

L'essentiel de l'administration pour les nouveaux administrateurs (Éditions Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition)

Manuel d'exercices ADM201 et ADM201C



Table des matières

Introduction : Connexion	4
Introduction : Modification de votre profil Chatter	5
1-1 : Découverte de l'application	6
1-2 : La chasse au trésor	8
1-3 : Activation de Lightning Experience	10
1-4 : Portail Aide et formation	11
2-1 : Vérification du profil de la société	12
2-2 : Vérification de l'exercice et configuration de la devise euro	13
2-3 : Mise à jour des taux de change	14
2-4 : Mise à jour du taux de change de l'euro à l'aide de la gestion avancée des devises	15
2-5 : Modification de l'interface utilisateur afin d'améliorer l'expérience utilisateur	16
2-6 : Configuration de recherches	18
2-7 : Création d'une vue de liste de comptes dans les secteurs de la fabrication et des technologies	20
2-8 : Création de groupes Chatter publics et privés	21
2-9 : Préparation à Salesforce1	23
3-1 : Création du profil Utilisateur du service de recrutement	24
3-2 : Configuration d'un utilisateur APAC	27
3-3 : Création d'un utilisateur Chatter Free	28
3-4 : Configuration d'invitations Chatter	29
3-5 : Résolution des problèmes de connexion	30
4-1 : Restriction des heures de connexion et des plages IP	32
4-2 : Mise à jour des autorisations d'objet d'un compte	33
4-3 : Octroyer l'accès à Lightning Experience	37
4-4 : Définition de valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation	38
4-5 : Création d'une hiérarchie des rôles	39

4-6 : Affecter des utilisateurs aux rôles	40
4-7 : Création d'une hiérarchie des rôles	42
4-8 : Création de règles de partage d'opportunités	44
4-9 : Création de règles de partage pour le recrutement	46
4-10 : Configuration des équipes de comptes	48
4-11 : Partage manuel des enregistrements en rapport avec le recrutement	50
4-12 : Définition de la sécurité au niveau du champ Opportunité	51
5-1 : Gérer les champs standard	52
5-2 : Création de champs personnalisés	54
5-3 : Création de listes de sélection	56
5-4 : Création d'une liste de sélection Motif de clôture	59
5-5 : Création et filtrage de recherches	61
5-6 : Création de recherches	64
5-7 : Création de champs de formule personnalisés	66
5-8 : Création de champs de formule personnalisés	69
5-9 : Création de présentations de page	70
5-10 : Création d'une présentation de page de compte partenaire	73
5-11 : Création d'un type d'enregistrement de compte client	75
5-12 : Création d'un type d'enregistrement de compte partenaire	77
5-13 : Création d'un type d'enregistrement et d'un processus commercial B2C	79
5-14 : Création d'un type d'enregistrement et d'un processus commercial B2B	82
5-15 : Activation du suivi de l'historique des champs de compte	84
5-16 : Création d'une règle de validation de compte	86
5-17 : Création d'une règle de validation d'opportunité	87
6-1 : Préparation du fichier d'importation	89
6-2 : Importation de pistes à l'aide de l'assistant d'importation de données	90
6-3 : Exportation à l'aide du module Data Loader	92
6-4 : Mise en correspondance des ID d'enregistrement avec des comptes	95
6-5 : Mise à jour à l'aide du module Data Loader	96
6-6 : Désactivation d'un utilisateur et transfert en masse d'enregistrements	98
6-7 : Planification d'une sauvegarde hebdomadaire	99

6-8 : Suppression en masse des enregistrements	100
7-1 : Exécution et modification d'un rapport	101
7-2 : Création d'un rapport personnalisé simple	103
7-3 : Création d'un rapport matriciel	105
7-4 : Utilisation des filtres et de la logique de filtrage dans un rapport	106
7-5 : Création d'un rapport personnalisé	107
7-6 : Filtrage d'un rapport avec des valeurs de date relatives	109
7-7 : Ajout d'une formule récapitulative personnalisée	110
7-8 : Surlignage et ajout d'un graphique	111
7-9 : Planification et envoi d'un rapport par e-mail	113
7-10 : Création de rapports personnalisés sur l'adoption	114
7-11 : Création d'un tableau de bord des ventes internationales	116
7-12 : Création d'un tableau de bord de l'adoption des utilisateurs	120
8-1 : Création d'un dossier et d'un en-tête	123
8-2 : Création d'un modèle d'e-mail	125
8-3 : Création d'une règle de workflow avec actions immédiates et chronologiques	127
8-4 : Créer un processus	130
8-5 : Préparation des champs de piste et création de files d'attente	132
8-6 : Création de règles d'attribution	134
8-7 : Création d'une règle de réponse automatique et activation de la fonction Web vers piste	136
9-1 : Création d'un processus de support	138
9-2 : Création d'une règle de hiérarchisation de requête	140
9-3 : Configuration de la console Salesforce pour le service	142

Introduction : Connexion

1. Accès à la page de connexion Salesforce.
 - A. Saisissez `www.salesforce.com/login` dans la barre d'adresse du navigateur.
 - B. Appuyez sur **ENTRÉE**.
2. Connexion à l'aide des nom d'utilisateur et mot de passe.
 - A. Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe.
 - i. Nom d'utilisateur : `admin@aw#####.com`
 - ii. Mot de passe : `password1`
 - B. Cliquez sur **Se connecter à Salesforce**.
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

1. Accès à votre profil Chatter.
 - A. Cliquez sur **Utilisateur Admin**.
 - B. Cliquez sur **Mon profil**.
2. Modification de votre profil pour ajouter votre propre adresse e-mail, votre nom, votre expérience et vos compétences.
 - A. Cliquez sur l'icône représentant un **crayon** en regard de Contact.
 - B. Dans le champ E-mail, remplacez les informations existantes par votre propre adresse e-mail.
 - C. Cliquez sur l'onglet **À propos de**.
 - D. Modifiez les champs Prénom et Nom de manière à y indiquer vos nom et prénom.
 - E. Dans le champ À propos de moi, ajoutez des informations concernant votre expérience et vos compétences.
 - F. Cliquez sur **Enregistrer tout**.
3. Désactivation des notifications par e-mail Chatter.
 - A. Cliquez sur **Votre nom | Mes paramètres | Chatter | Notifications par e-mail**.
 - B. Désélectionnez la case **Recevoir les e-mails**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.

