 10 000,00
HomeNet Technology - 25 Spider 3 Series Laptops USD 11 680,00

Nom du compte **Nom de l'opportunité** **Montant** +

Propriétaire de l'opportunité: Anna Bressan (15 enregistrements)

Nom du compte	Nom de l'opportunité	Montant
Canson	Canson - 18 Spider 3 Series Laptop	USD 383 250,00
Ecotech - Germany	Ecotech - Laptops	USD 511 000,00

Nom du compte **Nom de l'opportunité** **Montant** +

Propriétaire de l'opportunité: Anna Bressan (15 enregistrements)

Nom du compte	Nom de l'opportunité	Montant
EcoTech - Germany	EcoTech - Laptops	USD 6 882 700,00

L'utilisateur clique sur la flèche qui s'affiche lors de la navigation.

Les en-têtes flottants et les lignes de regroupement (synthèse et matrice) s'affichent.

Dans les rapports récapitulatifs, l'utilisateur clique sur la flèche pour afficher les sous-totaux.

CHEMIN D'ACCÈS :

Configuration | Personnaliser | Rapports et tableaux de bord |
Paramètres des rapports et tableaux de bord

CRÉATION D'UN RAPPORT PERSONNALISÉ : QUESTIONS À SE POSER

359 salesforce university

Veillez à répondre à ces questions avant de créer un rapport :

- 1. Type de rapport** Sur quels objets et objets associés souhaitez-vous générer un rapport ?
- 2. Étendue** À qui appartiennent les enregistrements que vous souhaitez voir et à quelle période se rapportent-ils ?
- 3. Colonnes** Quelles colonnes souhaitez-vous voir ?
- 4. Format** Souhaitez-vous que les enregistrements soient affichés sous la forme d'une liste (rapport tabulaire), de manière regroupée (rapport récapitulatif), sous la forme d'une grille (rapport matriciel) ou en blocs (rapport joint) ?
- 5. Regroupement** Quels champs souhaitez-vous utiliser pour le regroupement ?
- 6. Résumés** Quels champs numériques souhaitez-vous afficher comme sous-totaux par groupe et totaux ?
- 7. Filtres** Quels filtres supplémentaires souhaitez-vous utiliser pour restreindre l'affichage des enregistrements ?
- 8. Surlignage/Graphiques** Souhaitez-vous surligner des éléments dans les données synthétisées ou afficher ces données sous forme de graphiques ?

SUIVEZ LES
INSTRUCTIONS


7-2 : CRÉATION D'UN RAPPORT PERSONNALISÉ SIMPLE

360 salesforce university

5 min

Objectif :

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaite obtenir un rapport indiquant toutes les opportunités en cours, classées par représentant commercial, dans lequel apparaîtrait également le montant des opportunités sous la forme d'un sous-total pour chaque représentant.

Tâches :

1. Création d'un rapport sur les opportunités à l'aide des étapes présentées sur la diapositive suivante, pour une meilleure organisation.
2. Définition de la portée du rapport à l'aide des filtres standard.
3. Modification des colonnes si nécessaire.
4. Sélection du format et du type de regroupement.
5. Ajout d'un champ récapitulatif.
6. Enregistrement du rapport sous le nom Opportunités par représentant dans le dossier Rapports sur les ventes internationales.

7-2 : CRÉATION D'UN RAPPORT PERSONNALISÉ SIMPLE (SUITE)

361 salesforce university

Renseignez les champs que vous pouvez en fonction des informations demandées.

1. Type de rapport

2. Étendue

3. Colonnes

4. Format

5. Regroupement

6. Résumés

7. Filtres

8. Surlignage/Graphiques



UTILISATION DE REGROUPEMENTS ET DE RAPPORTS MATRICIELS

362 salesforce university



Opportunités par rep. — Allison Wheeler

Il s'agit d'un bon rapport. Mais je voudrais voir les opportunités regroupées par représentant commercial et par mois au cours duquel elles doivent être clôturées. Peut-être sous forme de tableau ?

@Utilisateur Admin

Commenter · J'aime · Partager · Aujourd'hui à 16:04

FORMATS DE RAPPORT – PARTIE 3 : RAPPORT MATRICIEL

Un rapport matriciel :

- Récapitule les données dans une grille en fonction de critères horizontaux et verticaux.
- Génère des totaux pour les lignes et les colonnes.



A screenshot of a Salesforce matrix report. The columns represent stages: Prospection, Qualification, Analyse de la perception, Proposition commerciale, Négociation, and total général. The rows represent owners: Anjana Shah, Anna Bressan, and others. The table shows opportunity amounts for each stage and owner, with sub-totals for each row and a final total for the entire matrix.

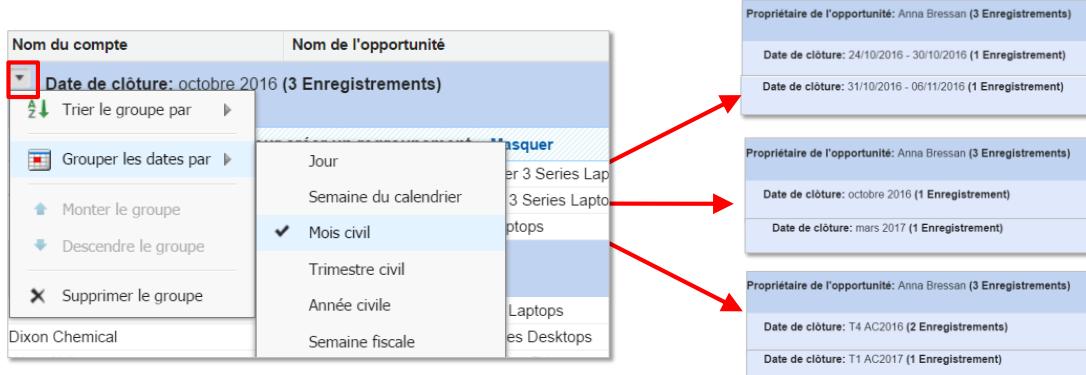
Somme de Montant	Étape					total général
Propriétaire de l'opportunité	Prospection	Qualification	Analyse de la perception	Proposition commerciale	Négociation	
<input type="checkbox"/> Anjana Shah	USD 3,504,000.00	USD 821,250.00	USD 0.00	USD 240,000.00	USD 0.00	USD 4,565,250.00
TMI - 40 free memory upgrade	USD 3,504,000.00					
HomeNet Technologies - Laptops		USD 821,250.00				
EcoTech Germany - 10 Spider 3 Series Laptops				USD 240,000.00		
<input type="checkbox"/> Anna Bressan	USD 37,000.00	USD 0.00	USD 20,000.00	USD 20,000.00	USD 3,000,000.00	USD 3,077,000.00
American Bank - 38 Printers	USD 5,000.00					
Starfish Publishing- Printers	USD 16,000.00					
United Business Solutions - 25 Laptops	USD 16,000.00					
West Airlines - 10 AW 5000 Series Printer			USD 20,000.00			
Acme Inc.-Desktop				USD 20,000.00		
Dewey Cheatem, & Howe - 36 Laptops					USD 1,500,000.00	
ZiffCorp- Printers					USD 1,500,000.00	
total général	USD 3,541,000.00	USD 821,250.00	USD 20,000.00	USD 260,000.00	USD 3,000,000.00	USD 7,642,250.00

Exemple : rapport comportant toutes les opportunités des trois dernières étapes, avec sous-totaux par propriétaire et étape

Totaux

REGROUPEMENT PAR CHAMPS DE DATE

Lorsque vous regroupez un rapport par champ de date, sélectionnez **Grouper les dates par** dans le menu de groupes pour indiquer la période de regroupement.



A screenshot of the Salesforce interface for grouping opportunities by date. A dropdown menu is open under 'Grouper les dates par' (Group by Date). The options shown are: Date de clôture: octobre 2016 (3 Enregistrements), Jour, Semaine du calendrier, Mois civil, Trimestre civil, Année civile, and Semaine fiscale. To the right, three expanded examples show the grouping results for different date ranges: 'Date de clôture: 24/10/2016 - 30/10/2016 (1 Enregistrement)', 'Date de clôture: 31/10/2016 - 06/11/2016 (1 Enregistrement)', 'Date de clôture: octobre 2016 (1 Enregistrement)', 'Date de clôture: mars 2017 (1 Enregistrement)', and 'Date de clôture: T4 AC2016 (2 Enregistrements)', 'Date de clôture: T1 AC2017 (1 Enregistrement)'.



7-3 : CRÉATION D'UN RAPPORT MATRICIEL

365 salesforce university

Objectif :

5 min

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaite que le rapport Opportunités par représentant indique les opportunités, également regroupées par date de clôture, dans un tableau.

Tâches :

1. Modification du rapport Opportunités par représentant de manière à également regrouper les opportunités selon le mois du calendrier de la date de clôture.
2. Définition du format matriciel pour le rapport.
3. Enregistrement du rapport sous le nom Opportunités par représentant et mois de clôture dans le dossier Rapports sur les ventes internationales.



PROGRAMME DU MODULE

366 salesforce university

- Exécution et modification des rapports
- Création de nouveaux rapports avec le Générateur de rapports
- Utilisation des filtres de rapport**
- Récapitulation avec formules et résumés visuels
- Impression, exportation et envoi des rapports par e-mail
- Création de tableaux de bord



UTILISATION DE FILTRES ET DE LA LOGIQUE DE FILTRAGE DANS UN RAPPORT

367

salesforce

university



Conner McCoy à Utilisateur Admin :

J'essaie d'établir une liste de cibles de nos plus grands comptes pour une campagne que nous menons dans le Nord-Est des États-Unis. J'ai besoin d'une liste de tous nos comptes dans l'État de New York, dans le Massachusetts, en Pennsylvanie ou dans le New Jersey, pour lesquels les prospects affichent une valeur de cote « Chaud » ou dont le chiffre d'affaires annuel dépasse 8 millions.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:44



Conner McCoy

J'ai aussi besoin d'effectuer une **analyse par secteur d'activité** sur nos comptes client, alors pourriez-vous créer un rapport contenant les éléments suivants :

- tous les comptes client
- regroupés par secteur d'activité
- un sous-total du chiffre d'affaires annuel pour les clients dans chaque secteur d'activité

#merci

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 15:46

FILTRES DE RAPPORT ET LOGIQUE DE FILTRAGE

368

salesforce

university

Ajoutez jusqu'à 20 filtres supplémentaires à un rapport, directement dans le volet Filtres, à l'aide du bouton **Ajouter** ou en faisant glisser des champs du volet Aperçu. De plus, utilisez la logique de filtrage pour effectuer les opérations suivantes :

- Associer plusieurs filtres à l'aide des opérateurs « and », « or » et « not » pour créer des conditions sophistiquées.
- Définir les conditions de priorité à l'aide de parenthèses et de parenthèses imbriquées.

The screenshot shows two views of the Salesforce Report Filter interface. On the left, a modal window titled 'Filtres' has its 'Ajouter' button highlighted with a red box. Below it, several filter options are listed: 'Filtre de champ' (example: Nom du compte égal ACME Corporation), 'Logique de filtrage' (example: Filtre 1 AND (Filtre 2 OR Filtre 3)), 'Filtre croisé' (example: Comptes avec ou sans Opportunités), 'Limite de lignes' (example: 5 premiers Comptes par Chiffre d'affaires annuel), and 'Aidez-moi à choisir...'. An arrow points from this window to a larger view on the right. The right view shows the main report filter configuration screen with various dropdowns and buttons. The 'Champ de date' section is visible, and the 'Logique de filtrage' section contains the expression '1 AND (2 OR 3)'. Below it, three specific filters are listed: 'Région/Province de facturation égal à "AL, AK, AZ"', 'Évaluation égal à "Chaud"', and 'Chiffre d'affaires annuel supérieur à "8000000"'.



university



7-4 : UTILISATION DES FILTRES ET DE LA LOGIQUE DE FILTRAGE DANS UN RAPPORT

369 salesforce university

5 min

Objectif :

Conner McCoy, vice-président du service marketing, souhaiterait obtenir la liste de tous les comptes client basés dans l'État de New York, dans le Massachusetts, en Pennsylvanie ou dans le New Jersey, pour lesquels les prospects affichent une valeur de cote « Chaud » ou dont le chiffre d'affaires annuel dépasse 8 millions.

Tâches :

1. Création d'un rapport de compte.
2. Ajout des filtres et de la logique de filtrage nécessaires :
 - Le type correspond à Client.
 - Région/Province de facturation correspond à New York, Massachusetts, Pennsylvanie ou New Jersey.
 - La cote des prospects est définie sur « Chaud » ou le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 8 millions.
3. Enregistrement du rapport sous le nom Comptes cibles de la région nord-est dans le dossier Rapports marketing.



7-5 : CRÉATION D'UN RAPPORT PERSONNALISÉ

370 salesforce university

5 min

Objectif :

Conner McCoy, vice-président du service marketing, souhaite réaliser une analyse par secteur d'activité sur les comptes client et a demandé un rapport indiquant tous les comptes client créés dans l'année en cours, regroupés par secteur d'activité. Il aimerait voir un sous-total du chiffre d'affaires annuel pour tous les clients dans chaque secteur d'activité.

Tâches :

1. Création d'un rapport de compte indiquant tous les comptes.
2. Regroupement des comptes par secteur d'activité et résumé du champ Chiffre d'affaires annuel.
3. Ajout d'un filtre afin de restreindre le rapport uniquement aux comptes client.
4. Enregistrement du rapport sous le nom Comptes par secteur d'activité dans le dossier Rapports marketing.



salesforce university



QUI NE SE CONNECTE PAS ?

371

salesforce

university



Utilisateurs connectés cette semaine — John Wiseman

@Utilisateur Admin Je vois dans ce rapport les personnes qui se sont connectées cette semaine. Ce que je voudrais vraiment voir, c'est un rapport sur les utilisateurs qui ne se sont PAS connectés au cours des sept derniers jours !

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:57

UTILISATION DE VALEURS DE DATE RELATIVES DANS LES FILTRES DE RAPPORT

372

salesforce

university

Utilisez des valeurs de date relatives dans les filtres pour créer des plages de dates dynamiques, en fonction de la date d'exécution du rapport :

hier
la semaine dernière

aujourd'hui
ce mois-ci

demain
prochain trimestre

Pour plus de flexibilité, vous pouvez utiliser des variables dans les valeurs de dates relatives :

n derniers jours
n prochains jours
il y a *n* jours

n dernières semaines
n prochaines semaines
il y a *n* semaines

n derniers mois
n prochains mois
il y a *n* mois

n derniers trimestres
n prochains trimestres
il y a *n* trimestres

n derniers années
n prochaines années
il y a *n* ans

Quelles opportunités doivent être clôturées dans les cinq prochains jours ?

Date de clôture égal à les 5 prochains jours OK Annuler

Combien de requêtes avons-nous clôturées au cours des trois derniers trimestres ?

Date de clôture égal à les 3 derniers trimestres OK Annuler

REMARQUE :



Rechercher : Valeurs de date relatives



salesforce university



7-6 : FILTRAGE D'UN RAPPORT AVEC DES VALEURS DE DATE RELATIVES

373 salesforce university

5 min

Objectif :

John Wiseman, PDG, porte un grand intérêt à l'adoption des utilisateurs et souhaite s'assurer que la société exploite au maximum ses licences utilisateur. Il souhaite obtenir un rapport hebdomadaire de tous les utilisateurs qui ne se sont PAS connectés à Salesforce au cours des sept derniers jours.

Tâches :

1. Personnalisation du rapport standard Utilisateurs connectés cette semaine de manière à afficher, par rôle, les utilisateurs qui ne se sont pas connectés au cours des sept derniers jours.
2. Enregistrement du rapport sous le nom Le mur de la honte dans le dossier Rapports sur l'adoption.



PROGRAMME DU MODULE

374 salesforce university

- Exécution et modification des rapports
- Création de nouveaux rapports avec le Générateur de rapports
- Utilisation des filtres de rapport

■ Récapitulation avec formules et résumés visuels

- Impression, exportation et envoi des rapports par e-mail
- Création de tableaux de bord



salesforce university



AJOUT DE FORMULES DE RÉSUMÉ PERSONNALISÉES

375

salesforce

university



Opportunités par rep. — Allison Wheeler

@Utilisateur Admin Je sais maintenant ce que chacun de mes représentants a en cours, mais je tiens aussi à voir comment ils concluent. J'ai besoin de voir leur taux de gains. En d'autres termes, quel est le pourcentage d'opportunités réellement gagnées sur celles qui sont closes ? Pouvez-vous créer un autre rapport pour montrer cette information ? #merci

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 16:07

AJOUT D'UNE FORMULE RÉCAPITULATIVE PERSONNALISÉE À UN RAPPORT

376

salesforce

university

Vous pouvez ajouter, en plus des résumés standard, jusqu'à cinq formules de résumé personnalisées à des rapports récapitulatifs et matriciels pour créer des résumés de calcul de vos champs numériques.

The screenshot shows the Salesforce report builder interface. On the left, there's a sidebar with a 'Champs' section containing a search bar and a note to drag-and-drop fields. Below it are sections for 'Formules' (with an option to 'Ajouter une formule' highlighted with a red box), 'Champs de compartiment', 'Ajouter un champ de compartiment', and 'Informations sur l'opportunité'. The main area displays a summary table with columns for 'Montant', 'Chiffre d'affaires annuel', 'Employés', and 'Taux de gain'. The 'Taux de gain' column contains values: '57.14%', '30.00%', and '41.18%'. The entire 'Taux de gain' column is also highlighted with a red box.

	Montant	Chiffre d'affaires annuel	Employés	Taux de gain
té: David Hudson (7 enregistrements)	USD 6,887,727.62	max USD 15,000,000.00	min 80	57.14%
té: Matt Wilson (10 enregistrements)	USD 2,639,935.17	max USD 8,000,000.00	min 100	30.00%
	USD 9,527,662.78	max USD 15,000,000.00	min 80	41.18%

Notez que les formules de résumé personnalisées :

- Peuvent faire appel à des champs de formule, mais pas à d'autres formules de résumé.
- N'apparaissent que sur les lignes récapitulatives, pas sur les lignes détaillées (enregistrement).

REMARQUE :



Rechercher : élaboration de formules récapitulatives personnalisées



university



7-7 : AJOUT D'UNE FORMULE RÉCAPITULATIVE PERSONNALISÉE

377 salesforce university

5 min

Objectif :

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaiterait obtenir un rapport indiquant le taux de gains de la société par représentant commercial.

Tâches :

1. Modification du rapport Opportunités par représentant de manière à afficher les opportunités closes par représentant commercial.
2. Ajout d'une formule de résumé personnalisée de manière à afficher le taux de gains par représentant commercial.
3. Enregistrement du rapport sous le nom Taux de gains par rep. commercial dans le dossier Rapports sur les ventes internationales.



UTILISATION DE PRÉSENTATIONS VISUELLES

378 salesforce university



Taux de gains par rep. commercial — Allison Wheeler

@Utilisateur Admin Je voudrais pouvoir identifier rapidement qui clôturent des éléments et qui n'en clôturent pas, et comparer les taux de gains parmi tous les représentants. Ainsi, pourrions-nous :

- Utiliser différentes couleurs pour mettre en évidence les taux de gains faibles, moyens et élevés ?
- Afficher les taux de gains dans un graphique ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 16:18



salesforce university

UTILISATION DE PRÉSENTATIONS VISUELLES : SÉLECTION CONDITIONNELLE

379 salesforce university

Mettez en surbrillance jusqu'à trois valeurs de formule de résumé ou synthétisée dans différentes couleurs selon leur positionnement par rapport à un intervalle spécifique.

	Montant	Taux de gain
Propriétaire de l'opportunité: David Hudson (7 enregistrements)	USD 6,887,727.62	57.14%
Propriétaire de l'opportunité: Matt Wilson (10 enregistrements)	USD 2,639,935.17	30.00%
Totaux (17 enregistrements)	USD 9,527,662.78	41.18%

UTILISATION DE PRÉSENTATIONS VISUELLES : GRAPHIQUES

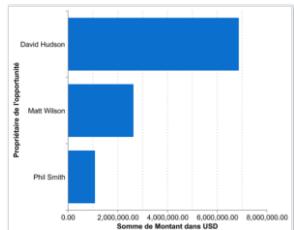
380 salesforce university

Les graphiques sont des représentations graphiques des données indiquées dans les lignes ou les colonnes récapitulatives d'un rapport.