1-1 : Découverte de l'application

1. Découvrir l'onglet Accueil.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Accueil**. Vous verrez ici vos mises à jour Chatter et celles des enregistrements que vous suivez. Vous pouvez aussi vérifier les mises à jour de statut des personnes que vous suivez.
 - B. Défilez vers le bas dans la page d'Accueil. Là vous pouvez voir un instantané de tableau de bord, vérifier les tâches, et voir les événements à venir dans votre calendrier.
 - C. Remontez vers le haut de la page d'Accueil. La barre latérale qui s'affiche à gauche vous offre un accès rapide aux messages, aux liens, ainsi qu'aux dix derniers éléments visualisés.
2. Découvrir les onglets et les applications.
 - A. Regardez les autres onglets à droite de l'onglet Accueil. Ils donnent accès à plus de caractéristiques Chatter, aux rapports et tableaux de bord, ainsi qu'aux objets, tels que les Comptes et les Opportunités.
 - B. Cliquez sur le **menu des applications Force.com** (bouton affichant Ventes dans le coin supérieur droit).
 - C. Sélectionnez **Recrutement**. (Si vous êtes invité à visionner une vidéo, cliquez sur **Ignorer**, **Ignorer**, puis sur le bouton **X** pour fermer la fenêtre.) Notez que les onglets changent. Il s'agit d'une application contenant des onglets et des objets personnalisés, utilisés par l'équipe de recrutement de Ling Wu pour suivre les candidats postulant à des postes ouverts chez AW Computing.
 - D. Cliquez sur le **menu des applications Force.com** (bouton affichant Recrutement dans le coin supérieur droit).
 - E. Sélectionnez **Ventes**. Notez que les onglets changent à nouveau.
 - F. Cliquez sur l'onglet **Comptes**. La première chose que vous verrez sur un onglet d'objet comme Comptes est une liste des enregistrements que vous avez récemment visualisés.
 - G. Dans le coin supérieur droit de la section Comptes récents, cliquez sur la **liste de sélection**. Vous noterez que vous pouvez également sélectionner les enregistrements récemment créés ou récemment modifiés.
 - H. En haut de la page d'accueil Comptes, cliquez sur la liste de sélection **Afficher**. Vous verrez une sélection de listes filtrées, appelées vues.
 - I. Sélectionnez **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK**. Vous obtiendrez une vue des comptes. Pour faciliter la recherche d'un enregistrement spécifique dans une vue, vous pouvez cliquer sur un **en-tête de colonne** pour trier la liste, ou cliquer sur une des lettres au-dessus pour afficher les enregistrements qui commencent par cette lettre.

3. Découvrir les enregistrements.
 - A. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **ABC Labs**.
 - B. Défilez sur la page de détail du compte jusqu'à ce que vous voyiez les listes associées. Ces listes associées affichent les enregistrements associés au compte.
 - C. Remontez vers le haut de la page de détail. Vous verrez les liens aux listes associées, ce qui permet un accès plus facile et plus rapide aux enregistrements associés.
 - D. Déplacez le curseur sur le lien **Contacts** pour afficher la liste associée sans faire défiler la page.
 - E. Dans la colonne Nom du contact de la liste associée, cliquez sur **Arnold Adams**. Vous verrez la page de détail du contact.
 - F. Dans le champ de recherche Nom du compte, déplacez le curseur sur **ABC Labs**. Vous verrez une fenêtre avec des informations synthétiques sur le compte auquel est rattaché ce contact.
 - G. Dans le champ de recherche Nom du compte, cliquez sur **ABC Labs**. Ceci vous ramène à l'enregistrement du compte.
 - H. Dans la section Éléments récents de la barre latérale, déplacez le curseur sur **ABC Labs**. Vous verrez à nouveau la fenêtre avec les informations synthétiques sur le compte.
 - I. Cliquez sur l'onglet **Accueil**.

1-2 : La chasse au trésor

Suivez les étapes suggérées pour répondre aux questions suivantes en utilisant les capacités de navigation que nous venons de découvrir :

1. Combien de comptes commencent par la lettre « A » ?
 - A. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tous les comptes** si ce n'est pas déjà fait.
 - C. Cliquez sur **OK**.
 - D. Vérifiez que les enregistrements sont triés par Nom du compte en vérifiant s'il y a une **flèche** dans l'en-tête de colonne de Nom du compte. Si vous ne voyez pas de flèche, cliquez sur **Nom du compte** dans l'en-tête de colonne pour trier les éléments d'après ce champ.
 - E. Sur l'abécédaire, cliquez sur **A**.
 - F. Comptez le nombre d'enregistrements que vous voyez dans la liste pour répondre à la question.
2. Combien de comptes commencent par la lettre « U » ?
 - A. Sur l'abécédaire, cliquez sur **U**.
 - B. Comptez le nombre d'enregistrements que vous voyez dans la liste pour répondre à la question.
3. Où Allison Wheeler a-t-elle obtenu son diplôme de commerce ?
 - A. Cliquez sur l'onglet **Chatter**.
 - B. À gauche, cliquez sur **Personnes**.
 - C. Dans la zone de recherche Saisissez un nom..., saisissez **Allison**.
 - D. Dans la section des résultats, cliquez sur **Wheeler, Allison**.
 - E. Cliquez sur l'onglet **Présentation**. Dans la section À propos de moi, vous voyez où Allison a étudié.
4. Qu'est-ce que Ling WU a fait avant de travailler chez AW Computing ?
 - A. Dans la zone Recherche globale située en haut de l'écran, saisissez **Ling Wu**, puis cliquez sur **Rechercher**. (Si vous voyez une fenêtre jaune, fermez-la.)
 - B. Dans la section des résultats Personnes, cliquez sur **Ling Wu**.
 - C. Cliquez sur l'onglet **Présentation**. Dans la section À propos de moi, vous voyez où Ling a travaillé auparavant.
5. Combien de membres il y a dans le groupe « Beat Targas! » ?
 - A. Cliquez sur l'onglet **Chatter**.
 - B. À gauche, cliquez sur **Groupe**.

- C. Dans la zone de recherche Saisissez un nom de groupe..., indiquez Targas.
 - D. La section des résultats vous indique le nombre de membres que compte le groupe Beat Targas!.
6. À quel département/division ils appartiennent ?
- A. Dans la section des résultats, cliquez sur **Beat Targas!** (Si vous voyez une fenêtre jaune, fermez-la.)
 - B. À droite, en dessous de Membres, déplacez le curseur sur les **photos Chatter** pour afficher le département ou la division auxquels chaque membre appartient.
7. Combien de personnes vous suivent dans Chatter ?
- A. Cliquez sur **Votre nom | Mon Profil**.
 - B. Cliquez sur l'onglet **Présentation**.
 - C. À droite, dans la section Suiveurs, repérez le nombre entre parenthèses affiché sur le lien Afficher tout. Ce nombre vous indique combien de personnes vous suivent.
8. Combien de personnes, objets, et fichiers vous suivez ?
- A. À droite, dans la section Suivi, repérez le nombre entre parenthèses affiché sur le lien Afficher tout. Ce nombre vous indique combien d'éléments vous suivez.
 - B. Cliquez sur le lien **Afficher tout**.
 - C. Dans la liste de sélection Filtrer par, sélectionnez **Compte** pour afficher les comptes que vous suivez.
 - D. Dans la liste de sélection Filtrer par, sélectionnez **Contact** pour afficher les contacts que vous suivez.
 - E. Dans la liste de sélection Filtrer par, sélectionnez **Opportunité** pour afficher les opportunités que vous suivez.
 - F. Cliquez sur **Terminé**.
9. Êtes-vous propriétaire de certains fichiers qui ont été téléchargés dans l'org ? Toujours dans l'onglet Présentation, observez la section relative aux fichiers détenus.
10. Des fichiers ont-ils été partagés avec vous ? Combien ?
- A. Cliquez sur l'onglet **Chatter**.
 - B. À gauche, cliquez sur **Fichiers**.
 - C. Cliquez sur **Partagés avec Moi** pour répondre aux questions.

1-3 : Activation de Lightning Experience

1. Activez Lightning Experience, ainsi que les fonctionnalités recommandées.
 - A. Cliquez sur **Configuration**.
 - B. Cliquez sur **Lightning Experience**.
 - C. Faites glisser le bouton sur **Activé** pour les éléments suivants :
 - i. **Insights pour les comptes**
 - ii. **Comptes, contacts et pistes sociaux**
 - iii. **Lightning Experience**

1-4 : Portail Aide et formation

1. Recherche de la documentation sur la personnalisation des paramètres de l'interface utilisateur.
 - A. Cliquez sur le lien **Aide et formation**.
 - B. Sous **Documentation**, appuyez sur la touche CTRL et cliquez sur OK pour ouvrir un nouvel onglet.
 - C. Dans la zone de recherche, saisissez `paramètres de l'interface utilisateur` et cliquez sur le bouton de **recherche**.
 - D. Cliquez sur la rubrique « Documentation – **Paramètres de l'interface utilisateur** - Modifiez l'interface utilisateur de votre organisation en activant ou désactivant les paramètres ci-dessous ».
2. Recherche de formations en ligne. Revenez à l'onglet ouvert dans **Aide et formation**.
 - A. Cliquez sur le lien **Rechercher un cours** en-dessous de Formation et certification.
 - B. Passez en revue les cours de formation et les options de filtrage répertoriées.
 - C. Fermez la fenêtre Aide et formation.

2-1 : Vérification du profil de la société

1. Examen du profil de la société afin de déterminer le nombre de licences utilisateur disponibles.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Profil de la société | Informations sur la société**.
 - B. Dans la liste Licences utilisateur, notez le nombre de licences Salesforce restantes.
2. Examen du profil de la société afin de déterminer les paramètres régionaux, linguistiques et horaires par défaut.

2-2 : Vérification de l'exercice et configuration de la devise euro

1. Vérification de la définition d'une année standard pour l'exercice, commençant au 1er janvier.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Profil de la société | Année fiscale**.
 - B. Répondez aux questions suivantes :
 - i. Quel type d'exercice est sélectionné : standard ou personnalisé ?
 - ii. Quel est le premier mois de l'exercice fiscal ?
 - iii. Quel sera le nom de l'exercice fiscal ?
2. Activation de la devise euro et ajout du taux de change.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Profil de la société | Gestion des devises**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis indiquez Euro.
 - i. Type de devise : **EUR - Euro**
 - ii. Taux de conversion : (saisir le taux actuel)
 - iii. Décimales : 2
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Test de la nouvelle devise à l'aide d'une opportunité et relevé de la somme convertie.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis créez une opportunité.
 - i. Nom de l'opportunité : Test devise euro
 - ii. Nom du compte : ABC Labs
 - iii. Devise de l'opportunité : **EUR - Euro**
 - iv. Date de clôture : (fin du mois en cours)
 - v. Étape : **Close gagnée**
 - vi. Montant : 10k
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - i. Notez la somme convertie (affichée entre parenthèses dans le champ Montant).

2-3 : Mise à jour des taux de change

1. Mise à jour des taux de change.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Profil de la société | Gestion des devises**.
 - B. Cliquez sur **Modifier les taux**, puis modifiez le taux.
 - i. Euro : 1 . 00
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Observation de l'opportunité de l'exercice précédent et comparaison de la somme convertie à celle relevée.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
 - B. Dans la liste Opportunités récentes, cliquez sur **Test devise euro** et comparez la somme convertie à celle précédemment relevée.

2-4 : Mise à jour du taux de change de l'euro à l'aide de la gestion avancée des devises

1. Activation de la gestion avancée des devises.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Profil de la société | Gestion des devises**.
 - B. Cliquez sur **Activer**.
 - C. Dans l'invite de confirmation, cochez la case **Oui, je souhaite activer la gestion avancée des devises**, puis cliquez sur **Activer**.
2. Mise à jour du taux de change de l'euro en utilisant le premier jour du mois suivant comme date de début.
 - A. Cliquez sur **Gestion des taux de change datés**, puis sur **Continuer** dans l'écran de bienvenue.
 - B. Cliquez sur **Nouveaux taux de change**, puis renseignez les champs.
 - i. Date de début : (premier jour du mois suivant)
 - ii. Euro : 1.13
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Modification de la date de clôture de l'opportunité euro afin d'observer l'évolution de la somme convertie en fonction du taux de change.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
 - B. Dans la liste Opportunités récentes, cliquez sur **Test devise euro** et comparez la somme convertie à celle précédemment relevée.
 - C. Cliquez sur **Modifier**, puis définissez la date de clôture sur la première date du mois suivant.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.

Observez la modification du montant converti en raison de l'utilisation du nouveau taux de change.

2-5 : Modification de l'interface utilisateur afin d'améliorer l'expérience utilisateur

1. Navigation dans l'interface utilisateur afin d'identifier les problèmes répertoriés.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Comptes** et tenez compte des éléments suivants concernant la barre latérale :
 - i. Les utilisateurs trouveraient-ils un avantage à ce que la barre latérale puisse être réduite ?
 - ii. Le composant Création rapide situé au bas de la barre latérale incite-t-il les utilisateurs à créer des enregistrements incomplets ? (N'oubliez pas que ce composant se trouve également dans les onglets Pistes, Contacts et Opportunités.)
 - B. Cliquez sur **OK**. en regard de la liste de sélection Afficher et tenez compte des éléments suivants :
 - i. Serait-il problématique que les utilisateurs soient autorisés à modifier des champs directement à partir d'une vue de liste ou à modifier simultanément plusieurs enregistrements ?
 - ii. Cela poserait-il des problèmes de sécurité si nous autorisions les utilisateurs à imprimer directement à partir d'une vue de liste ?
2. Modification des paramètres de l'interface utilisateur de manière à résoudre les problèmes.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Interface utilisateur**.
 - B. Modifiez uniquement les paramètres suivants.
 - i. Afficher la Création rapide : **Désélectionner**
 - ii. Activer les listes étendues : **Sélectionner**
 - iii. Activer les vues de liste imprimables : **Sélectionner**
 - iv. Activer le menu latéral pouvant être réduit : **Sélectionner**
 - C. Ne modifiez pas les autres paramètres.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Navigation dans l'interface utilisateur pour constater la résolution des problèmes.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Comptes** et essayez d'effectuer les opérations suivantes à partir de la barre latérale :
 - i. Placez le curseur sur le **bord gauche** de la page et cliquez dessus pour développer la barre latérale.
 - ii. Placez le curseur sur le **bord droit** de la barre latérale et cliquez dessus pour réduire la barre.
 - iii. Placez le curseur sur le **bord gauche** de la page et cliquez dessus pour développer à nouveau la barre.
 - B. Recherchez le composant Création rapide. Il a disparu !

- C. Cliquez sur **OK** en regard de la liste de sélection Afficher et essayez d'effectuer les opérations suivantes :
- i. En utilisant les cases à cocher situées à gauche, sélectionnez les **trois premiers enregistrements**, puis double-cliquez sur le champ **Type** du premier enregistrement.
Vous disposez à présent de la possibilité d'utiliser la modification en ligne pour modifier simultanément plusieurs enregistrements.
 - ii. Cliquez sur **Annuler**.
 - iii. Cliquez sur **Vue imprimable** (icône représentant une imprimante) dans l'angle supérieur droit pour afficher une version imprimable de la liste dans une nouvelle fenêtre. Fermez cette fenêtre.