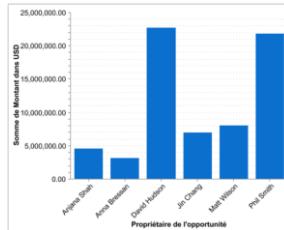
Nom du compte	Nom de l'opportunité	Etape	Montant
Propriétaire de l'opportunité: Anjana Shah (3 enregistrements)			
Ectotech - Germany	Ectotech Germany - 10 Spider 3 Series Laptops	Proposition/Quotation	USD 240 000,00
TMI Inc	TMI - 40 free memory upgrade	Prospection	USD 3 504 000,00
HomeNet Technologies	HomeNet Technologies - Laptops	Qualification	USD 821 250,00

SÉLECTION D'UN TYPE DE GRAPHIQUE : COMPARAISON DE REGROUPEMENTS SIMPLES

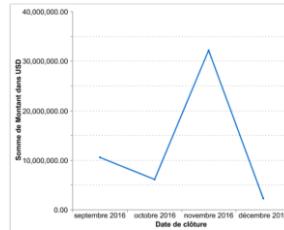
381 salesforce university



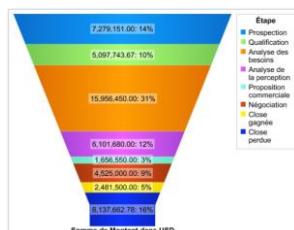
Barres horizontales
(Comparaison de nombreux éléments)



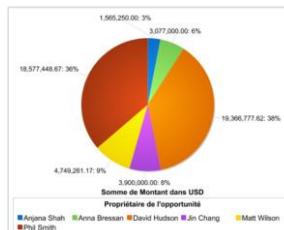
En barres verticales (colonnes)
(Comparaison de moins d'éléments ou dans le temps)



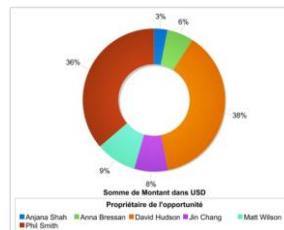
En courbes
(Comparaison dans le temps)



Entonnoir
(Processus commercial)



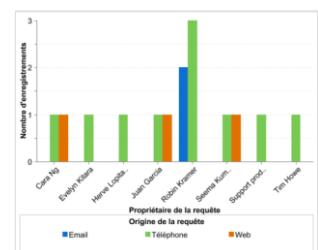
Secteurs
(Comparaison de parts)



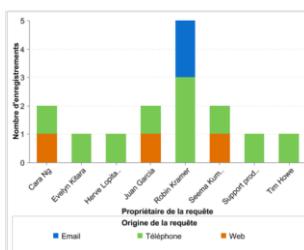
Anneaux
(Comparaison de la répartition du total)

SÉLECTION D'UN TYPE DE GRAPHIQUE : COMPARAISON DE REGROUPEMENTS MULTIPLES

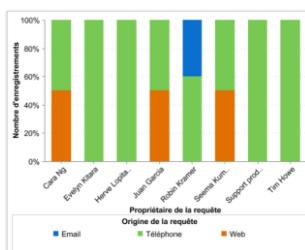
382 salesforce university



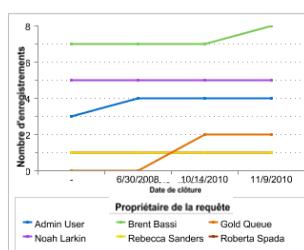
Barres côte-à-côte
(Comparaison de proportions)



Barres empilées
(Comparaison de regroupements secondaires)



Barres empilées jusqu'à 100 %
(Comparaison des totaux et des proportions)

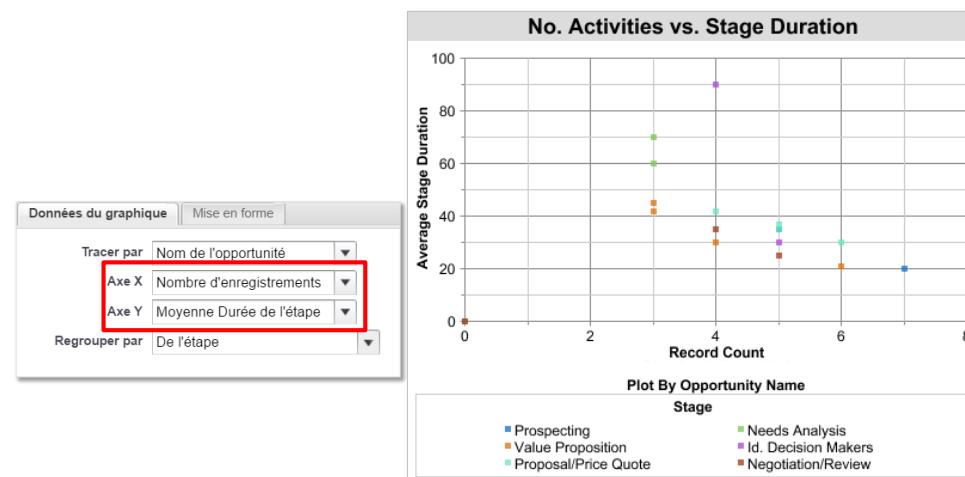


Courbes groupées
(Comparaison de regroupements secondaires dans le temps)

SÉLECTION D'UN TYPE DE GRAPHIQUE : GRAPHIQUES EN NUAGE DE POINTS

383 salesforce university

Tracez deux résumés numériques côte à côté pour visualiser la corrélation entre les valeurs correspondant à un regroupement particulier sur un rapport.



Exemple : réalisez le tracé correspondant à la durée de l'étape d'opportunité et celui correspondant au nombre d'activités associées.

SUIVEZ LES INSTRUCTIONS 7-8 : SURSIGNAGE ET AJOUT D'UN GRAPHIQUE

384 salesforce university

Objectif :

5 min

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaite mettre en surbrillance le taux de gains par représentant commercial en utilisant des couleurs différentes afin de distinguer plus facilement les meilleurs représentants des moins bons. Elle souhaite également comparer ces taux dans un graphique.

Tâches :

1. Modification du rapport Taux de gains par rep. commercial de manière à ajouter un surlignage conditionnel à la formule de résumé Taux de gains.
2. Ajout d'un graphique en barres verticales pour comparer le taux de gains par représentant commercial.
3. Enregistrement du rapport sous le même nom.

PROGRAMME DU MODULE

385  university

- Exécution et modification des rapports
- Création de nouveaux rapports avec le Générateur de rapports
- Utilisation des filtres de rapport
- Récapitulation avec formules et résumés visuels
- Impression, exportation et envoi des rapports par e-mail**
- Création de tableaux de bord



IMPRESSION, EXPORTATION ET ENVOI DES RAPPORTS PAR E-MAIL

386  university



 **Taux de gains par rep. commercial** — Allison Wheeler
@Utilisateur Admin J'aimerais pouvoir utiliser le rapport Taux de gains par rep. commercial lors de mes réunions d'équipe hebdomadaires. Quelles sont les options dont je dispose pour le partager avec mon équipe ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 16:22

IMPRESSION ET EXPORTATION DES RÉSULTATS DE RAPPORT

Créez une version imprimable ou exportez les détails d'un rapport vers Excel.

The screenshot shows two interface sections side-by-side. On the left, under 'Vue Imprimable', there are filtering and sorting options. Under 'Filtré par:', it says 'Afficher: Toutes les Statut d'opportunité Probabilité: Tout'. Under 'Trié par:', it says 'Propriétaire de l'opportunité'. A table lists opportunities: Ecotech Germany - 10 Spider 3 Series Laptops (USD 240 000,00), TMI - 40 free memory upgrade (USD 3 504 000,00), and HomeNet Technologies - Laptops (USD 821 250,00). On the right, under 'Exporter les détails', a dropdown menu shows 'Format Excel .xls' selected. A red arrow points from this dropdown to a screenshot of an Excel spreadsheet titled 'Exporter le rapport'. The spreadsheet has columns 'Nom du compte', 'Nom de l'opportunité', and 'Montant Devi.'. It lists 8 rows of data corresponding to the opportunities in the report.

- Crée un fichier .xls.
- Enregistre un fichier ou l'ouvre dans Excel et l'imprime.
- Conserve la mise en forme, les regroupements et les sous-totaux.

- Crée un fichier .csv ou .xls.
- Enregistre un fichier ou l'ouvre dans Excel.
- Aucune mise en forme, aucun regroupement ni aucun sous-total n'est conservé
- Permet la mise à jour en masse ou le déplacement de données.

PLANIFICATION ET ENVOI D'UN RAPPORT PAR E-MAIL

Planifiez un rapport personnalisé afin qu'il s'exécute automatiquement et qu'il soit envoyé par e-mail aux utilisateurs qui en ont besoin, au moment opportun.

The screenshot shows the 'Exécuter le rapport' (Run Report) screen. At the top, there are buttons for 'Exécuter le rapport maintenant' (Run now) and 'Planifier les exécutions futures...' (Schedule future executions). A red arrow points from the 'Planifier les exécutions futures...' button to the main report area. The report itself is titled 'GRAPH' and shows a table of opportunities. The table includes columns for 'Nom de l'opportunité', 'Propriétaire de l'opportunité', 'Montant', 'Taux de gain', and '#Error'. The data shows various opportunities with their respective details and error counts.

PLANIFICATION ET ENVOI D'UN RAPPORT PAR E-MAIL (SUITE)

389 salesforce university

Lorsque vous planifiez un rapport :

- L'utilisateur actif détermine les données qui sont visibles sur celui-ci.
- L'utilisateur actif doit avoir accès au dossier dans lequel le rapport est enregistré.
- Tous les destinataires des e-mails doivent avoir accès au même dossier.
- Le rapport est envoyé par e-mail dans les 30 minutes suivant l'heure de début souhaitée.

Planifier le rapport

Enregistrer la planification du rapport Annuler

Utilisateur actif: Alison Wheeler

Envoyer le rapport par e-mail: À moi

Planifier le rapport

Fréquence: Quotidienne

Début: 12/2/2016

Fin: 1/2/2017

Heure de début souhaitée: Rechercher les options disponibles

Enregistrer les modifications: Enregistrer les modifications apportées au rapport avec cette planification

Enregistrer la planification du rapport Annuler

SUIVEZ LES INSTRUCTIONS xxx ooo 7-9 : PLANIFICATION ET ENVOI D'UN RAPPORT PAR E-MAIL

390 salesforce university

Objectif :

5 min

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaiterait recevoir le dernier rapport Taux de gains par rep. commercial par e-mail, tous les mercredis matins, pour la réunion d'équipe de 9h00.

Tâches :

1. Exécution du rapport Taux de gains par rep. commercial.
2. Planification du rapport conformément à la demande d'Allison.
3. Annulation de la planification du rapport (à des fins de formation uniquement).



7-10 : CRÉATION DE RAPPORTS PERSONNALISÉS SUR L'ADOPTION

391 salesforce university

Objectifs :

10 min

John Wiseman, PDG, souhaite connaître le degré d'utilisation de Salesforce CRM par les utilisateurs AW Computing. Il souhaiterait visualiser le nombre d'enregistrements créés, ainsi que les personnes connectées et non connectées de manière régulière.

Tâche :

Création de rapports en vue d'afficher les éléments suivants :

- Le nombre d'opportunités créées au cours des 120 derniers jours, regroupées par mois de clôture et rôle de propriétaire.
- Le nombre d'utilisateurs actifs (les utilisateurs qui se sont connectés au cours des 7 derniers jours), regroupés par nom d'utilisateur.



PROGRAMME DU MODULE

392 salesforce university

- Exécution et modification des rapports
- Création de nouveaux rapports avec le Générateur de rapports
- Utilisation des filtres de rapport
- Récapitulation avec formules et résumés visuels
- Impression, exportation et envoi des rapports par e-mail
- **Création de tableaux de bord**



salesforce university



CRÉATION DE TABLEAUX DE BORD

393



university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

J'ai maintenant quelques rapports que je dois examiner régulièrement et partager avec mon équipe. Pouvez-vous élaborer un tableau de bord des ventes internationales qui me permette de voir les informations clés en un coup d'œil et qui soit également accessible par mon équipe ?

@Ling Wu

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 16:24



John Wiseman

Je cherche quelque chose de semblable qui me permette de surveiller l'adoption de Salesforce par les utilisateurs.

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 16:25

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

394



university

Un tableau de bord est une représentation visuelle de données provenant de plusieurs rapports et :

- Il inclut jusqu'à 20 composants.
- Il affiche des données provenant de rapports source personnalisés.
- Il peut utiliser des pages Visualforce pour présenter des données provenant d'autres sources.
- Il dispose d'un utilisateur actuel qui détermine les données visibles.
- Il affiche les données telles que collectées lors de sa dernière mise à jour.
- Il peut être planifié de manière à être actualisé et envoyé par e-mail automatiquement.



university

DU RAPPORT SOURCE AU COMPOSANT DE TABLEAU DE BORD

Les composants utilisent le premier champ synthétisé dans le rapport source. Vous pouvez modifier les composants graphiques afin de modifier le regroupement et le champ utilisés.

The diagram illustrates the mapping of data from a report source table to different dashboard components:

- Tableau:** Shows a table titled "Meilleurs vendeurs" with columns "Propriétaire de l'opportunité" and "Somme de Montant". It includes a summary row for "Total des opp gagnées: USD 52.7 m".
- Graphiques:** Shows a donut chart titled "Taux de gain par rep" and a bar chart titled "Ventes réalisées à ce jour".
- Indicateur:** Shows a gauge chart titled "Somme de Montant dans USD (millions)" with a value of "2.48 : 41%".
- Mesure:** Shows a summary row: "Total des opp gagnées: USD 52.7 m".

Red arrows point from specific rows in the report source table to each of these four components, indicating the data flow.

Nom de l'opportunité	Montant	Taux de gain
Propriétaire de l'opportunité: Anna Drossan (1 enregistrement)	USD 1.500,00	100,00%
Nizu - Laptops	USD 1.500,00	
Propriétaire de l'opportunité: David Hudson (3 enregistrements)	USD 13.500,00	
American Package_UK - 20 Printers	USD 4.500,00	
American Package_UK - 20 Printers	USD 4.500,00	
American Package_UK - 20 Printers	USD 4.500,00	
Propriétaire de l'opportunité: Matt Wilson (12 enregistrements)	USD 16.330,00	83,33%
salesforce.com - 1.000 free memory upgrade	USD 2.920,00	
Sanjay Patel - 1 Spider 1 laptop	USD 900,00	
Bill Jenkins - 1 Spider 2 laptop	USD 600,00	
Phillipe Costa - 1 Spider 3 Laptop	USD 700,00	
Rick Ranger - 2 Spider 1 Laptops	USD 1.200,00	
Maria Gomez - 2 Spider 2 laptops	USD 1.800,00	
Will Moorhead - 1 Spider 2 laptop	USD 800,00	
Jessica Joslin - 1 Spider 2 laptop	USD 800,00	
Ed Crocker - 1 Spider 1 Laptop	USD 800,00	
Julio Segura - 1 Spider 3 laptop	USD 900,00	
Chris Watkins - 1 Spider 3 laptop	USD 910,00	
ABC Labs - 30 Desktops	USD 4.000,00	
Totaux (16 enregistrements)	USD 31.330,00	87,50%

COMPOSANTS DE TABLE ET DE GRAPHIQUE

Les tables et les graphiques affichent les regroupements et les champs synthétisés provenant d'un rapport. Utilisez les options de l'éditeur de composants pour sélectionner les éléments suivants :

- Les regroupements et champs synthétisés à afficher dans les graphiques.
- Les photos Chatter dans des tableaux et des graphiques à barres horizontales, lorsque le rapport source est classé par utilisateur ou nom de groupe Chatter.
- **Jusqu'à quatre colonnes dans des tableaux**, lorsque le rapport source contient un graphique. Une colonne peut afficher n'importe quel regroupement ou champ synthétisé dans le graphique, ou le regroupement de deuxième niveau dans le rapport.



COMPOSANTS INDICATEUR ET MESURE

397 salesforce university

Les indicateurs et les mesures représentent les totaux affichés au bas d'un rapport.

Utilisez les options de l'éditeur de composants pour définir les éléments suivants :

- Les points de rupture et les couleurs de gamme des indicateurs afin de déterminer les seuils requis.
- La sélection conditionnelle des mesures afin d'appliquer une couleur de mise en surbrillance spécifique selon la valeur du total.



Alertes de tableau de bord

Les utilisateurs peuvent suivre les indicateurs et les mesures pour lesquels des points de rupture et une sélection conditionnelle ont été définis. Ils recevront une notification dans Chatter dès qu'un point de rupture ou un seuil de mise en surbrillance aura été dépassé.

INSTANTANÉS DE COMPOSANT DE TABLEAU DE BORD

398 salesforce university

Les utilisateurs peuvent publier une image statique d'un composant dans un fil de tableau de bord, ou un fil d'utilisateur ou de groupe. Activez cette fonction sous Configuration.

Paramètres de l'interface utilisateur Rapports et tableaux de bord

Modifiez le comportement de l'interface utilisateur des pages rapports et tableaux de bord à l'aide des paramètres suivant

Interface utilisateur

- Activer les en-têtes de rapport flottants
- Activer la Recherche de tableaux de bord

Paramètres d'exclusion de responsabilité des informations confidentielles

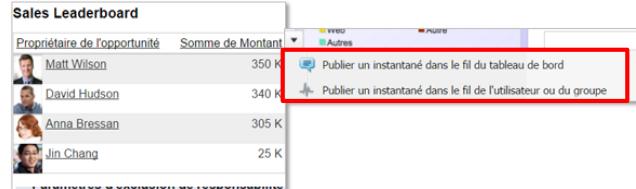
Spécifiez si vous souhaitez exclure ou non la responsabilité stipulant « Informations confidentielles - Ne pas distribuer » du pied de page.

- Exclure la responsabilité des rapports exportés
- Exclure la responsabilité des pages d'exécution de rapports et des vues de pages imprimables

Options Chatter

- Activer les instantanés de composants de tableau de bord

Rapports et tableaux de bord dans Salesforce1



MISE EN GARDE :



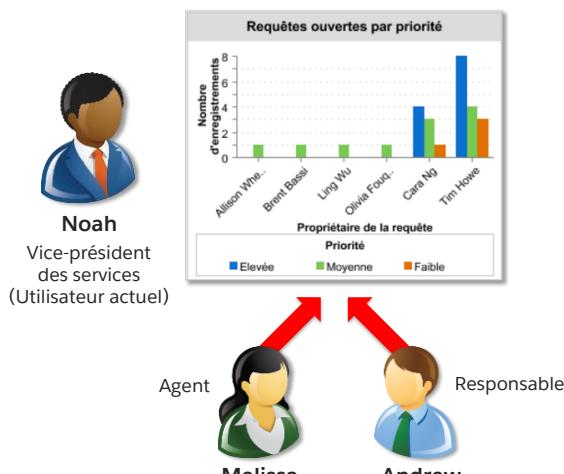
Important : les instantanés publiés dans des fils d'utilisateur ou de groupe sont potentiellement visibles par tous les utilisateurs.

L'UTILISATEUR ACTUEL

399 salesforce university

L'utilisateur actuel détermine les données que les utilisateurs voient. Ces données peuvent être :

- Fixes (sélectionnées lors de la création du tableau de bord).
 - Définies de manière dynamique en fonction de l'utilisateur consultant le tableau de bord.
 - Sélectionnées par les utilisateurs autorisés consultant le tableau de bord.



Permet aux utilisateurs de visualiser des données synthétisées auxquelles ils n'auraient en temps normal pas accès.

TABLEAUX DE BORD DYNAMIQUES : EXÉCUTER EN TANT QU'UTILISATEUR CONNECTÉ

400 salesforce university

- Créez un tableau de bord dans lequel les données affichées sont déterminées par l'utilisateur *le consultant*, plutôt que par un utilisateur actuel donné.
 - Il est inutile de créer plusieurs tableaux de bord pour différents utilisateurs.
 - Vous pouvez également permettre aux utilisateurs autorisés, tels que les responsables, de modifier l'utilisateur actuel directement à partir de la page de consultation du tableau de bord.

Afficher le tableau de bord en tant que : ▼

Utilisateur actuel du tableau de bord
Affichez tous les utilisateurs ayant les mêmes données dans le tableau de bord en sélectionnant un utilisateur actuel spécifique, ou affichez les données selon chaque niveau d'accès en choisissant une exécution en tant qu'utilisateur connecté. [En savoir plus...](#)

Exécuter en tant qu'utilisateur spécifique

Exécuter en tant qu'utilisateur connecté i

Permet aux utilisateurs autorisés de modifier l'utilisateur en cours. i

OK Annuler

Afficher le tableau de bord en tant que : ▼

Matt Wilson

FILTRES DU TABLEAU DE BORD

401 salesforce university

Ajouter un maximum de trois filtres de tableau de bord pour permettre aux utilisateurs de visualiser différents sous-ensembles de données sur le même tableau de bord. Vous pouvez choisir de filtrer sur un champ unique commun à tous les composants du tableau de bord et ajouter jusqu'à 10 options de filtre que les utilisateurs pourront sélectionner lors de la consultation du tableau de bord.