2-6 : Configuration de recherches

1. Restriction du nombre de contacts affichés dans les résultats de recherche à 10 par page.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Recherche | Paramètres de recherche**.
 - i. Sous Nombre de résultats de recherche affichés par objet, dans la liste Objets à mettre à jour, sélectionnez **Comptes** et **Contacts**. (Maintenez la touche **CTRL** enfoncée pour sélectionner ces deux éléments à la fois.)
 - ii. Dans la zone Résultats par page pour les objets sélectionnés, saisissez 10.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Ajout des colonnes Ville et Téléphone mobile aux résultats de recherche de contacts.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Contacts | Présentations de recherche**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation Résultats de recherche.
 - i. Dans la liste Champs disponibles, sélectionnez **Ville** et **Téléphone mobile** (à l'aide de la touche **CTRL**), puis cliquez sur **Ajouter**.
 - ii. Dans la liste Champs sélectionnés, utilisez le bouton **Monter** pour déplacer les champs juste en dessous de Site du compte.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Ajout des filtres Nom du compte et Fonction aux résultats de recherche de contacts.
 - A. Cliquez sur l'action **Modifier** correspondant à la présentation Champs de filtre de recherche.
 - B. Dans la liste Champs disponibles, sélectionnez **Nom du compte** et **Fonction** (à l'aide de la touche **CTRL**), puis cliquez sur **Ajouter**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Vérification des modifications.
 - A. Dans la zone Recherche globale, saisissez **jo**, puis sélectionnez **Rechercher jo* (commence par)** dans les options de recherche qui s'affichent.
 - B. Dans la liste d'éléments sur la gauche, cliquez sur **Contacts (10+)**.
 - C. Dans les résultats Contacts, remarquez les points suivants :
 - i. Seuls les 10 premiers résultats sont affichés.
 - ii. Les champs Ville et Téléphone mobile sont affichés.

- D. Cliquez sur le lien **Afficher les filtres** en regard de Contacts [10+] si les champs de filtre des contacts ne sont pas encore affichés.

A screenshot of a Salesforce interface element. It shows a header bar with the text "Contacts (10+)" in bold black font, followed by a blue link labeled "Afficher les filtres". The entire element is enclosed in a light gray border with a subtle drop shadow.

- E. Dans le filtre Nom du compte, saisissez abc et cliquez sur **Appliquer les filtres**.

2-7 : Création d'une vue de liste de comptes dans les secteurs de la fabrication et des technologies

1. Création d'une vue de liste permettant d'afficher les comptes des secteurs de la fabrication et des technologies.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - B. Cliquez sur **Créer une vue**.
 - i. À l'étape 1, dans le champ Nom de la vue, saisissez **Comptes des secteurs des technologies et de la fabrication**.
 - ii. À l'étape 2, ajoutez les critères du filtre.
 - a. Champ : **Secteur d'activité**
 - b. Opérateur : **égal à**
 - c. Valeur : **Fabrication, Technologie**
 - iii. À l'étape 3, dans la liste Champs disponibles, sélectionnez **Secteur d'activité**, puis cliquez sur **Ajouter**.
 - iv. À l'étape 4, sélectionnez le bouton radio **Visible par tous les utilisateurs (y compris les utilisateurs du portail Client et Partenaire)**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.

2-8 : Création de groupes Chatter publics et privés

1. Création de groupes Chatter pour l'ensemble du service commercial (public) et du service de support (privé).
 - A. Créez le groupe Chatter Service commercial.
 - i. Cliquez sur l'onglet **Chatter**, puis sur **Groupes** à gauche.
 - ii. Cliquez sur **Nouveau groupe**.
 - iii. Renseignez les informations concernant le nouveau groupe.
 - a. Nom du groupe : Service commercial
 - b. Description : Espace de collaboration pour tout ce qui concerne les ventes.
 - c. Accès au groupe : **Public**
 - iv. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - B. Cliquez sur **Ajouter des membres**.
 - C. Ajoutez des membres au groupe. Utilisez la zone de recherche pour rechercher des personnes dans la liste, puis cliquez sur **Ajouter**.

Allison Wheeler
Kathy Cooper
Jessica Heinz
Diego Cruz
An Lin
 - D. Cliquez sur **Terminé**.
 - E. Cliquez sur **Modifier les rôles**.
 - F. Octroyez à **An Lin**, **Kathy Cooper**, **Diego Cruz** et **Jessica Heinz** le statut de responsable.
 - G. Cliquez sur **Terminé**.
 - H. Publiez le message suivant à l'attention du groupe Service commercial :
Bienvenue dans le groupe Service commercial, qui remplace la liste d'e-mail Service commercial. Tous les membres de niveau Responsable ont obtenu des droits de responsable. Vous pouvez donc ajouter les membres de votre équipe à ce groupe.
 - I. Cliquez sur **Partager**.
 - J. Répétez l'étape 1, A pour créer le groupe Service de support.
 - i. Nom du groupe : Service de support
 - ii. Description : Espace de collaboration pour tout ce qui concerne le support.
 - iii. Accès au groupe : **Privé**
 - K. Répétez l'étape 1, B-G pour ajouter Noah Larkin, Roberta Spada et Lars Ross comme membres du groupe et accorder à Roberta Spada des droits de responsable.

- L. Publiez le message suivant à l'attention du groupe Service de support :
Bienvenue dans le groupe Service de support, qui remplace la liste d'e-mail Service de support. @Roberta Spada est responsable du groupe. Vous pouvez lui envoyer les membres d'équipe que vous souhaitez ajouter à ce groupe.
 - M. Cliquez sur **Partager**.
2. Publication d'un lien vers le groupe Service de support qui explique comment utiliser les mentions @ et indiquer à Noah Larkin que les requêtes sont désormais dotées de la fonction Chatter.
- A. Cliquez sur **Aide et formation**.
 - B. Recherchez le terme `mention`.
 - C. Cliquez sur **Mention de personnes et de groupes dans des publications et des commentaires**.
 - D. Copiez l'URL de la barre d'adresse du navigateur.
 - E. Sur la page du groupe Service de support, cliquez sur **Lien**.
 - F. Publiez le message suivant :
Bonjour à vous, membres du support ! Vous trouverez ici une formation rapide sur l'utilisation de la fonction de mention @, permettant de convier un utilisateur ou tout un groupe à une conversation Chatter.
Utilisez des balises de rubrique pour organiser les publications dans Chatter. Par exemple : `#formation`
 - i. URL du lien : (le lien que vous avez copié)
 - ii. Nom de lien : `Mention de personnes et de groupes dans des publications et des commentaires`
 - G. Cliquez sur **Partager** pour publier le lien vers le groupe Service de support.
3. Cliquez sur **#formation** dans votre publication Chatter pour voir les autres conversations concernant la formation dans la société.

2-9 : Préparation à Salesforce1

1. Examen des composants de l'application Salesforce1.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les applications | Applications connectées**.
 - B. Observez les sous-applications connectées disponibles dans l'organisation.
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.
 - A. Dans la colonne Action en regard de Chatter pour iOS, cliquez sur **Modifier**.
 - B. Sous Intégration mobile, sélectionnez les options suivantes :
 - i. Demander le code PIN après : **10 minutes**
 - ii. Longueur du code PIN : 6
 - C. Répondez aux questions suivantes :
 - i. Quels sont les deux groupes d'utilisateurs autorisés ? _____
 - ii. Pouvez-vous limiter l'accès en fonction de l'adresse IP ? _____
 - iii. Quels sont les avantages et les inconvénients de l'obligation des utilisateurs à se connecter à chaque fois à la sous-application ? _____
 - D. Cliquez sur Enregistrer.

Exercice :

Pour utiliser directement la sous-application, téléchargez Salesforce1 sur votre dispositif Android ou iOS, et utilisez vos identifiants de connexion et mot de passe ADM201 pour vous connecter.