The screenshot shows the 'Ajouter un filtre' (Add filter) dialog box from the Salesforce dashboard properties. It displays three filters applied to the 'Région' (Region) field:

- égal à (Equal to) US: Phil Smith, Matt Wilson
- égal à (Equal to) EMEA: Karen Adams, David Hudson
- égal à (Equal to) APAC: Fumiko Suzuki, Jim Chang

An arrow points from this dialog to the main dashboard interface, which shows a filtered view of the 'Tableau de bord des ventes internationales' (International Sales Dashboard) with the 'Région' filter set to 'US', 'EMEA', and 'APAC'.

NAVIGATION DESCENDANTE À PARTIR D'UN TABLEAU DE BORD

402 salesforce university

Utilisez un tableau de bord comme point de départ.

The screenshot shows the Salesforce dashboard builder interface. A red box highlights the 'Navigation descendante vers' (Descend into) dropdown menu in the bottom-left corner of a component panel. Five arrows point from this menu to five different dashboard components:

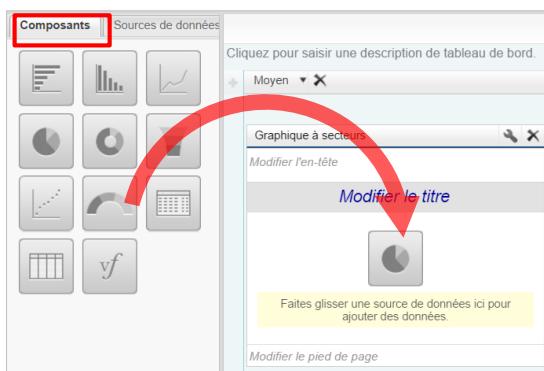
- A bar chart titled 'Somme de Montant' (Sum of Amount) showing values for various stages: Prospection, Qualification, Analyse des besoins, Proposition, Analyse de perception, Proposition/Négociation, Négociation, Close gagnée, Close perdue. The Y-axis is 'Montant dans USD (millions)' ranging from 0,00 to 15,00. The X-axis categories are Prospection, Qualification, Analyse des besoins, Proposition, Analyse de perception, Proposition/Négociation, Négociation, Close gagnée, Close perdue. Legend: Client existant (blue), Nouveau client (orange).
- A summary table titled 'Somme de Montant' (Sum of Amount) showing totals for 'Client existant' and 'Nouveau client' across different stages. The total general value is USD 3 921 810,00.
- A summary table titled 'Somme de Montant' (Sum of Amount) showing totals for 'Nouveau client' across different stages. The total general value is USD 5 981 680,00.
- An opportunity detail page for 'Initrode, Inc. - Laptops' showing details like 'Historique des approbations', 'Activités en cours', and 'Détails Opportunité' for Matt Wilson.
- A company performance dashboard titled 'Tableau de bord - Performance de la société' showing metrics for Ventage, Marketing, and Top 5 Départements ouverts (Open Departments). A central gauge chart shows 'Ventage réalisée ce jour' at 2,41 47%.

GLISSEZ-DÉPOSER AVEC LE GÉNÉRATEUR DE TABLEAU DE BORD

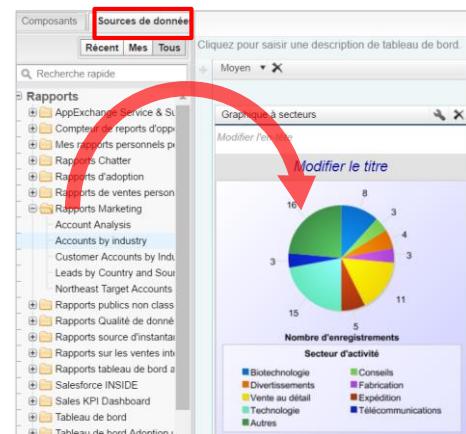
403 salesforce university

Créez des tableaux de bord en quelques minutes en faisant glisser des composants et des rapports directement vers la zone de dessin de tableau de bord et visualisez le résultat au fur et à mesure.

1. Faites glisser un composant.



2. Faites glisser un rapport vers le composant.

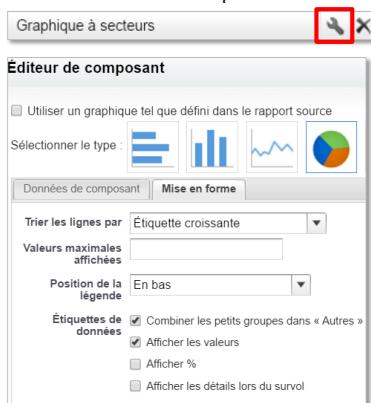


GLISSEZ-DÉPOSER AVEC LE GÉNÉRATEUR DE TABLEAU DE BORD (SUITE)

404 salesforce university

Modifiez les composants et les propriétés de tableau de bord directement à partir des actions situées dans la partie supérieure du tableau de bord.

3. Modifiez les composants.



4. Sélectionnez un utilisateur actuel, puis enregistrez.





7-11 : CRÉATION D'UN TABLEAU DE BORD DES VENTES INTERNATIONALES

405 salesforce university

Objectif :

10 min

Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, souhaiterait disposer d'un tableau de bord dans lequel apparaîtraient les principales informations contenues dans ses rapports commerciaux. Son équipe devra également pouvoir accéder à ce tableau de bord.

Tâches :

1. Création d'un dossier Tableaux de bord ventes internationales.
2. Création du tableau de bord des ventes internationales avec Allison Wheeler comme utilisatrice actuelle.
3. Ajout d'un composant d'indicateur Affaires clôturées depuis le début de l'exercice fiscal.
4. Ajout de composants métriques et graphiques Opportunités par représentant.
5. Ajout de composants d'indicateur et de tableau Taux de gains par représentant commercial.
6. Enregistrement du tableau de bord et planification d'une actualisation quotidienne à 8 h.



7-12 : CRÉATION D'UN TABLEAU DE BORD DE L'ADOPTION DES UTILISATEURS

406 salesforce university

Objectif :

10 min

John Wiseman, PDG, a demandé un tableau de bord de l'adoption des utilisateurs afin d'afficher les principales données contenues dans ses rapports sur l'adoption. Ce tableau de bord doit être visible uniquement par les responsables et le service des opérations commerciales.

Tâches :

1. Création d'un dossier intitulé Tableaux de bord pour les dirigeants.
2. Création d'un tableau de bord de l'adoption des utilisateurs avec John Wiseman comme utilisateur actuel.
3. Ajout d'un composant d'indicateur de manière à afficher les utilisateurs actifs de la semaine.
4. Ajout d'un composant graphique permettant d'afficher les nouvelles opportunités créées au cours des 120 derniers jours.
5. Ajout d'un composant table indiquant les rôles qui ne se sont pas connectés au cours des 7 derniers jours.



CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

407 salesforce university

1. Quel format de rapport affiche une liste d'enregistrements classés dans des groupes avec des sous-totaux ?
2. Comment un administrateur peut-il réduire le volume de données d'un rapport pour afficher uniquement les comptes dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 5 millions de dollars ?
3. Quel type de graphique un administrateur peut-il utiliser pour comparer les montants des opportunités par représentant puis par étape ?
4. Quels types de composants de tableau de bord affichent les totaux présents au bas d'un rapport ?
5. Qu'est-ce qui est déterminé par l'utilisateur actuel du tableau de bord ?
6. AW Computing utilise un modèle de partage privé pour les opportunités. Quelles opportunités un représentant commercial verra-t-il en naviguant vers un rapport source d'opportunité à partir d'un composant de tableau de bord ?

REMARQUES

408 salesforce university

MODULE 8 : AUTOMATISATION



OBJECTIFS DU MODULE

410 salesforce university

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Appliquer une identité de marque aux e-mails à l'aide d'un en-tête et de modèles HTML.
- Définir ce qu'est une règle de workflow et décrire les composants.
- Créer des règles de workflow pour automatiser les processus commerciaux.
- Créer un processus pour automatiser une publication dans Chatter.
- Configurer la fonction Web vers piste afin d'automatiser la création de pistes.
- Utiliser des règles d'attribution et des files d'attente pour acheminer automatiquement les pistes.
- Créer des règles de réponse automatique pour automatiser les réponses aux nouvelles pistes et requêtes.



INTRODUCTION ET PROGRAMME DU MODULE

411 salesforce university

Dans les modules précédents, vous avez configuré la base de votre organisation et créé plusieurs rapports de manière à ce que les utilisateurs puissent aisément visualiser et analyser les données dans Salesforce. Il est temps à présent de découvrir les outils d'automatisation afin que vous puissiez automatiser les tâches de routine, empêcher les erreurs humaines et gagner du temps.

Les outils d'automatisation couverts dans ce module sont les suivants :

- **Modèles d'e-mail**
- Règles de workflow
- Générateur de processus
- Automatisation des pistes



NOUS AVONS BESOIN DE LA COHÉRENCE DE NOTRE MARQUE

412 salesforce university



Conner McCoy à Utilisateur Admin :

Je veux que l'apparence de tous les e-mails envoyés aux clients soit cohérente et que la marque appropriée soit ajoutée (voir la capture d'écran ci-jointe). Puis-je également avoir un dossier pour tous les modèles marketing afin que chacun puisse trouver nos supports marketing ?



Module 8 Modèles pic of template

Télécharger le fichier .png (24 Ko) · Plus d'actions ▾

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 10:16

MODÈLES D'E-MAIL

413 salesforce university

Les modèles de message permettent de s'assurer que la marque de la société est cohérente et font **gagner du temps aux utilisateurs**. Plusieurs exemples de modèle d'e-mail sont inclus dans l'application.

- Les modèles d'e-mail doivent être configurés pour :
 - Fonction Web vers piste
 - La fonction Web vers requête
 - La fonction E-mail vers requête
 - Les règles d'attribution
 - Les règles d'escalade
 - Les règles de réponse automatique
 - Les règles de workflow
 - Les processus



Configuration | Modèles de communication | Modèles de message

DOSSIERS DE MODÈLES D'E-MAIL

414 salesforce university

Comme pour les rapports et les tableaux de bord, l'accès aux modèles d'e-mail est contrôlé par le dossier dans lequel ils sont enregistrés.

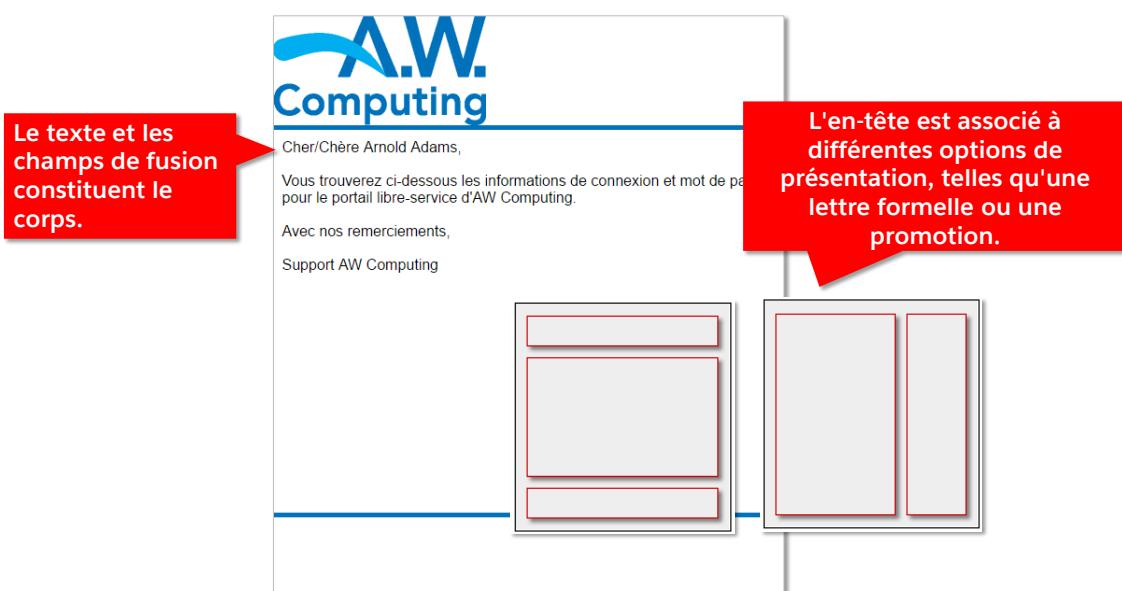
Il existe deux manières d'accéder aux dossiers de modèles d'e-mail :

- **Mes modèles** sous Mes paramètres permet aux utilisateurs de visualiser des modèles dans n'importe quel dossier auquel ils ont accès et de créer des modèles dans n'importe quel dossier en lecture/écriture auquel ils ont accès.
- **Modèles d'e-mail** sous Configuration de l'administration dans le menu Configuration permet aux administrateurs de créer et de modifier des dossiers et des modèles.



Votre nom | Mes paramètres | Messagerie | Modèles de message
Configuration | Modèles de communication | Modèles de message

COMPOSANTS D'UN MODÈLE D'E-MAIL HTML



OPTIONS DE MODÈLE D'E-MAIL

Texte brut :

Il est recommandé de disposer d'une solution alternative, au format texte brut. Il s'agit du type d'e-mail le plus sûr étant donné qu'il ne peut contenir aucun code HTML ni fichier graphique volumineux et que les dispositifs mobiles n'affichent pas tous correctement le code HTML.

HTML (avec en-tête) :

Vous permet d'utiliser un en-tête pour définir l'aspect du modèle. L'en-tête doit être configuré avant sélection de cette option.

Personnalisé (sans en-tête) :

Vous permet de créer un modèle d'e-mail HTML alors qu'aucun en-tête n'a encore été créé.

Visualforce :

Vous permet d'exploiter les contrôleurs Apex personnalisés de manière à présenter du contenu hautement personnalisé.

CRÉATION D'UN MODÈLE D'E-MAIL EN QUATRE ÉTAPES SIMPLES

417 salesforce university

Choisir un type de modèle	Saisir les informations du modèle	Saisir du contenu	Créez la version texte seul
<ul style="list-style-type: none">▪ Texte▪ HTML (avec en-tête)▪ Personnalisé (sans en-tête)▪ Visualforce	<ul style="list-style-type: none">▪ Emplacement du dossier▪ Nom▪ Définir un en-tête▪ Choisir une présentation	<ul style="list-style-type: none">▪ Adresse de retour▪ Texte▪ Champs de fusion	<ul style="list-style-type: none">▪ Si ce champ n'est pas renseigné, le texte de la version HTML y est inséré automatiquement.



8-1 : CRÉATION D'UN DOSSIER ET D'UN EN-TÊTE

418 salesforce university

Objectif :

10 min

Créer un dossier d'e-mails pour stocker les modèles marketing et créer un en-tête utilisant le logo AW Computing actuel fourni par Conner dans une publication Chatter.

Tâches :

1. Création d'un dossier Marketing en lecture seule pour les modèles d'e-mail, accessible par tous les utilisateurs.
2. Enregistrement du fichier de logo que Conner a publié sur Chatter sur votre ordinateur. (Étape réalisée pour vous.)
3. Téléchargement du fichier de logo vers l'onglet Documents. (Étape réalisée pour vous.)
4. Création d'un en-tête.
5. Personnalisation de l'en-tête.

SUIVEZ LES
INSTRUCTIONS

8-2 : CRÉATION D'UN MODÈLE D'E-MAIL

419 salesforce university

10 min

Objectifs :

Création d'un modèle d'e-mail à partir de l'en-tête Marketing général et mise à disposition aux formats texte brut et HTML pour les utilisateurs finaux.

Tâches :

1. Création d'un modèle d'e-mail avec l'en-tête Marketing général.
2. Mise à disposition de ce modèle pour tous les utilisateurs.
3. Ajout de champs de fusion.
4. Test du modèle.



DÉPANNAGE DES AUTORISATIONS

420 salesforce university



Conner McCoy à Utilisateur Admin :

Je travaille avec le directeur marketing, Samir Patel. Il semble que Samir dispose de l'outil « Envoi d'e-mails en masse » que je ne vois pas (voir les captures d'écran ci-jointes).
Quel est le problème ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 13:12



Écran de Samir

Fichiers Pistes Comptes Contacts Opportunités Rapports Tableaux de bord Documents Produits
Accueil

Afficher : Tous les contacts OK Cloner | Créer une vue

Contacts récents Nouveau

Aucun enregistrement récent. Cliquez sur OK ou sélectionnez une vue dans la liste déroulante pour afficher des enregistrements.

Rapports

Rapport sur le statut des messages HTML
Comptes du partenaire
Liste de publipostage
Rapport sur l'historique du contact
Contacts régles
Accéder aux rapports

Outils

Synchroniser vers Outlook
Restez en contact en masse



Écran de Conner

Fichiers Pistes Comptes Contacts Opportunités Rapports Tableaux de bord Documents Produits
Accueil

Afficher : Mes contacts OK Modifier | Créer une vue

Contacts récents Nouveau

Nom Nom du compte Téléphone
Adam Arnold ABC Labs 010-555-2122

Rapports

Rapport sur le statut des messages HTML
Comptes du partenaire
Liste de publipostage
Rapport sur l'historique du contact
Contacts régles
Accéder aux rapports

Outils

Synchroniser vers Outlook
Importer des comptes et des contacts
Supprimer en masse des contacts
Envoyer en masse des messages aux contacts
Restez en contact en masse
Ajouter en masse des contacts à la campagne



salesforce university

© Copyright 2017 salesforce.com, inc.

210



COMMENT POUVEZ-VOUS OCTROYER À CONNER MCCOY
L'ACCÈS À L'OUTIL ENVOYER DES MESSAGES EN MASSE
SUR L'ONGLET D'ACCUEIL CONTACTS ?

421 salesforce university

Solution possible

Impact



PROGRAMME DU MODULE

422 salesforce university

- Modèles d'e-mail
- **Règles de workflow**
- Générateur de processus
- Automatisation des pistes



AMÉLIORATION DU SERVICE CLIENT

423

salesforce

university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Je veux m'assurer que nos clients les plus importants obtiennent le support dont ils ont besoin. Chaque fois que l'un de nos grands comptes consigne une requête de support, je veux le savoir. Par grands comptes, je veux parler des entreprises comptant plus de 5 000 employés ou enregistrant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 20 millions de dollars. Pouvez-vous m'aider ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 13:55



Allison Wheeler

Excellent idée, Noah. J'aimerais que le représentant commercial en charge du compte suive nos clients importants une fois la requête fermée. Je vais également devoir suivre ces données de façon régulière. Est-ce possible ?

[J'aime](#) · Aujourd'hui à 15:19

RÈGLES DE WORKFLOW

424

salesforce

university

Une règle de workflow définit les actions de workflow déclenchées lorsque certaines conditions sont vérifiées. Ces actions peuvent se produire immédiatement ou à une date spécifique, en fonction d'un déclencheur.



university

CRITÈRES D'ÉVALUATION

425 salesforce university

Les critères d'évaluation déterminent les enregistrements auxquels la règle de workflow s'appliquera. Selon la manière dont vous avez défini les critères d'évaluation, les règles de workflow sont évaluées lorsque l'enregistrement est :

- Crée.
- Crée et lorsqu'il est modifié.
- Crée et lorsqu'il est modifié pour remplir les critères.



Les règles créées après la sauvegarde des enregistrements ne déclenchent pas ces enregistrements de façon rétroactive.

CRITÈRES DE RÈGLE PERMETTANT DE DÉCLENCHER UNE ACTION

426 salesforce university

Sélectionnez les **critères sont remplis** pour saisir les critères qu'un enregistrement doit remplir pour déclencher la règle.

Sélectionnez l'**évaluation de la formule est positive** pour saisir une formule qui renvoie la valeur « True » ou « False ». La règle est déclenchée si la formule renvoie « True ».