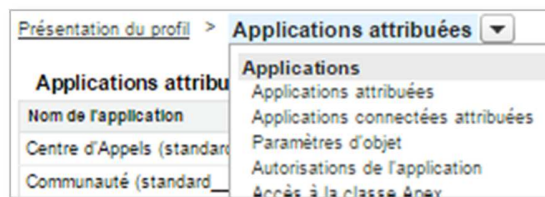
3-1 : Création du profil Utilisateur du service de recrutement

1. Création d'un profil Utilisateur du service de recrutement par clonage du profil Aucun accès.

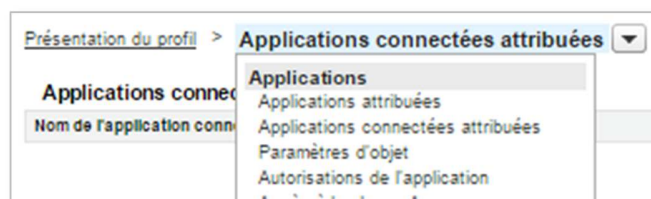
Applications attribuées		Contenu, Recrutement (par défaut), Salesforce				
Applications connectées		Chatter				
Applications attribuées		Salesforce1 pour Android				
Objets et onglets	Onglet	Lire	Créer	Modifier	Supprimer	
Candidats	Valeur par défaut activée	✓	✓	✓		
Personnes assurant les entretiens	Valeur 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 l'e-mail				

- A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis complétez la page Cloner le profil.
 - i. Profil existant : Aucun accès
 - ii. Nom du profil : Utilisateur du service de recrutement
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Modification du nouveau profil pour sélectionner uniquement les paramètres et autorisations affichés sur l'image précédente, sans altérer les autres.
 - A. Dans la section Applications, cliquez sur **Applications attribuées**.
 - B. Cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez le bouton radio **Par défaut** en regard de l'entrée Recrutement.
 - C. Assurez-vous que seules les cases à cocher **Visible** correspondant aux applications appropriées sont sélectionnées.
 - i. Contenu : **Sélectionner**
 - ii. Recrutement : **Sélectionner**
 - iii. Salesforce Chatter : **Sélectionner**

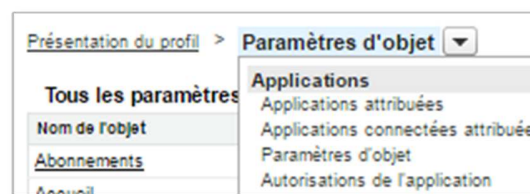
- D. Pour toutes les autres applications, assurez-vous que la case **Visible** n'est pas cochée.
- E. Cliquez sur **Enregistrer**.
- F. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la **flèche** en regard de l'option Applications attribuées, puis sélectionnez **Applications connectées attribuées**. Cliquez sur **Non merci** si vous êtes invité à découvrir l'application.



- i. Cliquez sur **Modifier**.
 - ii. Dans la liste Applications installées connectées, sélectionnez Salesforce1 pour Android, puis cliquez sur **Ajouter**.
 - iii. Cliquez sur **Enregistrer**.
- G. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la **flèche** en regard de l'option Applications connectées attribuées, puis sélectionnez **Paramètres d'objet**.

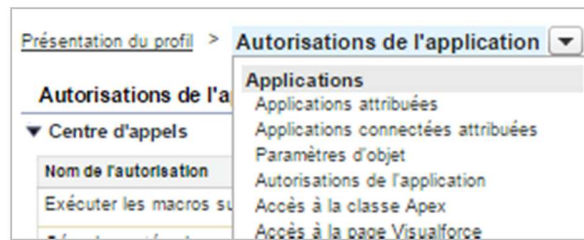


- H. Définissez les autorisations pour les objets Candidats, Personnes assurant les entretiens, Candidatures et Postes conformément au tableau ci-dessus.
- I. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la **flèche** en regard de l'option Paramètres d'objet, puis sélectionnez **Autorisations de l'application**.



- i. Cliquez sur **Modifier** et désélectionnez toutes les cases à cocher sélectionnées.
 - ii. Cliquez sur **Enregistrer**.

- J. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la **flèche** en regard de l'option Autorisations de l'application, puis sélectionnez **Autorisations système**.



- K. Cliquez sur **Modifier**, puis modifiez les autorisations système de sorte que seules celles répertoriées ci-dessous soient sélectionnées :
- 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**
- Remarque : la case Utilisateur interne de Chatter est activée par défaut pour tous les utilisateurs.
- L. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Attribution du profil à Daniel Garcia, Marcela Lopez et Javier Reyes.
- Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier** en regard de Garcia, Daniel.
 - Dans la liste de sélection Profil, sélectionnez **Utilisateur du service de recrutement**.
 - Cliquez sur **Enregistrer**.
 - Répétez les étapes 3 A à D pour Marcela Lopez et Javier Reyes.

3-2 : Configuration d'un utilisateur APAC

1. Création d'un enregistrement utilisateur pour le nouvel utilisateur.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Cliquez sur **Nouvel utilisateur**, puis complétez l'enregistrement du nouvel utilisateur.
 - i. Prénom : Fumiko
 - ii. Nom : Suzuki
 - iii. Adresse e-mail : fsuzuki@aw####.com
 - iv. Fonction : Représentant commercial
 - v. Service : **Ventes APAC**
 - vi. Licence utilisateur : **Salesforce**
 - vii. Profil : **Utilisateur commercial**
 - viii. Définissez les paramètres régionaux correspondants :
 - a. Fuseau horaire : **(GMT+09:00) Heure normale du Japon (Asie/Tokyo)**
 - b. Paramètres régionaux : **Japonais**
 - c. Langue : **Japonais**
 - d. Devise : **JPY - Yen japonais**
 - ix. Responsable : An Lin
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.

3-3 : Création d'un utilisateur Chatter Free

1. Création d'un enregistrement utilisateur pour Desmond Castillo.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs | Nouvel utilisateur**.
 - B. Renseignez les informations concernant le nouvel utilisateur.
 - i. Prénom : Desmond
 - ii. Nom : Castillo
 - iii. Appuyez sur la touche de **tabulation** pour passer au champ suivant.
 - iv. Alias : (champ rempli automatiquement)
 - v. Adresse e-mail : dcast@aw####.com (veillez à utiliser le numéro unique défini pour votre organisation de formation)
 - vi. Appuyez sur la touche de **tabulation** pour passer au champ suivant.
 - vii. Nom d'utilisateur : (champ rempli automatiquement)
 - viii. Surnom : (champ rempli automatiquement)
 - ix. Fonction : Conseiller juridique en chef
 - x. Service : **Juridique**
2. Attribution d'une licence Chatter Free.
 - A. Licence utilisateur : **Chatter Free**
 - B. Profil : **Chatter Free User**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Accueil du nouvel utilisateur dans Chatter.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Chatter**.
 - B. Cliquez sur **Personnes**.
 - C. Cliquez sur **Castillo, Desmond** dans la liste Personnes visualisées récemment.
 - D. Rédigez le message suivant sur le profil de Desmond :
Desmond, bienvenue dans Chatter ! Téléchargez une photo dès que possible et consultez les recommandations pour commencer.
 - E. Cliquez sur **Partager**.

3-4 : Configuration d'invitations Chatter

1. Accès aux paramètres Chatter à l'échelle de l'organisation et activation des invitations.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Chatter | Paramètres Chatter**.
 - B. Cliquez sur **Modifier**.
 - i. Autoriser les invitations de collaborateurs : **Sélectionner**
 - ii. Autoriser les invitations de clients : **Sélectionner**
2. Inscription du domaine de messagerie AW Computing sur la liste blanche.
 - A. Dans le premier champ Domaines de messagerie de la société, entrez `aw#####.com` (assurez-vous que vous utilisez le numéro unique pour votre organisation de formation).

Remarque : ce champ doit normalement afficher automatiquement le domaine de messagerie de votre société.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Publication sur le groupe Service commercial indiquant que les invitations Chatter ont été activées.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Chatter**, puis sur **Groupe** à gauche.
 - B. Cliquez sur **Service commercial**.
 - C. Saisissez le message Chatter suivant :

Les invitations Chatter ont été activées ! N'hésitez pas à inviter d'autres personnes à nous rejoindre sur Chatter. Il vous suffit de cliquer sur le lien Inviter des personnes dans la zone dédiée aux membres (en bas à droite).
 - D. Cliquez sur **Partager**.

3-5 : Résolution des problèmes de connexion

1. Définition de la stratégie de mot de passe sur trois tentatives de connexion non valides maximum.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Contrôles de sécurité | Stratégies de mot de passe**.
 - B. Passez en revue les stratégies de mot de passe.
 - i. Nombre maximal de tentatives de connexion non valides : 3
 - ii. Période de verrouillage effective : **15 minutes**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Tentative de connexion à l'aide des identifiants de Fumiko avec un mot de passe incorrect.
 - A. Ouvrez un nouvel onglet dans votre navigateur et saisissez `login.salesforce.com` dans la barre d'adresse.
 - B. Appuyez sur **ENTRÉE**.
 - C. Essayez de vous connecter à l'aide des identifiants de Fumiko.
 - i. Nom d'utilisateur : `fsuzuki@aw####.com`
 - ii. Mot de passe : `mot de passe`
 - D. Cliquez sur **Connexion**. Un message d'erreur apparaît.
3. Affichage des identifiants dans l'historique des connexions de Fumiko.
 - A. Revenez à l'onglet de navigateur précédent, où vous étiez connecté à Salesforce.
 - B. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - C. Dans la colonne Nom complet, cliquez sur **Suzuki, Fumiko**.
 - D. Positionnez la souris sur le lien **Historique des connexions** permettant d'afficher la liste correspondante, dans la partie supérieure de l'enregistrement. La tentative de connexion ayant échoué y est affichée.
4. Nouvelle tentative de connexion à l'aide des identifiants de Fumiko à trois reprises avec un mot de passe incorrect.
 - A. Revenez à l'onglet correspondant à la page de connexion.
 - B. Essayez de vous connecter à l'aide des identifiants de Fumiko.
 - i. Nom d'utilisateur : `fsuzuki@aw####.com`
 - ii. Mot de passe : `mot de passe`
 - C. Cliquez sur **Connexion**. Un message d'erreur apparaît.
 - D. Répétez l'étape B encore deux fois. La stratégie de mot de passe que vous avez définie autorise l'échec de trois tentatives de connexion. À la quatrième tentative se traduisant par un échec, le compte est verrouillé.

5. Affichage des identifiants dans l'historique des connexions de Fumiko et déverrouillage.
 - A. Revenez à l'onglet de navigateur précédent, où vous étiez connecté à Salesforce.
 - B. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - C. Dans la colonne Nom complet, cliquez sur **Suzuki, Fumiko**.
 - D. Positionnez la souris sur le lien **Historique des connexions** permettant d'afficher la liste correspondante, dans la partie supérieure de l'enregistrement. Les tentatives de connexion ayant échoué y sont affichées et le statut de la dernière tentative est Verrouillage de mot de passe.
 - E. Cliquez sur **Déverrouiller** dans l'enregistrement de l'utilisateur.

4-1 : Restriction des heures de connexion et des plages IP

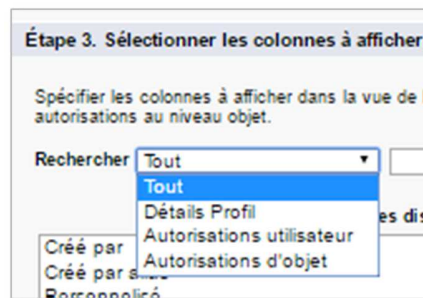
1. Restriction des heures de connexion de l'utilisateur du service client de 8 h à 18 h, du lundi au vendredi, et de la plage de connexions IP au réseau de la société uniquement.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils**.
 - B. Cliquez sur **Utilisateur du service client**.
 - C. Dans la section Système, cliquez sur **Heures de connexion**.
 - D. Cliquez sur **Modifier** et établissez la planification.
 - Lundi : **08 h 00 à 18 h 00**
 - Mardi : **08 h 00 à 18 h 00**
 - Mercredi : **08 h 00 à 18 h 00**
 - Jeudi : **08 h 00 à 18 h 00**
 - Vendredi : **00 h 00 à 00 h 00**
 - Samedi : **00h00 à 00h00**.
 - Dimanche : **00h00 à 00h00**.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Restriction de la plage de connexions IP du profil Utilisateur du service client au réseau de la société uniquement.
 - A. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la **flèche** en regard de l'option Heures de connexion, puis sélectionnez **Plages de connexion IP**.
 - B. Cliquez sur **Ajouter des plages IP** et saisissez les adresses.
 - Adresse IP de début : 192.168.33.64
 - Adresse IP de fin : 192.168.33.126
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Sélectionnez **Enregistrer cette plage IP même si elle ne couvre pas mon adresse IP actuelle**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

4-2 : Mise à jour des autorisations d'objet d'un compte

1. Activation des vues de liste de profil avancées.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Interface utilisateur**.
 - B. Sélectionnez la case à cocher **Activer les vues de liste de profil avancées**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Création d'une vue de profil pour les autorisations d'objet de compte.

Remarque : les vues de liste relatives aux autres objets ont déjà été créées à votre intention.

 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Profils**.
 - B. Cliquez sur **Créer une vue**, puis complétez l'écran de définition de la nouvelle vue.
 - i. Nom de la vue : **Autorisations d'objet Compte**
 - ii. Paramètre : **Personnalisé**
 - iii. Opérateur : **égal à**
 - iv. Valeur : **Vrai**
 - v. Rechercher : **Autorisations d'objet**



- vi. Paramètres disponibles : **Compte : Lire, Compte : Créer, Compte : Modifier, Compte : Supprimer** (Maintenez la touche **CTRL** enfoncée pour sélectionner tous les éléments simultanément.)
- C. Cliquez sur **Ajouter**.
- D. Cliquez sur **Enregistrer**.
- E. Dans le menu de liste de sélection Afficher, sélectionnez **Autorisations d'objet Compte**.

3. Mise à jour en masse des autorisations Supprimer conformément au tableau ci-dessous. Les étapes 3A et 3B illustrent deux manières différentes de procéder. Si vous n'avez pas créé le profil Utilisateur du service de recrutement, ignorez l'étape de mise à jour des autorisations Supprimer de ce profil.