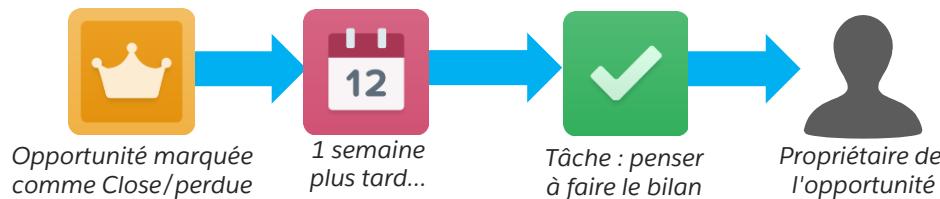
The screenshot shows the 'Criteria' section of a Workflow Rule setup. It includes a condition table with columns for 'Champ' (Field), 'Opérateur' (Operator), and 'Valeur' (Value). The first row has conditions for 'Compte: Employés' (Account: Employees) being greater than 5000 and 'Compte: Chiffre d'affaires annuel' (Account: Annual Revenue) being greater than 20,000,000. The second row has conditions for ' - Aucun - ' (None) using operators like 'supérieur à' (greater than) and ' - Aucun - ' (None). Below the table are buttons for 'Ajouter une ligne' (Add line), 'Supprimer une ligne' (Delete line), 'Supprimer la logique de filtrage' (Delete filtering logic), and 'Logique de filtrage :'. A note at the bottom says 'Exemple : si vous voulez filtrer les contrats importants' (Example: if you want to filter important contracts).

La logique de filtrage vous permet de construire des expressions en utilisant AND, OR et NOT.

ACTION DE WORKFLOW : TÂCHES

427 salesforce university

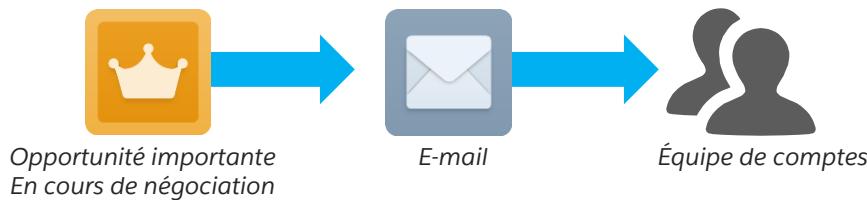
- Les tâches de workflow peuvent être attribuées à un utilisateur, un rôle, un propriétaire d'enregistrement, un créateur d'enregistrement, un rôle d'équipe d'opportunités ou un rôle d'équipe de comptes.
- Une tâche unique ne peut pas être attribuée à plusieurs utilisateurs dans Salesforce CRM.
- Pour attribuer des tâches à plusieurs utilisateurs, créez plusieurs tâches comme résultats de la règle.
- Les tâches de workflow peuvent être suivies dans l'historique des activités et un rapport peut être généré.



ACTION DE WORKFLOW : ALERTES PAR E-MAIL

428 salesforce university

- Les alertes par e-mail vous permettent d'envoyer un e-mail type à un utilisateur, un rôle, un propriétaire d'enregistrement, un créateur d'enregistrement, un rôle d'équipe d'opportunités ou un rôle d'équipe de comptes.
- Les alertes d'e-mail utilisent des modèles d'e-mail. Le modèle d'e-mail que vous utilisez doit ainsi être créé avant la configuration de l'action de workflow.



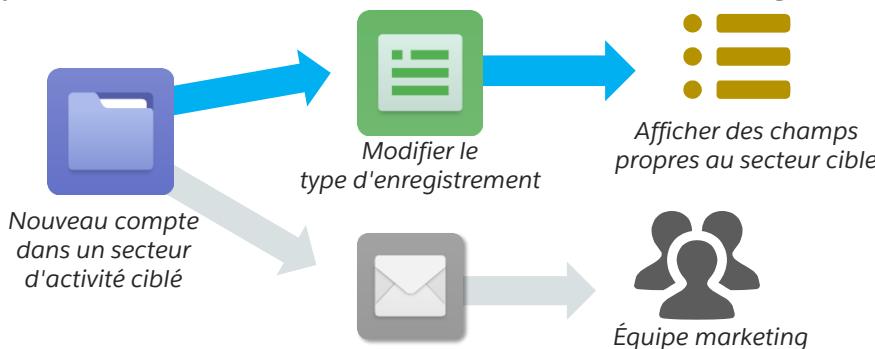
ACTION DE WORKFLOW : MISES À JOUR DE CHAMPS

429



university

- Les mises à jour de champ vous permettent de remplacer automatiquement la valeur d'un champ par une valeur de votre choix.
- Selon le type de champ, vous pouvez appliquer une valeur spécifique, n'indiquer aucune valeur ou calculer une valeur en fonction d'une formule que vous avez créée.
- La mise à jour des champs peut déclencher de nouveau les règles de workflow.



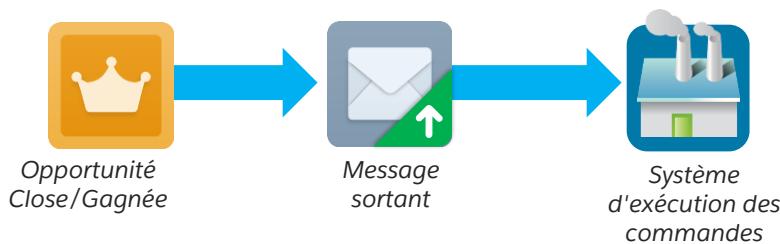
ACTION DE WORKFLOW : MESSAGE SORTANT

430



university

Les messages sortants du workflow envoient les informations que vous indiquez à un point de destination désigné, tel qu'un service externe. Un message sortant envoie à un point de destination les données dans les champs indiqués, sous la forme d'un message API.





WORKFLOW POUR LES NOUVELLES REQUÊTES SUR LES COMPTES IMPORTANTS

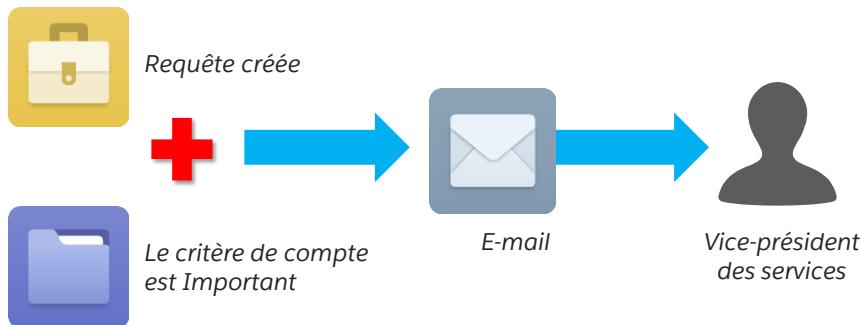
431

salesforce

university

Afin d'automatiser la demande de Noah, nous allons créer une règle qui ne sera exécutée que sur les requêtes où le chiffre d'affaires du compte dépasse les 20 millions de dollars des États-Unis ou le nombre d'employés est supérieur à 5 000.

Si l'enregistrement vérifie ce critère, un e-mail sera envoyé à tous les utilisateurs dans le rôle Vice-président des services.



CRITÈRES DE WORKFLOW TEMPOREL

432

salesforce

university

Les actions de workflow peuvent être déclenchées immédiatement après la sauvegarde de l'enregistrement ou différées.

Modifier Déclencheur temporel de workflow

Règle de workflow	Règle de Workflow
1	Jours
Après	Date de déclenchement de la règle



FILE D'ATTENTE DE WORKFLOW TEMPOREL

433 salesforce university

Lorsque des règles comportant des actions temporelles sont déclenchées, les actions devant se réaliser sont placées dans une file d'attente où elles peuvent être visualisées et, si nécessaire, supprimées.

Si un enregistrement est modifié et qu'il ne répond plus aux critères de la règle, Salesforce supprime les actions chronologiques placées en file d'attente pour cet enregistrement.

Workflow temporel

Aide sur cette page 

Lorsque Salesforce déclenche une règle de workflow, ses actions chronologiques sont placées dans la file d'attente de workflow. Utilisez les critères ci-dessous pour surveiller la file d'attente.

Objet	égal à	Compte	ET
- Aucun -	- Aucun -	- Aucun -	ET
- Aucun -	- Aucun -	- Aucun -	ET
- Aucun -	- Aucun -	- Aucun -	ET
- Aucun -	- Aucun -	- Aucun -	ET

Nom de l'enregistrement	Objet	Nom de la règle de workflow	Date prévue	Créé par	Date de création
<input checked="" type="checkbox"/> ARC Labs	Compte	Notifier le représentant du support avant l'expiration du contrat	19/09/2017 09:00	Fouquet_Olivia	14/11/2016 17:24
<input checked="" type="checkbox"/> Acme Inc.	Compte	Notifier le représentant du support avant l'expiration du contrat	25/09/2017 09:00	Fouquet_Olivia	14/11/2016 17:25

CHEMIN
D'ACCÈS : 

Configuration | Workflow temporel

SUIVEZ LES
INSTRUCTIONS


8-3 : CRÉATION D'UNE RÈGLE DE WORKFLOW

434 salesforce university

15 min

Objectifs :

Veiller à ce que le vice-président des services reçoive une notification chaque fois que des requêtes sont ouvertes pour de grands comptes et à ce que le propriétaire du compte reçoive une tâche de suivi du client une fois l'affaire close.

Tâches :

1. Création d'une règle de workflow sur l'objet de requête.
2. Définition de critères d'évaluation.
3. Définition de critères de règle.
4. Ajout d'une action de workflow immédiate.
5. Ajout d'un déclencheur temporel.
6. Ajout d'une action chronologique.
7. Test du workflow.



PROGRAMME DU MODULE

435 salesforce university

- Modèles d'e-mail
- Règles de workflow
- **Générateur de processus**
- Automatisation des pistes



AUTOMATISATION DES PUBLICATIONS CHATTER

436 salesforce university



Allison Wheeler à Utilisateur Admin :

Nous aimions commencer à utiliser Chatter pour reconnaître les réussites des commerciaux. Lorsqu'un commercial remporte une opportunité, nous aimions qu'une publication Chatter soit automatiquement envoyée à mon profil.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 16:07

GÉNÉRATEUR DE PROCESSUS « LIGHTNING »

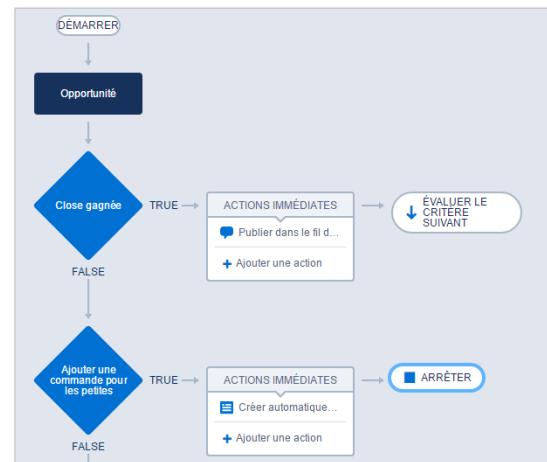
Avec le générateur de processus « Lightning », vous pouvez automatiser des processus commerciaux à l'aide d'une interface visuelle.

Un processus peut être composé de plusieurs nœuds de critère.

Si l'évaluation d'un nœud de critère est positive, le processus exécute les actions immédiates et les actions planifiées puis s'interrompt.

Un processus peut poursuivre l'exécution des actions si l'option **Évaluer le critère suivant** est sélectionnée au lieu de l'option **Arrêter**.

Les versions de processus assurent un suivi et une maintenance simplifiés.



[Configuration](#) | [Créer](#) | [Workflow et approbations](#) | [Générateur de processus](#)

CAS D'USAGE POUR LES PROCESSUS

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 l'ensemble des contacts enfant en cas de modification de l'adresse de facturation d'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 enregistrements.

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

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.

OBSERVATION CONCERNANT LES PROCESSUS

Général

- Les processus peuvent être lancés lorsque l'enregistrement est modifié ou lorsqu'ils sont appelés par un autre processus.
- Les messages sortants ne sont pas pris en charge, mais l'action Appeler Apex vous permet de bénéficier d'une fonctionnalité équivalente.
- Les actions sont exécutées dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans le processus.
- Vous pouvez facilement réorganiser les critères dans votre processus en les faisant glisser.
- Vous pouvez réutiliser les noms lorsque vous créez une nouvelle version.

Actions planifiées

- Un processus peut inclure plusieurs actions planifiées par nœud de critère.
- Les actions planifiées ne peuvent pas être utilisées dans les processus qui évaluent chaque création ou modification d'un enregistrement.
- Les actions planifiées ne peuvent pas être utilisées avec l'option Évaluer le critère suivant.
- Les administrateurs reçoivent une alerte par e-mail lorsqu'un utilisateur qui a démarré un processus devient inactif et que les actions planifiées échouent.
- Pour rechercher des actions planifiées en attente dans le générateur de processus, accédez à **Configuration | Créer | Workflow et approbations | Flux**, puis à la liste **Interviews Interrompues et En attente**.

REMARQUE :



Rechercher : Limitations et considérations relatives aux processus



8-4 : CRÉER UN PROCESSUS

441 salesforce university

Objectif :

10 min

Envoyer automatiquement une publication à Allison Wheeler lorsqu'un commercial remporte une opportunité.

Tâches :

1. Création d'un processus.
2. Définition de l'objet.
3. Ajout de critères de processus.
4. Ajout d'une action immédiate.
5. Activation et test du processus.



PROGRAMME DU MODULE

442 salesforce university

- Modèles d'e-mail
- Règles de workflow
- Générateur de processus
- Automatisation des pistes**



salesforce university



LE SERVICE MARKETING A BESOIN D'AIDE

443



university



Conner McCoy à Utilisateur Admin :

Tandis que AW Computing poursuit sa croissance, notre service marketing a vraiment besoin d'en faire plus avec moins ! Est-il possible de capturer des pistes directement à partir de notre site Web ? Nous ne souhaitons pas paraître impersonnel, c'est pourquoi nous voulons que chaque personne indiquant ses informations sur les pistes sur le site Web reçoive un e-mail de remerciement.

Et en fonction de la région, ces pistes seront attribuées à l'équipe des ventes États-Unis ou EMEA.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:12

AUTOMATISATION DES PISTES

444



university

Formulaire Web vers piste



Accueil Chatter Pistes Comptes Contacts Opportunités

Jon Airaudi

Afficher le fil Activités en cours

Détails Piste

Propriétaire de la piste : Lorenzo Costa [Modifier]

Nom : Jon Airaudi

Société : Berk Hath Inc

Fonction : Director

Région :

Parrainage employé :

Région : États-Unis
à destination de l'équipe de ventes des États-Unis

Les règles d'attribution automatisent l'acheminement des pistes.

Région : Autre à destination de l'équipe des ventes EMEA

Les règles de réponse automatique automatisent les réponses à destination de la nouvelle piste.



university

PRÉPARATION POUR LA FONCTION WEB VERS PISTE

445



university

Champs personnalisés

- Vérifiez que vos champs recueillent les informations dont vous avez besoin sur le site Web, puis indiquez comment ces dernières sont mappées lorsque la piste est convertie.
- Définissez le statut par défaut de la piste et/ou le statut de la piste sur le type d'enregistrement.

Files d'attente

- Créez les files d'attente nécessaires.

Modèles d'e-mail

- Créez les modèles d'e-mail nécessaires.

Adresses e-mail à l'échelle de l'organisation

- Créez toutes les adresses e-mail à l'échelle de l'organisation nécessaires à partir desquelles envoyer des réponses automatiques.

Règles d'attribution

- Créez ou activez une règle qui détermine la manière dont les pistes sont attribuées.

Règles de réponse automatique

- Créez ou activez des règles pour envoyer des réponses ciblées par e-mail.

Fonction Web vers piste

- Activation de la fonction Web vers piste.

CONVERSION DES PISTES

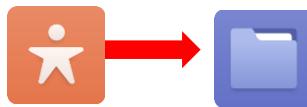
446



university

Lorsqu'une piste est convertie par un utilisateur, les informations indiquées dans les champs de piste standard sont insérées dans les champs de compte et de contact standard. Les utilisateurs peuvent également choisir de créer une opportunité en fonction de ces données.

John Smith
Acme, Inc.



Acme, Inc.



John Smith



Acme, Inc.
500 unités

Si vous disposez de champs personnalisés sur les objets de compte, de contact ou d'opportunité, que vous souhaiteriez saisir à l'étape de piste, vous devrez créer ces champs sur la piste et indiquer l'objet et le champ vers lesquels ils seront convertis.

MAPPAGE DES CHAMPS DE PISTE PERSONNALISÉS

447 salesforce university

Les champs de piste personnalisés doivent être mappés sur d'autres champs personnalisés du même type de données.

Les types de champ suivants peuvent également être mappés sur :

Champs personnalisés de piste	Champ de compte, de contact ou d'opportunité personnalisé
Liste de sélection	Texte (Remarque : vos données peuvent être tronquées si le champ de texte mappé n'est pas assez large pour contenir l'ensemble de la valeur de liste de sélection de piste)
Texte, Zone de texte	Texte long
Numéro automatique	Texte, Zone de texte

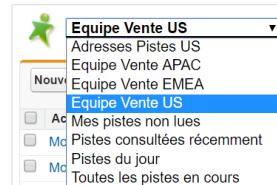
CHEMIN D'ACCÈS :
Configuration | Personnaliser | Pistes | Champs | Mapper les champs de piste

FILES D'ATTENTE

448 salesforce university

Les files d'attente sont des emplacements où les enregistrements attendent d'être traités par les membres affectés. Les files d'attente peuvent contenir des groupes publics, des rôles, des rôles et des subordonnés, et des utilisateurs.

- Lorsque vous créez une file d'attente, une vue est automatiquement ajoutée à la page d'accueil de la piste (ou de la requête).
- Les membres de la file d'attente peuvent accepter les pistes (ou les requêtes) de la file d'attente.



Equipe Vente US			
Nouvelle piste		Accepter	Modifier le statut Modifier le propriétaire Ajouter à la campagne
Action	Nom	Société	Région/Province
Modifier Suppr. +	Adams, Kevin	West Airlines	Alabama
Modifier Suppr. +	Anctil, Brent	Electric Company	Arkansas
Modifier Suppr. +	Daye, Deborah	Allen Brothers Labs	Massachusetts
Modifier Suppr. +	Foust, Ed	Canada Computer R...	Ontario
Modifier Suppr. +	Frederick, Frank	Allen Brothers Labs	Massachusetts
Modifier Suppr. +	Kehoe, Adam	Widget Corp	Californie

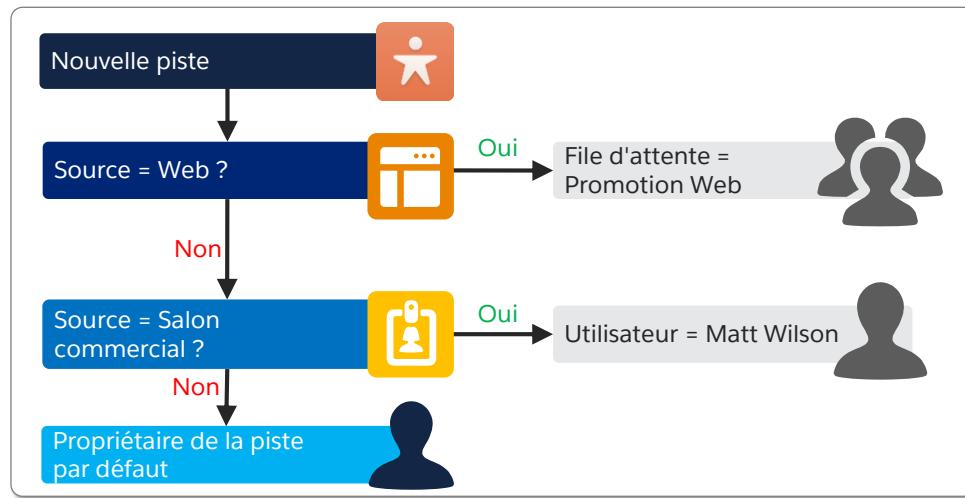
CHEMIN D'ACCÈS :
Configuration | Gérer les utilisateurs | Files d'attente

salesforce university

RÈGLES D'ATTRIBUTION

449 salesforce university

Les règles d'attribution de piste (ou de requête) affectent des pistes/requêtes à des propriétaires en fonction des critères que vous avez indiqués dans la règle.



RÈGLES D'ATTRIBUTION (SUITE)

450 salesforce university

- Chaque règle d'attribution peut contenir plusieurs entrées et acheminer les enregistrements en fonction de différents critères.
 - Exemple : règle d'attribution pour utilisation standard :
 - Les pistes en provenance de la région États-Unis sont affectées à la file d'attente Équipe des ventes États-Unis.
 - Les pistes en provenance de la région EMEA sont affectées à la file d'attente Équipe des ventes EMEA.
- Seule une règle peut être activée à tout moment.
 - Exemple : la règle d'attribution pour utilisation standard OU la règle d'attribution pour les promotions est activée, car ces deux règles ne peuvent pas être activées simultanément.

CHEMIN
D'ACCÈS:
↗

Configuration | Personnaliser | Pistes | Règles d'attribution de pistes



8-5 : PRÉPARATION DES CHAMPS DE PISTE ET CRÉATION DE FILES D'ATTENTE

451 salesforce university

10 min

Objectif :

Définition du statut par défaut des pistes sur Non-qualifié. Mapper un champ de piste personnalisé pour une région sur le champ de compte personnalisé Région précédemment créé. Configurer des files d'attente de manière à ce que les pistes puissent être acheminées vers les équipes commerciales appropriées. Le site Web n'étant actuellement disponible qu'en anglais, limiter les files d'attente aux équipes États-Unis et EMEA.

Tâches :

1. Définition du statut par défaut des pistes sur **Non-qualifié**.
2. Mappage d'un champ de piste personnalisé pour une région sur le champ de compte personnalisé Région précédemment créé.
3. Configuration d'une file d'attente pour l'équipe des ventes États-Unis.
4. Configuration d'une file d'attente pour l'équipe des ventes EMEA.



8-6 : CRÉATION D'UNE RÈGLE D'ATTRIBUTION

452 salesforce university

10 min

Objectif :

S'assurer que le commercial qui suit la piste est dans la même région que la personne envoyant la piste.

Tâches :

1. Création d'une règle d'attribution et activation.
2. Ajout d'une entrée de règle.
3. Création d'une piste à des fins de test.

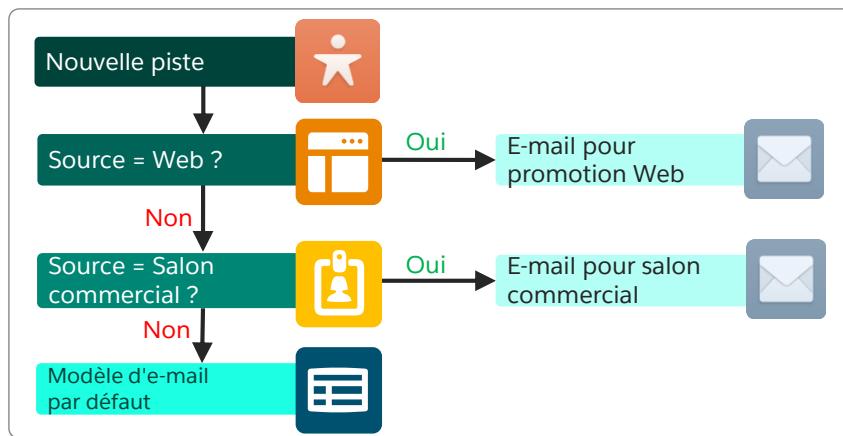


salesforce university

RÈGLES DE RÉPONSE AUTOMATIQUE

453 salesforce university

Les règles de réponse automatique pour les pistes (ou les requêtes) réagissent à la transmission Web de pistes/requêtes par l'envoi d'un e-mail spécifique, en fonction des critères que vous avez indiqués dans ces règles.



RÈGLES DE RÉPONSE AUTOMATIQUE (SUITE)

454 salesforce university

- Chaque règle de réponse automatique peut contenir plusieurs entrées, envoyant différents e-mails types en fonction des critères que vous définissez.
 - Exemple : règle de réponse automatique pour la promotion Web :
 - Les pistes en provenance du secteur d'activité Technologie reçoivent une réponse par e-mail contenant des informations sur la promotion actuellement en vigueur dans le secteur d'activité des technologies.
 - Les pistes en provenance d'autres secteurs d'activité, ou pour lesquelles aucun secteur d'activité n'est indiqué, reçoivent l'e-mail type standard par défaut.
 - Seule une règle peut être activée à tout moment.
 - Exemple : la règle de réponse automatique pour la promotion Web OU la règle de réponse automatique standard est activée, car ces deux règles ne peuvent pas être activées simultanément.

CHEMIN
D'ACCÈS:
↗

Configuration | Personnaliser | Pistes | Règles de réponse automatique

ACTIVATION DE LA FONCTION WEB VERS PISTE ET CRÉATION D'UN FORMULAIRE WEB

- Lorsque vous activez la fonction Web vers piste, vous indiquez un créateur de pistes par défaut et le modèle de réponse par e-mail utilisé en cas d'absence de règles de réponse automatique s'applique.
- Une fois la fonction activée, vous pouvez sélectionner un champ de l'objet de piste ou de requête à générer au format HTML afin de pouvoir l'utiliser sur votre site Web.

```

<!-- REMARQUE : Ajoutez l'élément suivant <META> à votre page <HEAD>. Si nécessaire, modifiez le paramètre charset pour spécifier le jeu de caractères de votre page HTML.
-->
<meta http-equiv="Content-type" content="text/html; charset=UTF-8">

<!-- REMARQUE : Ajoutez l'élément suivant <FORM> à votre page.
-->
<form action="https://www.salesforce.com/servlet/servlet.WebToLead?encoding=UTF-8" method="POST">

<input type=hidden name="oid" value="00D4100000eqF7">
<input type=hidden name="retURL" value="http://google.fr">

<!--

```

CHEMIN
D'ACCÈS :

Configuration | Personnaliser | Pistes | Web vers piste

TEST DE VOTRE FORMULAIRE

- Le code HTML généré par le formulaire Web peut être utilisé sur n'importe quelle page Web pré-existante de votre société pour recueillir des informations auprès des utilisateurs et générer des pistes dans Salesforce.
- Collez ce code dans Bloc-notes et enregistrez-le avec l'extension de fichier .html pour afficher et tester le code généré.



8-7 : CRÉATION D'UNE RÈGLE DE RÉPONSE AUTOMATIQUE ET ACTIVATION DE LA FONCTION WEB VERS PISTE

457



university

15 min

Objectifs :

Créer une règle de réponse automatique qui permettra d'envoyer des modèles d'e-mail appropriés aux pistes générées via le Web. Activer la fonction Web vers piste et générer du code HTML qui sera positionné sur le site de AW Computing par l'administrateur Web du service marketing. Avant l'envoi du code au service marketing, le tester afin de s'assurer que les règles de code, d'attribution automatique et de réponse automatique fonctionnent correctement.

Tâche :

1. Création d'une règle de réponse automatique.
2. Activation de la fonction Web vers piste.
3. Création d'un formulaire HTML Web vers piste.
4. Enregistrement et test du formulaire.

ORDRE D'EXÉCUTION

458



university

Lorsqu'un utilisateur tente de sauvegarder un enregistrement, les règles et les processus sont exécutés dans un ordre spécifique.



Règles de validation

Règles d'attribution

Règles de réponse automatique

Règles de workflow

Processus

Règles de hiérarchisation

CONTÔLE DES CONNAISSANCES

459 salesforce university

1. Quelles options sont disponibles lors de la définition des critères d'évaluation d'une règle de workflow ?
2. Une règle de workflow contient une action envoyant une tâche à un rôle appelé Responsable des ventes internationales, qui inclut plusieurs utilisateurs. Lorsque la règle de workflow est déclenchée, à qui la tâche est-elle attribuée ?
3. Lorsqu'une piste est convertie par un utilisateur, quels enregistrements sont créés automatiquement pour stocker les informations extraites de l'enregistrement de piste ?
4. L'équipe marketing d'AW Computing crée et distribue des pistes aux différents groupes de ventes régionaux, en vue de leur qualification. Comment un administrateur peut-il automatiser ce processus ?
5. AW Computing veut que le propriétaire du compte soit averti lorsqu'une requête à priorité élevée est créée pour un compte. Comment un administrateur peut-il procéder ?
6. AW Computing souhaite automatiser les pistes à l'aide d'un formulaire Web vers piste. Lorsqu'un client potentiel soumet le formulaire, l'utilisateur effectuant la soumission doit recevoir un e-mail personnalisé en fonction de la source de la piste. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?

REMARQUES

460 salesforce university

MODULE 9 :

GESTION DU PROCESSUS DE SUPPORT



OBJECTIFS DU MODULE

462 salesforce university

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Décrire comment les requêtes sont créées, gérées et résolues.
- Créer un processus de support pour répondre aux exigences commerciales.
- Étendre l'automatisation de Salesforce à l'environnement de service et de support avec la fonction Web vers requête, le workflow sur les commentaires de requête, les files d'attente de requête, et les règles d'attribution et de hiérarchisation.
- Configurer la console Salesforce pour le service afin de rationaliser la gestion des requêtes pour les utilisateurs du support.
- Activer la collaboration entre les équipes de requêtes et le fil de requête.
- Satisfaire aux exigences d'analyse par le biais de rapports de support et de tableaux de bord permettant d'analyser la productivité et la satisfaction du client.



INTRODUCTION ET PROGRAMME DU MODULE

463 salesforce university

Dans le dernier module, vous avez utilisé les outils d'automatisation pour aider divers groupes de l'entreprise AW Computing à automatiser les tâches routinières, empêcher les erreurs humaines et gagner du temps.

Dans ce module, vous apprendrez comment configurer Salesforce pour aider l'entreprise à étendre son environnement de service et de support.

▪ Gestion et résolution des requêtes

- Personnalisation d'un processus de support
- Automatisation du support
- Présentation de la console Salesforce pour le service
- Collaboration dans Service Cloud
- Analyse des données de support



AW COMPUTING SE DÉVELOPPE

464 salesforce university



- Alors qu'AW Computing s'était principalement concentré sur le service de ventes, Noah Larkin souhaite tirer parti au maximum des fonctionnalités de Salesforce dans le cadre du service et du support.
- Les objectifs principaux de Noah consistent à améliorer la productivité des agents du support, à réduire les coûts du support et à augmenter la satisfaction client.

- En tant qu'administrateur, vous devez effectuer les actions suivantes :
 - Aider les utilisateurs du support à créer, gérer et résoudre les requêtes plus rapidement.
 - Automatiser les processus de support afin de répondre à une sollicitation plus importante des équipes de support.
 - Configurer les paramètres du centre d'appels et de la console pour le service afin de développer l'adhésion des utilisateurs et l'efficacité.
 - Aider les parties prenantes à analyser les données du support.

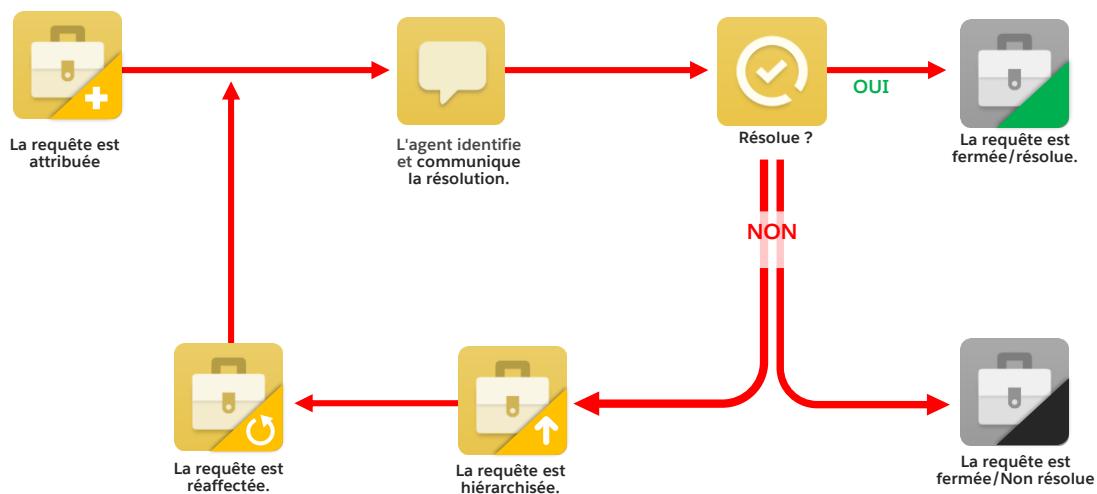
COMMENT SONT CRÉÉES LES REQUÊTES ?

465 salesforce university



COMMENT SONT GÉRÉES LES REQUÊTES ?

466 salesforce university



COMMENT LES REQUÊTES SONT-ELLES RÉSOLUES À L'AIDE DE LA BASE DE CONNAISSANCES SALESFORCE KNOWLEDGE ?

467 salesforce university

Salesforce Knowledge permet aux **utilisateurs** d'effectuer les actions suivantes :

- Écrire, modifier, publier et archiver les articles.
- Joindre des articles à des requêtes ouvertes ou clôturées.
- Utiliser la liste associée Articles sur une requête afin d'identifier l'article de la base de connaissances joint à une requête.
- Partager des articles au format PDF ou des liens avec les clients.
- Noter des articles et envoyer des commentaires sur le fil Chatter d'un article.
- Organiser les articles à l'aide de balises de rubriques.

Les **administrateurs** peuvent configurer les types d'articles et les catégories de données pour améliorer les éléments suivants de l'article :

- Lisibilité.
- Cohérence.
- Pertinence.



REMARQUE :

 Tous les utilisateurs dotés d'une licence Salesforce complète peuvent afficher les articles sans licence complémentaire.

PROGRAMME DU MODULE

468 salesforce university

- Gestion et résolution des requêtes
- **Personnalisation d'un processus de support**
- Automatisation du support
- Présentation de la console Salesforce pour le service
- Collaboration dans Service Cloud
- Analyse des données de support



PERSONNALISATION DES PROCESSUS DE SUPPORT

469

salesforce

university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Nous devons rationaliser autant que possible nos processus de support. Nous disposons déjà d'un processus éprouvé pour les requêtes du support produits. Cependant, nous aimerais créer un processus plus simple pour les requêtes concernant les demandes de renseignements des clients.

La productivité de mon équipe et la satisfaction de nos clients sont mes principales priorités. Merci de nous informer le plus rapidement possible des solutions que vous êtes en mesure de nous offrir.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 10:45

DÉCOUVERTE : PROCESSUS DE SUPPORT

470

salesforce

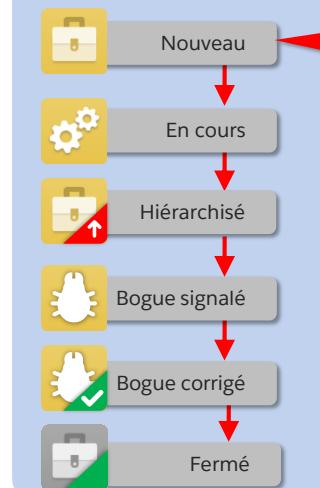
university

REMARQUE :



Les processus de support détaillent les valeurs du champ Statut dans les requêtes. Le champ Statut de la requête identifie le point le plus élevé du cycle de vie de la requête.

Processus de support produit



Quel est votre processus actuel de support produits ?

Processus de Demande de renseignements



Quel est votre processus pour les demandes de renseignements ?

- Champ Type :
- ✓ Produit
 - ✓ Expédition
 - ✓ Garantie
 - ✓ Autre

Avez-vous besoin de nouveaux champs ou de valeurs de liste de sélection pour les requêtes de demande de renseignements ?



salesforce university



9-1 : CRÉATION D'UN PROCESSUS DE SUPPORT

471

salesforce

university

Objectif :

10 min

Noah souhaite un nouveau processus de support afin de suivre les requêtes ouvertes, en cours et fermées concernant les demandes de renseignements produits. Il souhaite également que les agents indiquent si la requête concerne un produit, l'expédition, la garantie ou autre chose.

Tâches :

1. Création d'un processus de support de demande de renseignements comprenant les statuts Nouveau, En cours et Fermé.
2. Ajout de valeurs de liste de sélection pour le champ Type standard : Produit, Expédition, Garantie et Autre.
3. Créer un type d'enregistrement de demande de renseignements à l'aide de la présentation de page Requête de demande de renseignements, du processus de support de demande de renseignements et des valeurs correctes de la liste de sélection pour le champ Type.
4. Tester le processus en créant une requête de demande de renseignements à l'aide du nouveau type d'enregistrement.

9-1 : CRÉATION D'UN PROCESSUS DE SUPPORT (SUITE)

472

salesforce

university

Type d'enregistrement	Définition	Processus de support	Présentation de page	Activer pour le profil
Support produit	Afficher et modifier les requêtes de support produits	Processus de support produit	Présentation de la requête de support produits	Tous
Demande de renseignements	Type d'enregistrement de demande de renseignements	Processus de demande de renseignements	Présentation des requêtes de demande de renseignements	Tous



PROGRAMME DU MODULE

473 salesforce university

- Gestion et résolution des requêtes
- Personnalisation d'un processus de support
- Automatisation du support**
- Présentation de la console Salesforce pour le service
- Collaboration dans Service Cloud
- Analyse des données de support



AUTOMATISATION DE LA CRÉATION DE REQUÊTE

474 salesforce university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

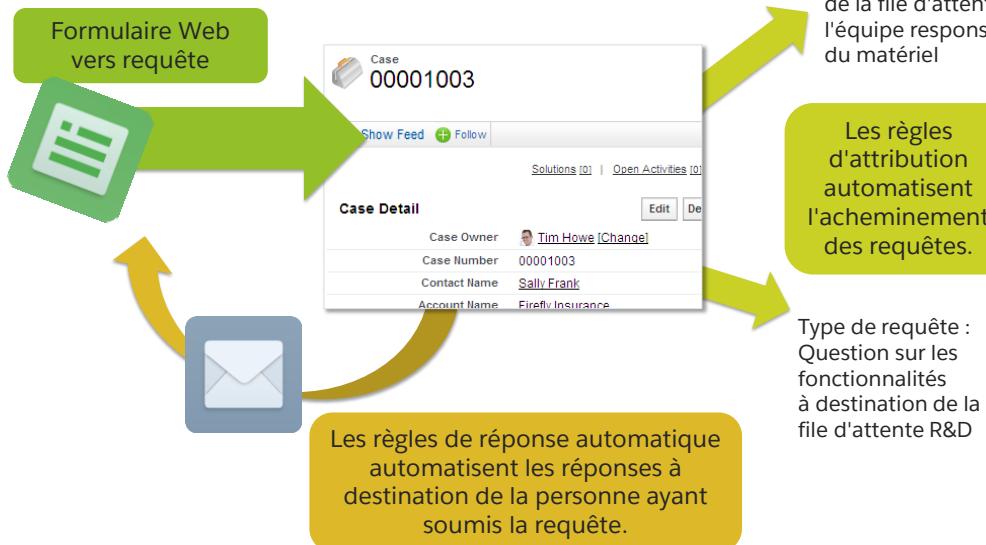
Notre équipe de support passe trop de temps à convertir les demandes de support effectuées sur notre site en requêtes. Y a-t-il un moyen d'automatiser cet effort ?

Quelles sont nos options dans Salesforce afin de gérer les e-mails de clients demandant du support ?

Avec nos remerciements.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 11:33

AUTOMATISATION DES REQUÊTES



PRÉPARATION DES FONCTIONS WEB VERS REQUÊTE ET E-MAIL VERS REQUÊTE

- | | |
|---|--|
| Champs personnalisés | ▪ Vérifiez que vos champs recueillent les informations dont vous avez besoin sur le site Web.
▪ Définissez le statut par défaut des requêtes. |
| Files d'attente | ▪ Créez les files d'attente nécessaires. |
| Modèles d'e-mail | ▪ Créez les modèles d'e-mail nécessaires. |
| Adresses e-mail à l'échelle de l'organisation | ▪ Créez toutes les adresses e-mail à l'échelle de l'organisation nécessaires à partir desquelles envoyer des réponses automatiques. |
| Règles d'attribution | ▪ Créez ou activez une règle qui détermine la manière dont les requêtes sont attribuées. |
| Règles de réponse automatique | ▪ Créez ou activez des règles pour envoyer des réponses ciblées par e-mail. |
| Web vers piste/requête | ▪ Activation de la fonction Web vers requête. |

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA FONCTION WEB VERS REQUÊTE

477 salesforce university

- Les champs de la requête seront automatiquement remplis à partir des données client entrées sur le site Web.
- Les règles de validation du formulaire Web doivent correspondre à celles de l'objet de la requête.
- Les listes de sélection multiple permettent aux clients de créer simultanément des requêtes sur plusieurs produits.
- Si la fonction Web vers requête génère plus de 5 000 requêtes par jour, Salesforce stocke les requêtes supplémentaires dans une file de requêtes en attente qui contient les requêtes Web vers requête et Web vers piste.
- Les paramètres de support doivent indiquer un propriétaire de la requête par défaut et un utilisateur de requête automatique.