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	✓	✓	✓	

- A. Pour modifier une seule autorisation sur un profil :
 - i. Double-cliquez sur l'**autorisation**.
 - ii. Apportez la modification sur l'écran Modifier.
 - iii. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - B. Pour modifier la même autorisation sur plusieurs profils :
 - i. Sélectionnez les **cases à cocher** en regard de chaque profil.
 - ii. Double-cliquez sur l'**autorisation** pour la modifier sur l'un des profils sélectionnés.
 - iii. Apportez la modification sur l'écran Modifier.
 - iv. Sous Appliquer les modifications à, sélectionnez **Tous les enregistrements n sélectionnés**.
 - v. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Connexion en tant qu'Allison Wheeler et que Courtney Brown pour vérifier les autorisations.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard d'Allison Wheeler.
 - C. Sélectionnez l'application **Ventes** dans le sélecteur d'applications.
 - D. Cliquez sur l'onglet **Comptes**, sélectionnez la vue de liste **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK** en regard de la liste de sélection Afficher.

- E. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **ABC Labs**.
Remarquez que le bouton Supprimer est disponible dans la partie supérieure de la page de détails du compte.
En effet, Allison dispose de l'autorisation Compte : Supprimer sur son profil.
 - F. Cliquez sur **Allison Wheeler | Déconnexion**.
 - G. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard de Courtney Brown.
 - H. Sélectionnez l'application **Ventes** dans le sélecteur d'applications.
 - I. Cliquez sur l'onglet **Comptes**, sélectionnez la vue de liste **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK** en regard de la liste de sélection Afficher.
 - J. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **ABC Labs**.
Remarquez que le bouton Supprimer n'est pas disponible dans la partie supérieure de la page des détails du contact, car Courtney ne dispose pas de l'autorisation Compte : Supprimer sur son profil.
 - K. Cliquez sur **Courtney Brown | Déconnexion**.
5. Créez un ensemble d'autorisations en vue d'octroyer l'autorisation Supprimer les comptes et de l'attribuer à Courtney Brown.
- A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis complétez l'écran Créer :
 - i. Étiquette : `Supprimer les comptes`
 - ii. Nom d'API : (champ rempli automatiquement)
 - iii. Description : `octroie l'autorisation Supprimer les comptes`.
 - iv. Licence utilisateur : **Salesforce**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Dans la section Applications, cliquez sur **Paramètres d'objets**.
 - E. Cliquez sur **Comptes**.
 - F. Cliquez sur **Modifier**.
 - G. Cochez la case **Supprimer** sous Autorisations d'objet. (Remarque : les cases Lire et Modifier seront automatiquement cochées).
 - H. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - I. Cliquez sur **Gérer les attributions**.
 - J. Cliquez sur **Ajouter des attributions**.
 - K. Dans la colonne Action, cochez la **case** en regard de Brown, Courtney.
 - L. Cliquez sur **Attribuer**.
 - M. Cliquez sur **Terminé**.

6. Connectez-vous en tant que Courtney Brown pour vérifier les autorisations
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard de Courtney Brown.
 - C. Cliquez sur l'onglet **Comptes**, sélectionnez la vue de liste **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK** en regard de la liste de sélection Afficher.
 - D. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **ABC Labs**.
Remarquez que le bouton Supprimer est désormais disponible dans la partie supérieure de la page des détails du contact, car Courtney dispose de l'autorisation Compte : Supprimer.
 - E. Cliquez sur **Courtney Brown | Déconnexion**.

4-3 : Octroyer l'accès à Lightning Experience

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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis complétez l'écran Créer :
 - i. Étiquette : Octroyer l'accès à Lightning Experience
 - ii. Nom d'API : (champ rempli automatiquement)
 - iii. Description : Octroie l'accès à Lightning Experience.
 - iv. Licence utilisateur : **Salesforce**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Dans la section Système, cliquez sur **Autorisations système**.
 - E. Cliquez sur **Modifier**.
 - F. Cochez la **case** en regard de l'option Utilisateur Lightning Experience.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - H. Cliquez sur **Gérer les attributions**.
 - I. Cliquez sur **Ajouter des attributions**.
 - J. Dans la colonne Action, cochez la **case** en regard de Kevin Bailey, Diego Cruz et David Hudson.
 - K. Cliquez sur **Attribuer**.
 - L. Cliquez sur **Terminé**.
2. Connectez-vous en tant que David Hudson et Courtney Brown pour vérifier les autorisations.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard de David Hudson.
 - C. David utilise-t-il Lightning Experience ? _____
 - D. Cliquez sur **Se déconnecter** en tant que David Hudson.
 - E. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard de Courtney Brown.
 - F. Courtney utilise-t-elle Lightning Experience ? _____
 - G. Cliquez sur **Courtney Brown | Déconnexion**.

4-4 : Définition de valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation


1. Définition de l'accès interne par défaut aux pistes, comptes, contacts et campagnes sur Accès public en lecture seule.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage**.
 - B. Cliquez sur **Modifier**, puis modifiez les paramètres d'accès.
 - i. Piste : **Accès public en lecture seule**
 - ii. Compte, Contrat et Actif : **Accès public en lecture seule**
 - iii. Contact : **Accès public en lecture seule**
 - iv. Campagne : **Accès public en lecture seule**
2. Définition de l'accès interne par défaut aux opportunités et aux requêtes sur Privé.
 - A. Opportunité : **Privé**
 - B. Requête : **Privé** (cliquez sur **OK** dans le message qui s'affiche.)
3. Définition de l'accès interne par défaut à Candidat, Personne assurant les entretiens et Poste sur Privé.
 - A. Candidat : **Privé**
 - B. Personne assurant les entretiens : **Privé**
 - C. Poste : **Privé**
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **OK** dans le message de confirmation.

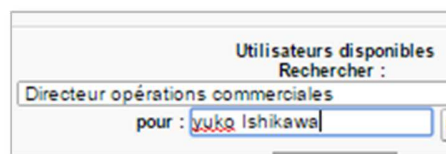


4-5 : Création d'une hiérarchie des rôles

1. Construction de la hiérarchie des rôles de manière à inclure les rôles affichés sur le diagramme.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Rôles**.
 - B. Cliquez sur **Définir des rôles**.
 - C. Cliquez sur **Développer tout**.
 - D. Sous Vice-président des ventes internationales, cliquez sur **Ajouter un rôle**, puis renseignez le nouveau rôle.
 - i. Étiquette : `Directeur des ventes APAC`
 - ii. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : `Directeur des ventes APAC`
 - a. Accès au contact : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - b. Accès à l'opportunité : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - c. Accès à la requête : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - E. Cliquez sur **Enregistrer et nouveau**. (Cliquez sur **OK** dans les messages qui apparaissent.)
 - F. Renseignez les informations suivantes sur le nouveau rôle.
 - i. Étiquette : `Représentant commercial APAC`
 - ii. Rattachement hiérarchique de ce rôle : `Directeur des ventes APAC` (Cliquez sur le bouton de recherche pour le sélectionner.)
 - iii. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : `Représentant commercial APAC`
 - a. Accès au contact : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - b. Accès à l'opportunité : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - c. Accès à la requête : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher...**
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**. (Cliquez sur **OK** dans les messages qui apparaissent.)
2. Attribution d'un nouveau nom au rôle vice-président des ventes internationales de manière à inclure Opérations commerciales.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Rôles**.
 - B. Cliquez sur **Définir des rôles**.
 - C. En regard de Vice-président des ventes internationales, cliquez sur **Modifier**, puis modifiez le rôle.
 - i. Étiquette : `Vice-président des ventes internationales/opérations commerciales`
 - ii. Nom de rôle : `VPofGlobalSalesSalesOps`
 - iii. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : `Ventes internationales`
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.