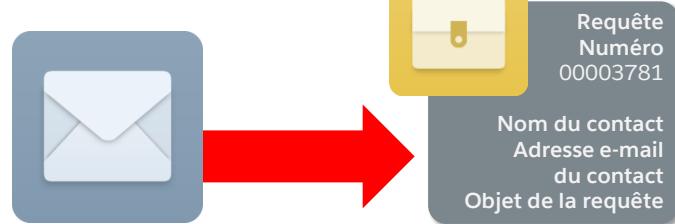


QU'EST CE QUE LA FONCTION E-MAIL VERS REQUÊTE ?

478 salesforce university

La fonction E-mail vers requête :

- Crée automatiquement une requête à partir d'un e-mail entrant.
- Utilise l'adresse e-mail de l'expéditeur afin d'associer un contact à la requête.
- Utilise le contenu des e-mails afin de remplir automatiquement les champs de la requête.
- Associe automatiquement à la requête les e-mails de réponse du client, y compris les pièces jointes.
- Déclenche les règles d'attribution, de réponse automatique, de hiérarchisation et de workflow.



COMMENT CONFIGURER LA FONCTION E-MAIL VERS REQUÊTE ?

479 salesforce university

Les administrateurs doivent effectuer les opérations suivantes :

- Configurer les paramètres de messagerie et activer la fonction E-mail vers requête.
- Sélectionner l'option E-mail vers requête à la demande ou E-mail vers requête.
 - L'agent E-mail vers requête peut être téléchargé ici :
developer.salesforce.com/page/Email_To_Case
- Ajouter la liste associée E-mails aux présentations de page de requêtes.

Paramètres d'e-mail vers requête

Pour créer des requêtes à partir d'Outlook, s

Une fois activée, la fonction E-mail vers requ

Activer la fonction E-mail vers requête

Notifier les propriétaires de

requête de la réception de

nouveaux e-mails

Activer l'e-mail HTML

Envoyer des e-mails à partir de requêtes

Insérer l'ID de fil dans l'objet de

l'e-mail

✓

Insérer l'ID de fil dans le corps de

l'e-mail

✓

Placer les signatures des

utilisateurs avant les fils d'e-mails

Service à la demande

La fonction E-mail vers requête à la demande permet à votre organisation de créer automatiquement des

derrière le pare-feu de votre réseau. Configurez si

fournies par Salesforce.

Activer le Service à la demande

✓

Paramètres de réponse d'échec :

Action de limitation du taux d'e-

mails

Message de

Action d'expéditeur non autorisé

Ignorer le me

Configurer les paramètres de messagerie.
support@company.com

Activer la fonction E-mail vers requête.

Activer le service à la demande ?

- ✓ Pas besoin de pare-feu
- ✓ Taille limite de la pièce jointe : 25 Mo
- ✓ Sinon, téléchargez l'agent E-mail vers requête si nécessaire.

CHEMIN D'ACCÈS :
Scénario Configuration | Personnaliser | Requêtes |
E-mail vers requête

Configuration | Personnaliser | Requêtes |
E-mail vers requête



AUTOMATISATION DE LA GESTION DES REQUÊTES

480 salesforce university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Les fonctions Web vers requête et E-mail vers requête nous permettent déjà de gagner du temps. Comment pouvons-nous automatiser l'acheminement de ces requêtes entrantes ?

Par ailleurs, nos agents de support les plus expérimentés doivent prendre en charge les requêtes de support produits qui n'ont toujours pas été résolues au bout de quatre heures.

Avec nos remerciements.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 12:57

DÉCOUVERTE : FILES D'ATTENTE DE REQUÊTES

De quelles files d'attente avez-vous besoin ?



File d'attente de support produits de niveau 1



Comment regroupez-vous les requêtes ?

- Type de requête de support
- Gamme de produits
- Type de client
- Type de contrat de niveau de service



File d'attente de demandes de renseignement



Quels agents ?

DÉFINITION : Une **file d'attente** est un emplacement où les enregistrements de requête peuvent être acheminés en attendant qu'un agent du support procède à leur traitement.

DÉCOUVERTE : RÈGLES D'ATTRIBUTION DE REQUÊTE

Acheminer vers la file d'attente ?



File d'attente de support produits de niveau 1

File d'attente de demandes de renseignement



La requête a été créée



Attribution Règle



Ajouter des équipes de requêtes prédefinies ?



Acheminer vers le support utilisateurs ?

Entrées de règle multiples :

1. Requête : Type d'enregistrement = Support produits
2. Requête : Type d'enregistrement = Demande de renseignements

QUE SONT LES RÈGLES D'ESCALADE ?

483 salesforce university

DÉFINITION : Une **règle de hiérarchisation** réachemine automatiquement la requête et/ou notifie l'utilisateur si cette dernière n'est pas résolue dans un certain laps de temps.

Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Choisir de hiérarchiser vers une file d'attente ou un autre utilisateur.
- Configurer la règle afin de notifier automatiquement un utilisateur.
- Configurer des entrées de règle afin de définir l'ordre, les critères et les actions de hiérarchisation.
- Envisager d'activer les déclencheurs précoce dans les paramètres de support.

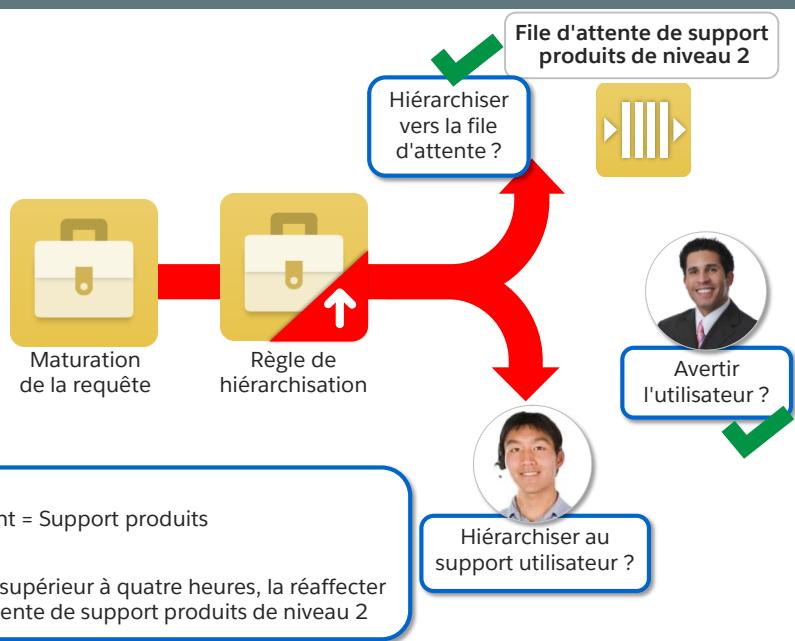


DÉCOUVERTE : RÈGLES D'ESCALADE

484 salesforce university

Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Choisir de hiérarchiser les requêtes vers une file d'attente ou un autre utilisateur.
- Configurer la règle afin de notifier automatiquement un utilisateur.
- Configurer des entrées de règle afin de définir l'ordre, les critères et les actions de hiérarchisation.
- Envisager d'activer les déclencheurs précoce dans les paramètres de support.



ORDRE D'EXÉCUTION

485 salesforce university

Lorsqu'un utilisateur tente de sauvegarder un enregistrement, les règles et les processus sont exécutés dans un ordre spécifique.



SUIVEZ LES
INSTRUCTIONS
xxx
oo

9-2 : CRÉATION D'UNE RÈGLE DE HIÉRARCHISATION DE REQUÊTE

486 salesforce university

10 min

Objectif :

Noah Larkin souhaite que la responsabilité des requêtes de support produit non résolues au bout de quatre heures soit réattribuée aux agents du support produit de niveau 2. Configurez une règle de hiérarchisation pour répondre à sa demande.

Noah Larkin souhaite également être automatiquement averti lorsque des escalades de requêtes ont lieu.

Tâches :

1. Création d'une règle de hiérarchisation des requêtes standard.
2. Création d'une entrée de règle et de l'action de hiérarchisation vers le **support produit de niveau 2**.
3. Définition de la notification à envoyer à l'utilisateur **Noah Larkin** et au propriétaire de requête.
4. Vérification de la règle de hiérarchisation des requêtes via la création d'une requête et la surveillance des hiérarchisations.



PROGRAMME DU MODULE

487 university

- Gestion et résolution des requêtes
- Personnalisation d'un processus de support
- Automatisation du support
- **Présentation de la console Salesforce pour le service**
- Collaboration dans Service Cloud
- Analyse des données de support



PRÉSENTATION DU SOFTPHONE ET DE LA CONSOLE SALESFORCE POUR LE SERVICE

488 university

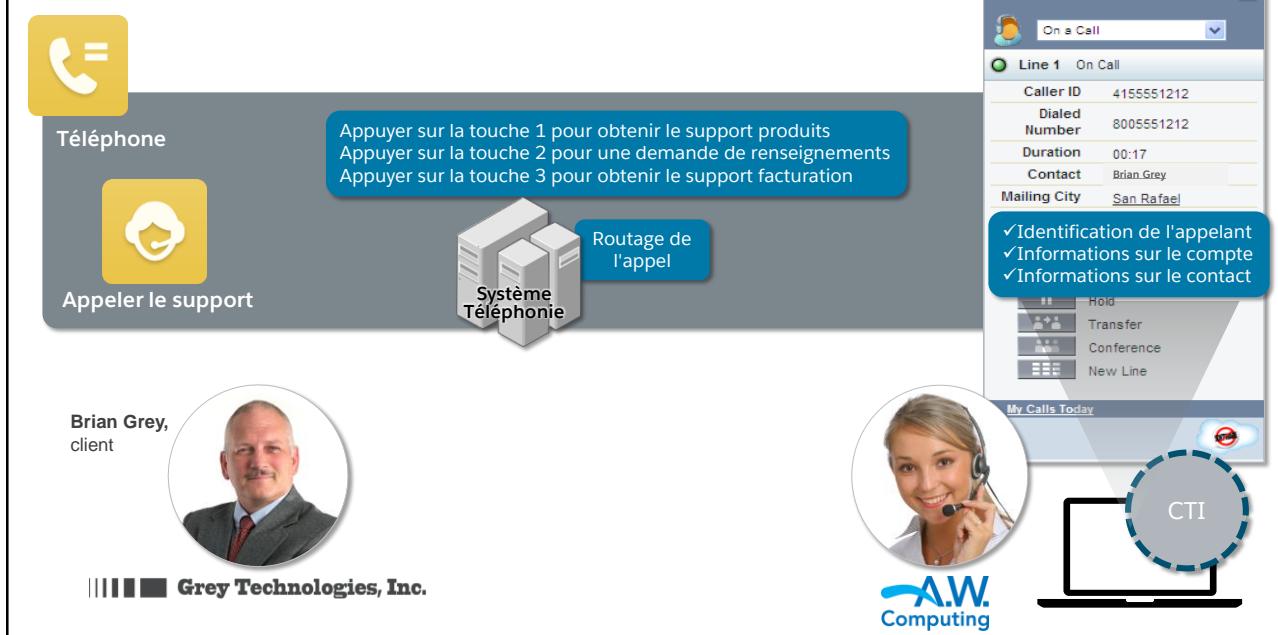


Noah Larkin à Utilisateur Admin :

La productivité est à la hausse. Essayons d'accroître encore davantage l'efficacité. Actuellement, quand un client fait une demande de support, l'agent reçoit les informations du client via un affichage automatique dans la barre latérale SoftPhone. Que pouvez-vous mettre en place pour que les agents accèdent à l'affichage automatique, aux comptes, aux contacts et aux requêtes sur un seul écran ?

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 14:05

QUELS SONT LES PRINCIPES DE BASE DE L'ACHEMINEMENT D'APPELS ?



QUELLES SONT LES FONCTIONNALITÉS DE SOFTPHONE ?

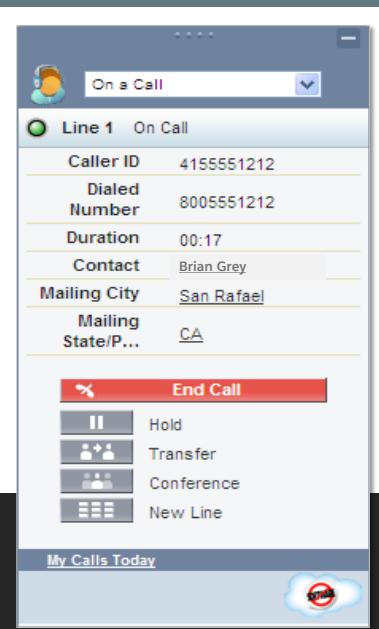
Les agents du support peuvent effectuer les actions suivantes :

- Recevoir un affichage automatique sur les appels entrants.
- Utiliser des fonctions intégrées de contrôle d'appel.
- Cliquer pour composer et effectuer un appel sortant.
- Afficher les notes de journalisation d'appel automatique et les horaires.

Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes :

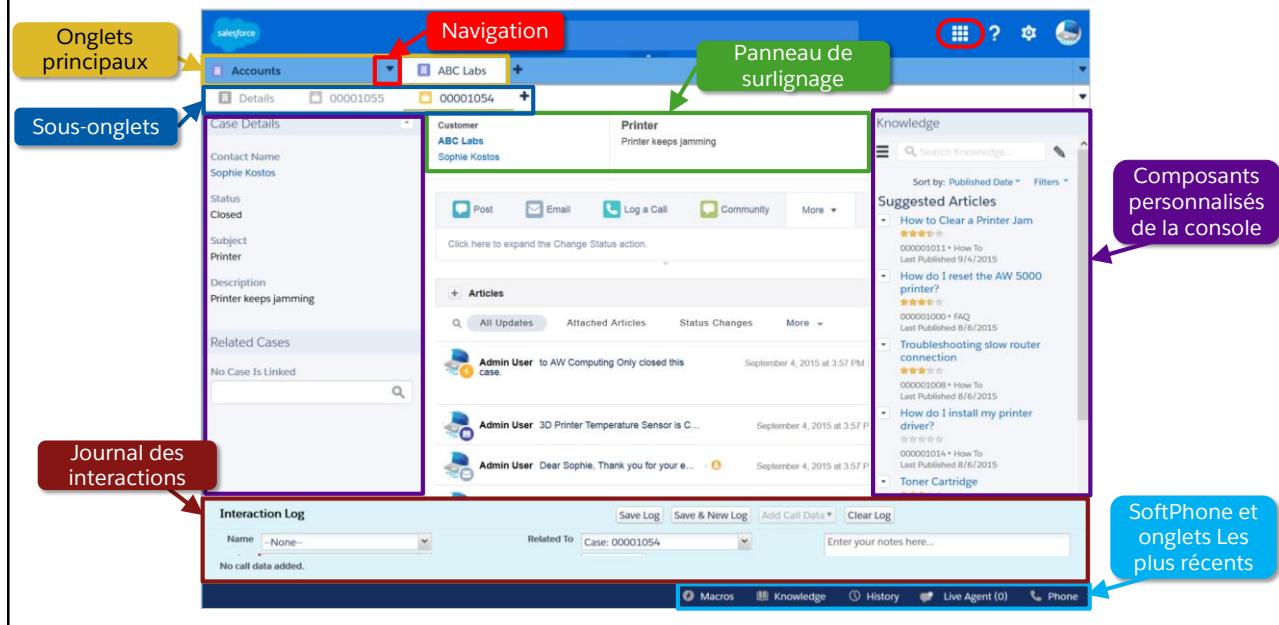
- Personnaliser la présentation SoftPhone pour les appels entrants, sortants et internes.
- Définir les enregistrements qui s'affichent lors d'un appel entrant.
- Attribuer des présentations SoftPhone aux utilisateurs.
- Ajouter des numéros de téléphone aux annuaires des centres d'appels.

DÉFINITION : Le **SoftPhone** de Salesforce est un outil personnalisable de contrôle des appels qui figure dans le bas de page de la console pour le service ou dans le menu latéral de chaque page Salesforce.



QU'EST-CE QUE LA CONSOLE SALESFORCE POUR LE SERVICE ?

491 salesforce university



SUIVEZ LES INSTRUCTIONS

9-3 : CONFIGURATION DE LA CONSOLE SALESFORCE POUR LE SERVICE

492 salesforce university

Objectif :

Noah Larkin, vice-président des services, souhaite que les agents puissent accéder à l'affichage automatique SoftPhone ainsi qu'aux comptes, contacts et requêtes sur un seul écran. Il vous demande de configurer la console pour le service afin d'améliorer la productivité des agents, et de l'attribuer à certains utilisateurs du support.

Tâches :

- Attribution de la fonction Utilisateur de Service Cloud à l'administrateur afin que ce dernier puisse visualiser les options appropriées lors de la création de l'application.
- Création d'une console pour le service comprenant l'onglet principal Comptes et les sous-onglets Contacts et Requêtes.
- Personnalisation du panneau de surlignage de la page relative aux comptes afin d'y inclure le niveau de support et le propriétaire du compte.
- Création d'une présentation de journal des interactions et insertion du champ Date d'échéance.
- Attribution de la licence de fonctionnalité Utilisateur de Service Cloud aux utilisateurs.
- Connexion en tant qu'utilisateur du support et utilisation de la nouvelle console pour le service.



PROGRAMME DU MODULE

493 salesforce university

- Gestion et résolution des requêtes
- Personnalisation d'un processus de support
- Automatisation du support
- Présentation de la console Salesforce pour le service
- Collaboration dans Service Cloud**
- Analyse des données de support



COLLABORATION DANS SERVICE CLOUD

494 salesforce university



Noah Larkin à Utilisateur Admin :

Nos agents valorisent la collaboration. Ils sont toujours à la recherche de nouvelles façons de résoudre les requêtes plus rapidement et de fournir des réponses plus précises aux clients. Quels outils Service Cloud va les y aider ?

Je souhaite des idées pour :

- Des groupes de personnes qui travaillent ensemble sur des requêtes.
- Des superviseurs ou des responsables de compte qui veulent suivre et contribuer à Chatter sur une requête sans en modifier les détails.

[Commenter](#) · [J'aime](#) · [Partager](#) · Aujourd'hui à 15:17

COLLABORATION SUR DES REQUÊTES AVEC LES ÉQUIPES DE REQUÊTES

495 salesforce university

The screenshot shows two main sections: 'Détails Requête' and 'Équipe de requête'.

Détails Requête: Shows a contact record for Robin Kramer with fields like Numéro de la requête (00001004), N° de téléphone du contact (1-313-555-127), and Adresse e-mail du contact (owen.granger@salesforce.com). Buttons include Modifier, Supprimer, Fermer la requête, Cloner, and a 'Mettre à jour les membres de l'équipe de requêtes' button.

Équipe de requête: A table showing team members with their roles and access levels. Roles include 'Représentant commercial', 'Représentant commercial', and 'Représentant commercial'. Access levels are 'Lecture seule' (Read Only) with checkmarks in the 'Visible dans le portail client' column.

Annotations:

- A red callout points to the 'Mettre à jour les membres de l'équipe de requêtes' button with the text: 'Les propriétaires de requête ajoutent les membres d'équipe.'
- A red callout points to the 'Visible dans le portail client' column with the text: 'Les administrateurs définissent les rôles des membres.'
- A red callout points to the 'Membres de l'équipe de requête prédefinie' section with the text: 'Les administrateurs peuvent créer des équipes de requêtes prédefinies.'

REMARQUE : Les équipes de requêtes permettent aux utilisateurs d'accorder un accès supplémentaire à leurs requêtes et aux enregistrements connexes. Les membres peuvent être des utilisateurs, des contacts ou des équipes de requêtes prédefinies.

COLLABORATION SUR DES REQUÊTES AVEC LE FIL DE REQUÊTE

496 salesforce university

The screenshot shows the 'Requêtes' tab selected in the navigation bar. The main area displays a feed titled 'Deleting files' with the message 'Cannot delete files.' A green box highlights the top right corner with the text 'Panneau de surlignage'.

FILTRES DE FIL: Includes filters for 'Toutes les mises à jour', 'Journaux d'appels', 'Notes de requête', 'Changements de statut', and 'Tâches et événements'.

Éditeurs: A toolbar with buttons for Publication, Consigner un appel, Changer le statut, Fichier, and Plus. A red box highlights the 'Consigner un appel' button with the text 'Fil Chatter'.

Toutes les mises à jour de cette requête: A list of recent updates. One entry is highlighted with a red box and the text 'Le client a téléphoné ce matin pour prendre connaissance de l'avancée de sa demande.'

Suiveurs de requête: A sidebar showing a list of followers, including 'Suivi' (checked) and 'Suiveurs Afficher tout (1)'.



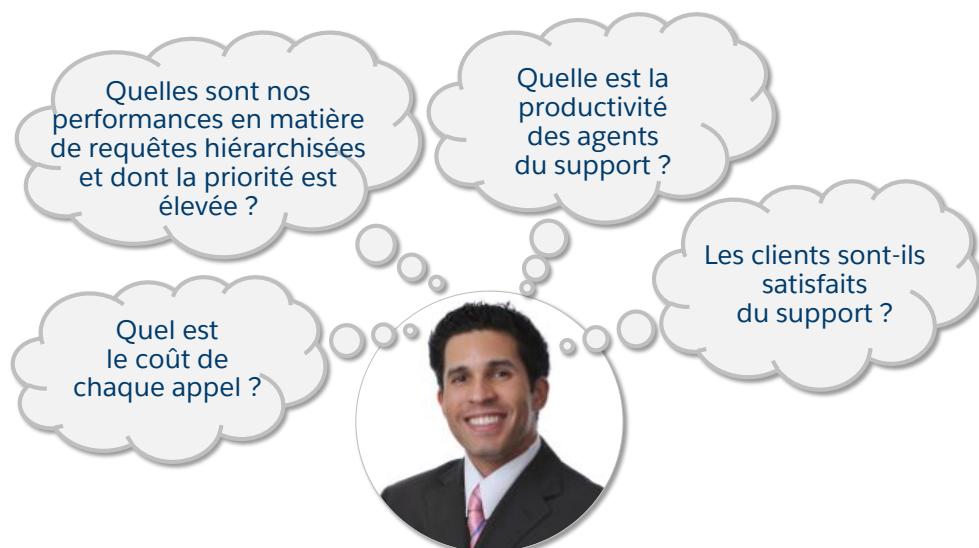
PROGRAMME DU MODULE

497 salesforce university

- Gestion et résolution des requêtes
- Personnalisation d'un processus de support
- Automatisation du support
- Présentation de la console Salesforce pour le service
- Collaboration dans Service Cloud
- Analyse des données de support**

ANALYSE DES DONNÉES DE SUPPORT

498 salesforce university



UTILISATION DES RAPPORTS DE SUPPORT ET DES TABLEAUX DE BORD

Rapports et tableaux de bord [Nouveau rapport... | Nouveau tableau de bord...]

Dossiers

- Rechercher un dossier...
- Hipports publics non classés
- Mes rapports personnels personnalisé
- Mes tableaux de bord personnels
- Rapports Chatter
- Rapports Marketing
- Rapports sur l'adoption
- Tableaux de bord Société
- Rapports sur les comptes et les contacts
- Rapports sur les opportunités
- Rapports sur les ventes
- Rapports sur les pistes
- Rapports sur le support**
- Rapports sur les campagnes
- Rapports administratifs
- Rapports sur les activités
- Rapports sur les produits et les actifs
- Rapports sur les centres d'app
- Rapports sur les fichiers et les

Rapports sur le support

Action Nom

- Liste des solutions
- Nombre total de requêtes créées
- Nombre total de requêtes créées par agent
- Nombre total de requêtes en cours par agent
- Rapport sur l'historique de requête
- Rapport sur l'historique des solutions

Rapport sur les rôles du contact

Charge de travail actuelle

Requêtes ouvertes par Rep.

Propriétaire de la requête	Nombres d'enregistrements
Allison Wheeler	1
Brent Bassi	1
Cara Ng	1
Ling Wu	1
Olivia Fouquet	1
Tim Howe	15

Requêtes clôturées par Rep.

Propriétaire de la requête	Nombres d'enregistrements
Tim Howe	12,5
Cara Ng	12,5

Cette année

Productivité Agent

Propriétaire de la requête	Nombre d'enregistrements
Allison W.	1
Brent Bas.	1
Ling Wu	1
Olivia Fo.	1
Cara Ng	10
Tim Howe	15

Statut

Modification demandée

Comptabiliser le nombre total d'e-mails entrants et sortants échangés pour régler une requête.

Personnaliser de manière à afficher :

- Le nombre total de requêtes ouvertes par statut.
- Le nombre total de requêtes ouvertes par type.

Afficher les modifications apportées aux champs de la requête.

DÉCOUVERTE : ANALYSE DU SUPPORT

Je veux savoir quand les requêtes sont susceptibles de conduire à des opportunités de vente potentielles.

Allison Wheeler

Vice-présidente des ventes internationales



J'ai besoin de suivre les problèmes liés aux produits les plus courants et ceux qui sont généralement hiérarchisés.

Conner McCoy

Vice-président du service marketing



J'ai besoin de données plus précises pour suivre la satisfaction client.

Noah Larkin

Vice-président des services



QUESTION



Comment pouvez-**vous** saisir ces exigences de rapport ?

DÉCOUVERTE : ANALYSE DU SUPPORT POUR LES RESPONSABLES DES VENTES

Je veux savoir quand les requêtes sont susceptibles de conduire à des opportunités de vente potentielles.

Allison Wheeler

Vice-présidente des ventes internationales



Qu'est ce qui pourrait aider Allison ?

- Rapport personnalisé : Requêtes par compte par produit
- Comment Allison pourrait-elle utiliser ce rapport ?
- Afficher les comptes générant des requêtes et combien de ces requêtes concernent le même produit.
- Recommander des produits nouveaux ou différents qui répondent mieux aux besoins d'un compte.

Par où commencer ?

- Rapports sur le support : Personnaliser le rapport standard « Nombre total de requêtes créées par agent »
 - ✓ Supprimer le regroupement par Propriétaire de la requête.
 - ✓ Ajouter un regroupement par Nom de compte.
 - ✓ Ajouter un regroupement par Produit.
 - ✓ Remplacer le format Récapitulatif par Matriciel.

DÉCOUVERTE : ANALYSE DU SUPPORT POUR LES RESPONSABLES DU MARKETING

Qu'est ce qui pourrait aider Conner ?

- Rapport personnalisé : Requêtes hiérarchisées par produit

Comment Conner pourrait-il utiliser ce rapport ?

- Afficher le nombre de requêtes créées pour chaque produit et combien d'entre elles ont été hiérarchisées.
- « Afficher les détails » pour voir l'objet de chaque requête, en identifiant les problèmes propres à chaque produit.

Par où commencer ?

- Rapports sur le support : Personnaliser le rapport standard Nombre total de requêtes créées par agent.
 - ✓ Supprimer le regroupement par propriétaire de la requête.
 - ✓ Ajouter le produit et le # hiérarchisée en tant que groupements.
 - ✓ Modifiez le format Récapitulatif sur Matriciel.

J'ai besoin de suivre les problèmes liés aux produits les plus courants et ceux qui sont généralement hiérarchisés.

Conner McCoy

Vice-président du service marketing



DÉCOUVERTE : ANALYSE DU SUPPORT POUR LES RESPONSABLES DU SERVICE

503 salesforce university

J'ai besoin de données plus précises pour suivre la satisfaction client.

Noah Larkin

Vice-président des services



Comment Noah évalue-t-il la satisfaction client ?

- Il examine les tendances des mesures des performances afin d'identifier les points critiques dans le processus de support.

Sur quoi pourrait-il se concentrer ?

- Suivi de la résolution au premier appel via :
 - ✓ L'historique des activités.
 - ✓ Les hiérarchisations et les modifications apportées à la propriété des requêtes.
 - ✓ Les requêtes concernant le même problème sur un compte.
- Calcul du temps moyen pour résoudre les requêtes via :
 - ✓ Date/heure de l'ouverture et date/heure de la fermeture.
- Identification des clients aux besoins importants via :
 - ✓ Le nombre de requêtes hiérarchisées par compte.
- Fidélisation des comptes prioritaires via :
 - ✓ Résumé des requêtes sur trois mois pour chaque compte.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

504 salesforce university

1. Que permet de faire la fonction E-mail vers requête ?
2. L'équipe de support d'AW Computing veut que les requêtes à priorité élevée non résolues au bout de 3 heures changent de propriétaire. Elles doivent alors être attribuées à des agents de niveau 2. Comment un administrateur peut-il respecter cette exigence ?
3. Quelle section de la console Salesforce pour le service et du fil de requête permet aux utilisateurs de s'informer rapidement sur les détails d'une requête ?

REMARQUES

505 salesforce university

MODULE 10 : RÉCAPITULATIF

506



OBJECTIFS DU MODULE

507  university

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Revoir les domaines clés du cours.
- Redimensionner Salesforce afin de créer de nouveaux utilisateurs avec des exigences personnalisées en matière de processus de piste, d'automatisation et de génération de rapports.
- Savoir où trouver des ressources supplémentaires.
- Décrire comment et quand étendre Salesforce à l'aide de la plate-forme AppExchange.
- Élaborer un plan d'action de certification.



INTRODUCTION ET PROGRAMME DU MODULE

508  university

Dans le dernier module, vous avez appris à tirer parti de vos connaissances afin de développer l'environnement de support et de service d'AW Computing.

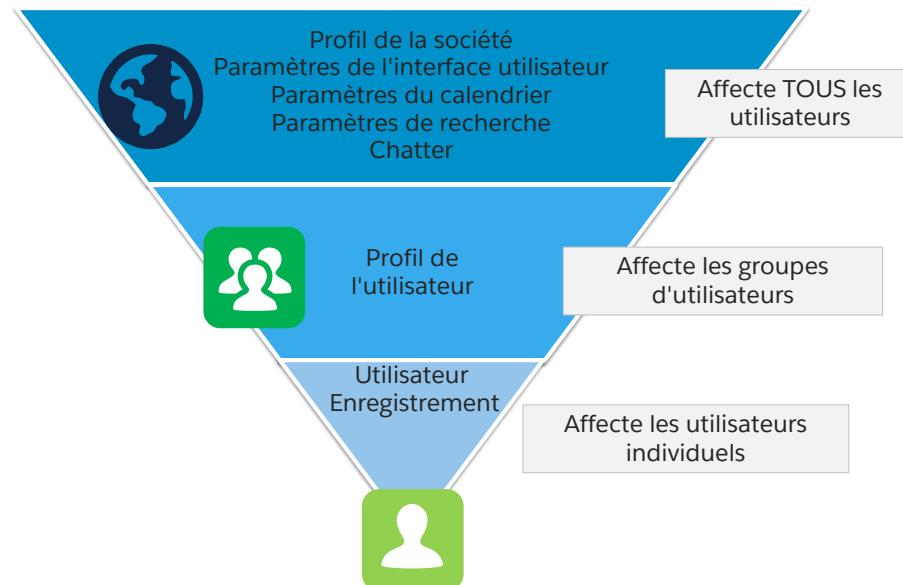
Dans ce module, vous allez appliquer ce que vous savez afin de répondre aux exigences personnalisées des nouveaux utilisateurs. Vous passerez ensuite en revue les concepts clés du cours et découvrirez les ressources disponibles pour vous aider à réussir en tant qu'administrateur Salesforce.

▪ Récapitulatif final de la formation

- Exigences du projet final (ADM201) ou Présentation de la certification Salesforce (ADM201C)
- Obtenir des ressources supplémentaires

SÉCURITÉ ET ACCÈS

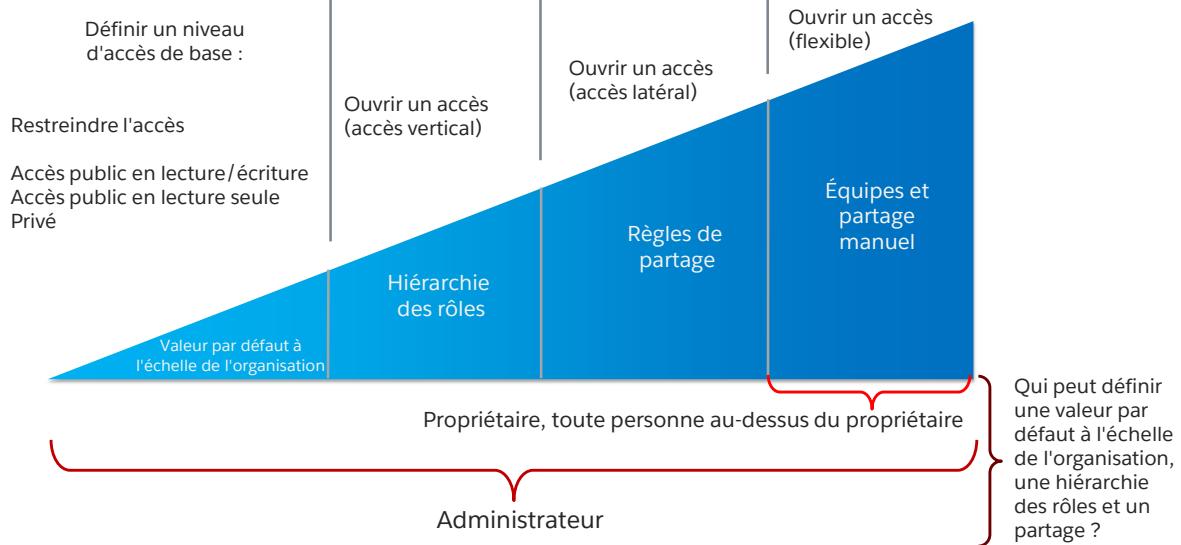
509 salesforce university



VALEURS PAR DÉFAUT À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION/HIÉRARCHIE DES RÔLES/PARTAGE

510 salesforce university

Si les valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation définissent un accès privé ou public en lecture seule pour les objets :



ACCÈS AUX OBJETS/ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS

511 salesforce university

Les autorisations d'objet définies sur le profil déterminent les types d'enregistrement.

	Accès de base					Administration des données	
	Lire	Créer	Modifier	Supprimer	Afficher tout	Modifier tout	
Actifs	✓	✓	✓	✓			
Campagnes	✓						
Canaux de flux	✓	✓	✓	✓			
Catalogues de prix	✓						
Commandes	✓	✓	✓	✓			
Comptes	✓	✓	✓	✓			
Contacts	✓	✓	✓	✓			



L'accès aux enregistrements détermine les enregistrements individuels.

Action	Nom du compte
Modifier Suppr. +	ABC Labs
Modifier Suppr. +	Acme Inc.
Modifier Suppr. +	Acme-NY
Action	Nom de l'opportunité
Modifier Suppr. +	ABC - 10 Laptops
Modifier Suppr. +	ABC Labs - 30 Desktops
Modifier Suppr. +	ABC Labs - 30 Desktops



PRÉSENTATIONS DE PAGE

511 salesforce university

Les présentations de page contrôlent les champs, les sections, les listes associées et les boutons qui apparaissent lorsque les utilisateurs affichent ou modifient un enregistrement

ABC Labs

Personnaliser la page | Modifier la présentation | Voir imprimante | Aide sur cette page ☰

Détails Compte

Propriétaire du compte : Matt Wilson (Modifié) ABC Labs (Afficher la hiérarchie)

Bien du compte : Compte principal

Degré de solvabilité : Excellent

Statut de l'opportunité

Région de vente

Informations supplémentaires

Information plan de support

Coordonnées

Informations système

Liens personnels

Opportunités

Nom complet du propriétaire : Jin Chang Matt Wilson Liyan Wilson

Champs : Ajouter, supprimer, déplacer, activer la lecture seule ou le caractère obligatoire

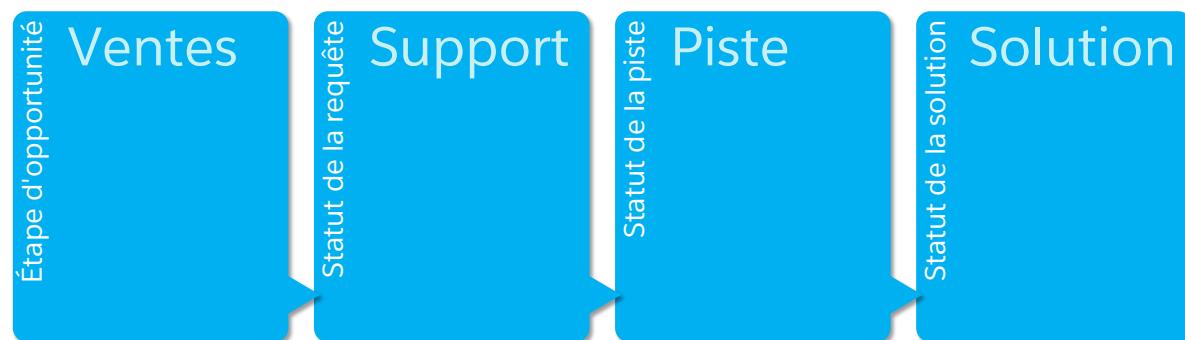
Sections : Déplacer et créer

Listes associées : Ajouter, retirer et déplacer, modifier des colonnes et classer des enregistrements

TYPES D'ENREGISTREMENT

Les types d'enregistrement déterminent les éléments suivants :

1. Valeurs de liste de sélection
2. Présentations de page 
3. **Processus commerciaux**

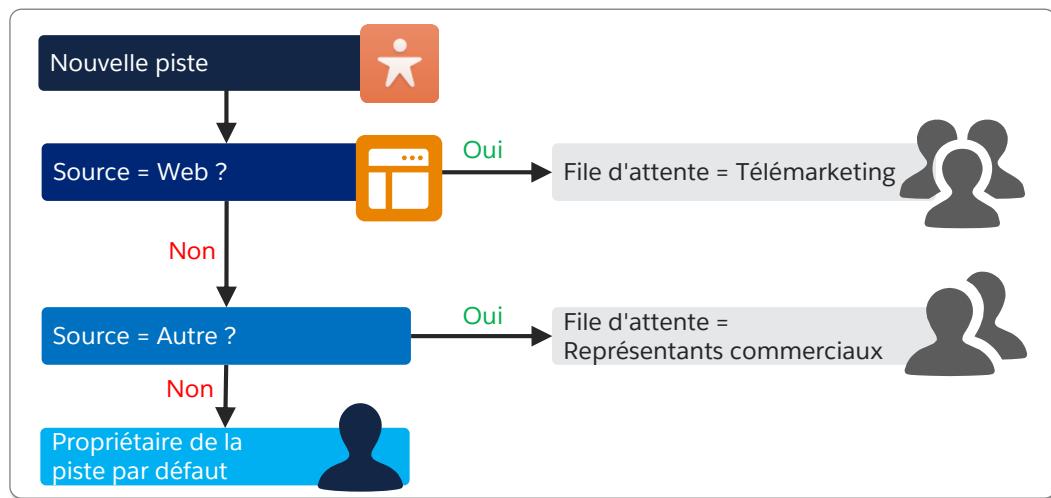


PRÉPARATION DES FONCTIONS WEB VERS PISTE ET WEB VERS REQUÊTE

- | | |
|---|---|
| Champs personnalisés | ▪ Vérifiez que vos champs recueillent les informations dont vous avez besoin sur le site Web.
▪ Définissez le statut de la piste et le statut de la requête par défaut. |
| Files d'attente | ▪ Créez les files d'attente nécessaires.  |
| Modèles d'e-mail | ▪ Créez tout modèle d'e-mail nécessaire. |
| Adresses e-mail à l'échelle de l'organisation | ▪ Créez toutes les adresses e-mail à l'échelle de l'organisation nécessaires à partir desquelles envoyer des réponses automatiques. |
| Règles d'attribution | ▪ Créez ou activez une règle qui détermine la manière dont les pistes/requêtes sont attribuées. |
| Règles de réponse automatique | ▪ Créez ou activez des règles pour envoyer des réponses ciblées par e-mail. |
| Web vers piste/requête | ▪ Activez les fonctions Web vers piste et Web vers requête. |

RÈGLES D'ATTRIBUTION

Les règles d'attribution de piste et de requête affectent des pistes/requêtes à des propriétaires en fonction des critères que vous avez indiqués dans la règle.



RÈGLES DE WORKFLOW

Une règle de workflow définit les actions de workflow déclenchées lorsque certaines conditions sont vérifiées. Ces actions peuvent se produire immédiatement ou à une date spécifique, en fonction d'un déclencheur.



RECHERCHER ET CRÉER DES RAPPORTS ET TABLEAUX DE BORD

517 salesforce university

The screenshot shows the 'Reports and dashboards' section of the Salesforce interface. It includes a search bar for 'Rechercher des rapports et des tableaux', a sidebar for 'Dossiers' with links like 'Mes tableaux de bord personnels', and a main area displaying reports such as 'Opportunités gagnées par responsable' and 'Opportunités ouverte par responsable'. A red box highlights the search bar with the text: 'Rechercher en fonction du nom, de la description, du créateur ou de l'utilisateur ayant effectué la dernière modification'. Another red box highlights the sidebar with 'Rechercher des dossiers'. A third red box highlights a report item with 'Suivre'. A fourth red box highlights the main report area with 'Faire glisser les éléments dans des dossiers pour changer de dossier'. A fifth red box highlights the column settings dropdown with 'Trier et personnaliser les colonnes'. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Chatter', 'Pistes', 'Co...', 'Tableaux de bord', 'Documents', 'Produits', 'Pré...', 'Aide sur cette page ?'

OUTILS DE COLLABORATION

518 salesforce university



chatter

Objets activés par Chatter
Chatter Messenger
Groupes Chatter et invitations



→ Fil de requête



→ Équipe de comptes
Équipes d'opportunité
Équipes de requêtes





PROGRAMME DU MODULE

519 salesforce university

- Récapitulatif final de la formation
- **Dernières exigences du projet**
- Obtenir des ressources supplémentaires



AW COMPUTING DÉVELOPPE SES VENTES

520 salesforce university



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.

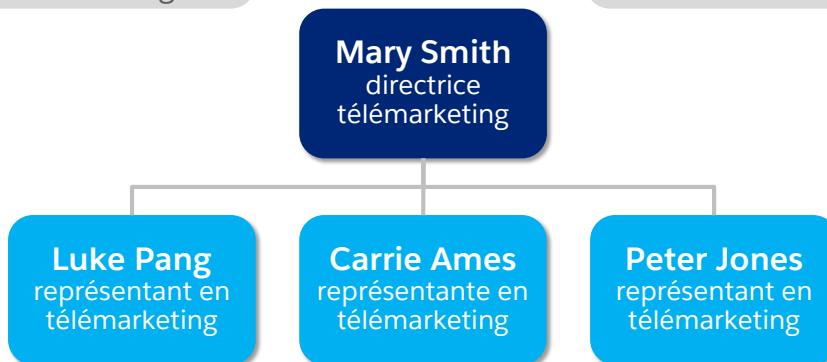
Ils ont engagé trois représentants en télémarketing et un directeur télémarketing. Cette équipe commencera à travailler dans un mois.

En tant qu'administrateur, vous devez configurer Salesforce afin de prendre en charge ces nouveaux utilisateurs.

DÉTAILS DU SCÉNARIO

L'équipe de télémarketing sera rattachée au vice-président du service marketing

L'équipe de télémarketing sera basée à Atlanta, en Géorgie, aux États-Unis



EXIGENCES

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.
2. Le statut des pistes doit être signalé comme étant abandonné si les pistes ne sont pas poursuivies ou s'il s'agit d'une erreur.
3. L'origine de la piste doit être Téléphone si elle est créée par l'équipe de télémarketing.
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 actuel.

5. AW Computing souhaite automatiser la notation des pistes en créant un champ Cote télémarketing, qui ne doit 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 supérieure à trente jours	Tiède
Date de décision probable inférieure à trente jours	Chaud

je suis partie ici

EXIGENCES (SUITE)

Pas de règle d'escalade sur les pistes (on était sur les requêtes)

salesforce university

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).
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.



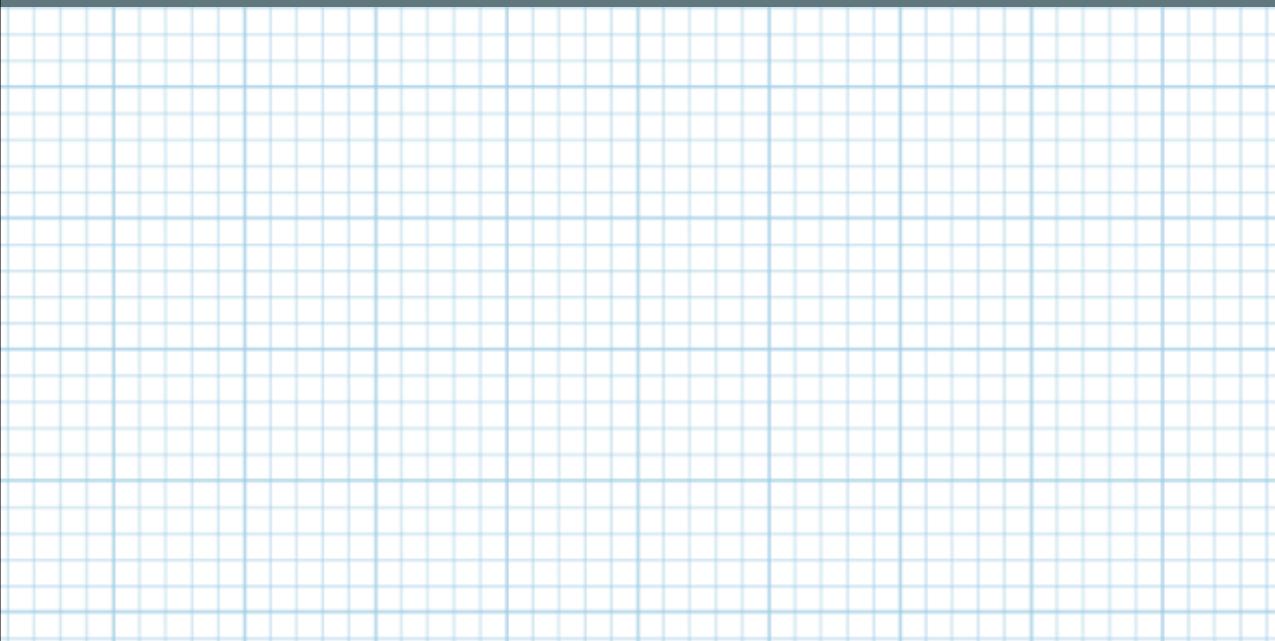
EXIGENCES (SUITE)

524 salesforce university

9. Une liste de pistes à importer pour l'équipe de télémarketing vous a été remise. (Regardez dans le dossier Documents partagés sur l'onglet Documents.)
10. L'équipe de télémarketing a besoin d'un tableau de bord pour effectuer le suivi des éléments suivants :
 - Pistes par statut
 - Pistes par propriétaire
 - Les 10 pistes principales (pistes importantes dont la date de décision est la plus proche)

REMARQUES

525 salesforce university



ÉTAPE DE CRÉATION

526 salesforce university

À vous de
jouer maintenant !



ASTUCES

527 salesforce university

1. Créez un nouveau profil avec les utilisateurs et les rôles. (Le profil Utilisateur marketing dispose de la majorité des éléments dont vous avez besoin.)
2. Ajoutez une nouvelle valeur de liste de sélection dans le champ Statut de la piste.
3. Ajoutez une nouvelle valeur de liste de sélection dans le champ Origine de la piste.
4. Créez un nouveau champ de date personnalisé et une règle de validation.
5. Créez un nouveau champ de formule personnalisé.
6. Créez un nouveau champ de recherche personnalisé.
7. Créez une présentation de page, un processus de piste et le type d'enregistrement attribué au profil de télémarketing.
8. Créez une règle de workflow temporelle.
9. Importez les pistes en utilisant l'assistant d'importation de piste ainsi qu'une règle d'attribution et une file d'attente pour les affecter à l'équipe de télémarketing.
10. Créez des rapports source puis le tableau de bord.

PROGRAMME DU MODULE

528 salesforce university

- Récapitulatif final de la formation
- **Présentation de la certification Salesforce**
- Obtenir des ressources supplémentaires

BIENVENUE ! CERTIFICATION SALESFORCE



PROCESSUS D'EXAMEN

530 university

- 1) Préparation à l'examen
- 2) Accès à Webassessor
- 3) Inscription à l'examen
- 4) Jour de l'examen
- 5) Réussite/Échec : et ensuite ?

1) PRÉPARATION À L'EXAMEN

531 salesforce university

SALESFORCE ADMINISTRATOR

The Salesforce Certified Administrator exam is intended for an individual who has experience performing as a Salesforce Administrator.

CERTIFICATION PATH

START: Learn at your own pace. Use self-guided resources and join the Success Community.

UNDERSTAND THE BASICS: Add to your skill set by taking Administration Essentials for New Admins (ADM 201) or Administration Essentials for New Admins Plus Certification (ADM201C). Tap into e-learning courses.

SHARPEN YOUR SKILLS: Get ready for your exam by taking Preparing for your Administrator Certification (CRT 101) and downloading the Certification Study Guide.

PREP AND STUDY: Get ready for your exam by taking Preparing for your Administrator Certification (CRT 101) and downloading the Certification Study Guide.

GET CERTIFIED: Get certified by taking the Salesforce Certified Administrator exam.

Que ce soit la première fois que vous passez l'examen ou non, vous devez connaître les conditions de l'examen avant de le passer.

Préparation à l'examen d'administrateur

- [Accédez à la page de la certification administrateur sur Salesforce.com.](#)
- [Téléchargez le guide d'étude administrateur.](#)
- [Consulter et remplir le formulaire de certification recommandé](#)
- [Suivez un cours de préparation à la certification.](#)

2) ACCÈS À WEBASSESOR

532 salesforce university

salesforce university

CREDENTIALS **SCHEDULES** **VERIFICATION** **SUPPORT** **REGISTER FOR AN EXAM**

REGISTER FOR AN EXAM **HOME**

salesforce

Register Now for a Salesforce.com Certification Exam

Demonstrate your Salesforce expertise by joining the community of Salesforce.com Certified Professionals!

Need more information about salesforce.com exams? [Learn about the exams](#), pre-requisites, and topics covered in each exam.

Want to take a training class to prepare? [See the classes](#) offered by Salesforce.com Training & Certification that help you prepare for certification.

Have a question? Please visit our [knowledge base](#) to find answers to common questions about the Salesforce.com Certification program. For additional assistance, [open a case](#) with the Salesforce.com Certification team.

Webassessor™ Login: **Password:** **log In**

New to Salesforce.com Certification? [Create a new Webassessor™ login now](#)

Nouveau ? Créez un compte

Pour vous inscrire à un examen, vous devez d'abord créer un compte Webassessor.

3) INSCRIPTION À UN EXAMEN

533 salesforce university

The screenshot shows the 'Exam Registration' page for the 'Administrator Exams'. It lists two exam options:

Exam	Retake Policy	Code	Proctoring Type	Fee	Action
Salesforce Certified Administrator (WI17)	Retake Policy ⓘ	PR001538	Onsite Proctored	USD 200.00	Register
Salesforce Certified Administrator (WI17)	Retake Policy ⓘ	PR001538	Online Proctored	USD 200.00	Register

Lorsque vous passez un examen, vous avez le choix entre deux options : **Examen surveillé sur site** ou **Examen surveillé en ligne**. Pour en savoir plus sur ces deux options, accédez à la [base de connaissances](#) de Webassesor.

4) JOUR DE L'EXAMEN

534 salesforce university

AVANT L'EXAMEN

- Tous les téléphones mobiles doivent être éteints et rangés !
- Aucun livre, téléphone, sac ou manteau n'est autorisé dans la salle d'examen.
- Aucune pause n'est autorisée, y compris pour aller aux toilettes.
- Vous disposez de 3 feuilles blanches pour prendre des notes, qui doivent être récupérées une fois que vous avez terminé l'examen.



4) JOUR DE L'EXAMEN

PENDANT L'EXAMEN

Les surveillants observent la classe, mais ils **ne doivent pas** répondre aux questions concernant le contenu de l'examen.

Vous pouvez marquer certaines questions à revoir et y revenir avant de rendre votre examen.

Votre session d'examen se termine dans les cas suivants :

- Si vous ouvrez un navigateur ou une fenêtre.
- Si vous sélectionnez les touches ALT, CTRL WINDOWS, ou les touches de fonction (F), de tabulation, de retour arrière.

Si vous rencontrez des problèmes techniques,
levez la main pour obtenir de l'aide.



4) JOUR DE L'EXAMEN

CONSEILS POUR LE PARTICIPANT AU TEST

Time Remaining: 04:42

2. The movie *The Lord of the Rings* was filmed in what country?

- A. Singapore
- B. New Zealand
- C. England
- D. France

Mark this item for later review.

4) JOUR DE L'EXAMEN

CONSEILS POUR LE PARTICIPANT AU TEST

Time Remaining: 03:06

Vos réponses d'évaluation sont répertoriées ci-dessous. Une astérisque en regard du numéro de l'élément indique que vous l'avez marqué comme élément à revoir. Cliquez sur le numéro de l'élément pour revenir dessus. Lorsque vous êtes prêt à soumettre votre évaluation, cliquez sur le bouton « Soumettre l'examen » ci-dessous pour envoyer vos réponses et terminer l'évaluation.

Assessment Summary

Number of Items Answered: 5
Number of Items Unanswered: 0
Number of Items Marked for Review: 2

Answers

<u>* 1. C D</u>	<u>3. B</u>	<u>5. Matching</u>
<u>2. A</u>	<u>* 4. C</u>	

4) JOUR DE L'EXAMEN - EXAMEN TERMINÉ

Exam:	Salesforce Certified Administrator (WI17)
Date Completed:	02 February 2017
Time Taken:	36 minutes of 90 minutes total
Result:	Pass
Topic	Percentage Correct
Organization Setup	100%
User Setup	100%
Global User Interface	100%
Security and Access	77%
Standard and Custom Objects	90%
Sales and Marketing Applications	66%
Service and Support Applications	83%
Activity Management	0%
Chatter	100%
Data Management	100%
Content and Folder Management	50%
Analytics, Reports and Dashboards	83%
Workflow Automation	75%
Desktop and Mobile Administration	50%
AppExchange	0%

Congratulations! You have successfully completed the certification exam to become a Salesforce Certified Administrator. Welcome to the Salesforce worldwide community of Certified Professionals!

Une fois que vous avez terminé, vos résultats s'affichent immédiatement. Les résultats apparaissent désormais sous la forme d'une liste de rubriques. La liste de rubriques pour l'examen d'administrateur est indiquée à gauche. Pour en savoir plus sur cette répartition, reportez-vous à la rubrique [Interpreting Your Section-Level Feedback Results](#) de la base de connaissances de Webassessor.

Vous recevrez également un e-mail contenant vos résultats.

- Si vous avez réussi l'examen, l'e-mail contient votre certificat et un lien permettant de télécharger votre logo de certification.

Une fois que vous avez terminé l'examen, levez la main pour qu'un surveillant vous déconnecte et récupère votre examen.

Veuillez sortir de la salle de test en silence.

5) RÉUSSITE/ÉCHEC : ET ENSUITE ?

539 salesforce university

Que se passe-t-il si je rate l'examen la première fois ?

Si c'est le cas, ne paniquez pas. Utilisez la liste de rubriques pour déterminer les domaines sur lesquels vous devez porter votre attention. Lorsque vous serez prêt, vous pourrez vous inscrire pour repasser l'examen. Pour en savoir plus sur les conditions lorsque vous repassez l'examen, reportez-vous à la section [Retake Policy for Proctored Multiple Choice Exams](#) de la base de connaissances de Webassessor.

Que se passe-t-il si je réussis l'examen ?

Comme indiqué précédemment, vous recevrez un e-mail contenant vos identifiants. En fonction de l'examen, un examen de mise à jour peut être requis pour que votre certification reste à jour. Pour en savoir plus sur les examens de mise à jour, reportez-vous à la section [Maintain Your Salesforce Credential](#) de la base de connaissances de Webassessor.

REJOIGNEZ LA COMMUNAUTÉ DES PROFESSIONNELS CERTIFIÉS

540 salesforce university

Lorsque vous obtenez votre première certification, vous êtes invité à rejoindre le groupe exclusif des professionnels certifiés Salesforce dans la Success Community !

- Collaborez avec des experts, obtenez des réponses à vos questions et partagez des connaissances.

The screenshot shows the Salesforce Success Community interface. At the top, there's a navigation bar with links for Help & Training, Collaboration, and Ideas. Below the header, a banner for 'Salesforce.com Certified Professionals' is visible. The main content area displays several posts from users like Ashish Shah, Hassan Khan, Gita Borovsky, Phillip Southern, and Jason Paquette. These posts discuss various topics such as finding cases in Salesforce, configuring something, and responding to inbound emails. The interface includes standard social media sharing options (Post, File, Link, Poll) and a search bar at the bottom.

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

541 salesforce university

Suivez le groupe **Salesforce Training & Certification** dans la Success Community

Suivez Salesforce University sur Twitter



@SalesforceU

Abonnez-vous sur Facebook !



/SalesforceCertification

PROGRAMME DU MODULE

542 salesforce university

- Récapitulatif final de la formation
- Exigences du projet final (ADM201) ou Présentation de la certification Salesforce (ADM201C)
- **Obtenir des ressources supplémentaires**

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

543 salesforce university

<http://success.salesforce.com>

- Nouvelles fonctionnalités
- Meilleures pratiques
- Événements communautaires

<http://developer.force.com>

- Notes techniques
- Communauté de développeurs

Solutions dans Aide et formation

- <http://success.salesforce.com/ideaSearch>
 - Publiez vos idées : Proposez un nouveau concept de produit.
 - Faites la promotion des idées que vous voulez développer.
 - Discutez avec les responsables de produit et d'autres utilisateurs.
 - Examinez les projets à venir.
- www.appexchange.com
 - Parcourez, examinez et testez des applications publiées.

QU'EST-CE QUE L'APPExchange SALESFORCE ?

544 salesforce university

DÉFINITION : La plate-forme **AppExchange** est un marché en ligne où les clients de salesforce.com peuvent partager et installer des applications, et où les partenaires peuvent publier des applications.

The screenshot shows the Salesforce AppExchange homepage. At the top, there's a search bar with placeholder text "Recherchez des applications par mots clés". Below it, there are filters for "All Prices", "All Editions", and "All Ratings". A red callout box labeled "Parcourez les applications" points to the main list of apps. The list includes several items: "Data.com Clean Assessment" (by Data.com, FREE), "SALESFORCE ADOPTION DASHBOARDS" (by L ABS, FREE), "dataloader.io" (by MuleSoft, FREE), "Conga composer" (by Conga, FREE), "MailChimp" (by MailChimp, FREE), and "DocuSign | salesforce SALESFORCE MOBILE" (by DocuSign, TRY IT FREE). The sidebar on the left provides navigation links like "Popular Apps", "New Apps", "Free Apps", and "Categories" (Sales, Customer Service, Marketing, IT & Administration, Human Resources, Finance, Enterprise Resource Planning, Collaboration, Analytics).

CHEMIN

D'ACCÈS :

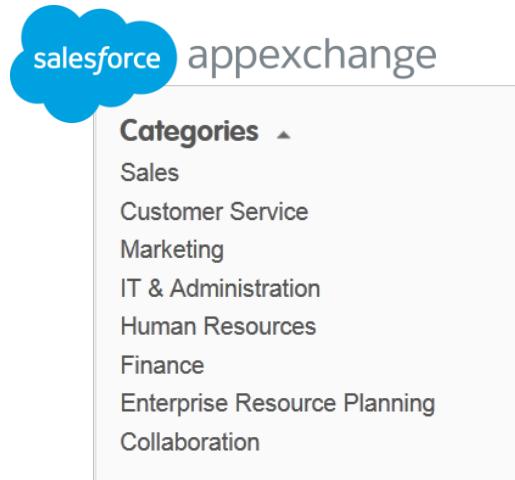
Menu d'application Force.com | AppExchange

EXTENSION DE SALESFORCE AVEC APPEXCHANGE

545 salesforce university

Que pourriez-vous télécharger depuis AppExchange ?

- Paquets analytiques
- Tableaux de bord
- Enquêtes et formulaires
- Solutions d'enregistrement d'appels
- Outils d'administration
- Outils de productivité



PLAN D'ACTION DE CERTIFICATION

546 salesforce university

- Téléchargez le guide d'examen à l'adresse http://certification.salesforce.com/SG_CertifiedAdministrator.pdf.
- Recherchez les rubriques non traitées dans ce cours ainsi que les sujets peu maîtrisés de la section Objectifs Examen du Guide d'étude (Aide et formation - saisir des critères de recherche - filtre pour la documentation).
- Les clients Premier peuvent profiter des cours en ligne qui les intéressent (Aide et formation - Suivre la formation).
- Acquérez une expérience pratique en pratiquant dans votre organisation de formation et en testant les résultats de différents scénarios (accès, rapports, etc.).
- Lorsque vous êtes prêt, configurez un compte de participation au test à l'adresse www.webassessor.com/salesforce pour vous inscrire aux examens.
- Si vous ne réussissez pas du premier coup, essayez plusieurs fois.
- Une fois certifié, présentez fièrement votre logo et utilisez-le à volonté !



ET ENSUITE ?

547 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

salesforce university



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

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