4-6 : Affecter des utilisateurs aux rôles

1. Affectation des utilisateurs à leurs rôles conformément au tableau.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Rôles**.
 - B. Cliquez sur **Définir des rôles**.
 - C. Cliquez sur **Développer tout**. 
 - D. En regard de Directeur des ventes APAC, cliquez sur **Attribuer**.
 - i. Dans la liste Utilisateurs disponibles, sélectionnez **An Lin**.
 - ii. Cliquez sur **Ajouter**.
 - iii. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - E. En regard de Représentant commercial APAC, cliquez sur **Attribuer**.
 - i. Dans la liste Utilisateurs disponibles, sélectionnez **Fumiko Suzuki** et **Jin Chang**. (Maintenez la touche **CTRL** enfoncée pour sélectionner tous ces éléments à la fois.)
 - ii. Cliquez sur **Ajouter**.
 - iii. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - F. En regard de Vice-président des ventes internationales/opérations commerciales, cliquez sur **Attribuer**.
 - i. Dans la liste de sélection Utilisateurs disponibles, sélectionnez **Directeur des opérations commerciales**.
 - ii. Dans la liste Utilisateurs disponibles, sélectionnez **Yuko Ishikawa**.
 - iii. Cliquez sur **Ajouter**.



- iv. Dans la liste de sélection Utilisateurs disponibles, sélectionnez **Opérations commerciales**.
- v. Dans la liste Utilisateurs disponibles, sélectionnez **Courtney Brown**, **Tony Jenkins** et **Alan Wong**. (Maintenez la touche **CTRL** enfoncée pour sélectionner tous les éléments simultanément.)
- vi. Cliquez sur **Ajouter**.
- vii. Cliquez sur **Enregistrer**.

2. Suppression des rôles Opérations commerciales et Directeur des opérations commerciales.
 - A. En regard du rôle Opérations commerciales, cliquez sur **Suppr.** (Cliquez sur **OK** dans le message de confirmation qui apparaît.)
 - B. En regard du rôle Directeur des opérations commerciales, cliquez sur **Suppr.** (Cliquez sur **OK** dans le message de confirmation qui apparaît.)
3. À des fins de rattachement hiérarchique, affectation de l'administrateur au rôle de PDG.
 - A. En regard de PDG, cliquez sur **Attribuer**.
 - i. Dans la liste Utilisateurs disponibles, sélectionnez votre nom (**Utilisateur Admin**).
 - ii. Cliquez sur **Ajouter**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.

4-7 : Création d'une hiérarchie des rôles

1. Construction de la hiérarchie des rôles de manière à inclure les rôles affichés en bleu sur le diagramme.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Rôles**.
 - B. Cliquez sur **Définir des rôles**.
 - C. Cliquez sur **Développer tout**.
 - D. Sous PDG, cliquez sur **Ajouter un rôle**, puis renseignez les champs d'information associés au nouveau rôle.
 - i. Étiquette : Vice-président des services
 - ii. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : Vice-président des services
 - a. Accès au contact : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - b. Accès à l'opportunité : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher...**
 - c. Accès à la requête : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - iii. Cliquez sur **Enregistrer et nouveau**.
 - E. Renseignez les informations suivantes sur le nouveau rôle.
 - i. Étiquette : Directeur du support client
 - ii. Rattachement hiérarchique de ce rôle : **Vice-président des services** (Cliquez sur le bouton de **recherche** pour le sélectionner.)
 - iii. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : Directeur du support client
 - a. Accès au contact : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - b. Accès à l'opportunité : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher...**
 - c. Accès à la requête : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - iv. Cliquez sur **Enregistrer et nouveau**.
 - F. Renseignez les informations suivantes sur le nouveau rôle.
 - i. Étiquette : Représentant du support client
 - ii. Rattachement hiérarchique de ce rôle : **Directeur du support client** (Cliquez sur le bouton de **recherche** pour le sélectionner.)
 - iii. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : Représentant du support client
 - a. Accès au contact : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher...**
 - b. Accès à l'opportunité : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher...**
 - c. Accès à la requête : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - iv. Cliquez sur **Enregistrer et nouveau**.

- G. Renseignez les informations suivantes sur le nouveau rôle.
 - i. Étiquette : `Ingénieur commercial`
 - ii. Rattachement hiérarchique de ce rôle : **Vice-président des ventes internationales/opérations commerciales** (Cliquez sur le bouton de **recherche** pour le sélectionner.)
 - iii. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : `Ingénieur commercial`
 - a. Accès au contact : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent afficher...**
 - b. Accès à l'opportunité : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - c. Accès à la requête : **Les utilisateurs de ce rôle peuvent modifier...**
 - iv. Cliquez sur **Enregistrer**.
- 2. Affectation des utilisateurs à leurs rôles conformément au tableau.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Rôles**.
 - B. Cliquez sur **Définir des rôles**.
 - C. En regard du rôle Vice-président des services, cliquez sur **Attribuer**.
 - i. Dans la liste Utilisateurs disponibles, sélectionnez **Noah Larkin**.
 - ii. Cliquez sur **Ajouter**.
 - iii. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. En regard du rôle Directeur du support client, cliquez sur **Attribuer**.
 - i. Dans la liste Utilisateurs disponibles, sélectionnez **Roberta Spada**.
 - ii. Cliquez sur **Ajouter**.
 - iii. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - E. En regard du rôle Représentant du support client, cliquez sur **Attribuer**.
 - i. Dans la liste Utilisateurs disponibles, sélectionnez **Cara Ng, Robin Kramer et Tim Howe**. (Maintenez la touche **CTRL** enfoncée pour sélectionner tous les éléments simultanément.)
 - ii. Cliquez sur **Ajouter**.
 - iii. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - F. En regard du rôle Ingénieur commercial, cliquez sur **Attribuer**.
 - i. Dans la liste Utilisateurs disponibles, sélectionnez **Amy Daniels et Kevin Bailey**. (Maintenez la touche **CTRL** enfoncée pour sélectionner tous ces éléments à la fois.)
 - ii. Cliquez sur **Ajouter**.
 - iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

4-8 : Création de règles de partage d'opportunités

1. Création d'une règle de partage pour octroyer au directeur marketing un accès en lecture à toutes les opportunités.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage**.
 - B. Dans la section Règles de partage Opportunité, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les informations concernant la règle.
 - i. Étiquette : `Partage de toutes les opportunités avec le directeur marketing`
 - ii. Type de règle : **Selon l'enregistrement du propriétaire**
 - iii. Opportunité : appartenant aux membres de : **Rôles et subordonnés : Vice-président des ventes internationales/opérations commerciales**
 - iv. Partager avec : **Rôles : Directeur marketing**
 - v. Accès à l'opportunité : **Lecture seule**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **OK** dans le message de confirmation.
2. Création d'un groupe public pour tous les représentants commerciaux.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Groupes publics**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les champs d'information associés au nouveau groupe.
 - i. Étiquette : `Représentants commerciaux internationaux`
 - ii. Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies : **Sélectionner**
 - iii. Rechercher : **Rôles**
 - iv. Dans la liste Membres disponibles, maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez les membres.
 - a. Rôle : **Représentant commercial APAC**
 - b. Rôle : **Représentant commercial EMEA**
 - c. Rôle : **Représentant commercial États-Unis**
 - v. Cliquez sur **Ajouter**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Création d'une règle de partage de sorte que les représentants commerciaux puissent avoir un accès en lecture aux opportunités que chacun d'entre eux a générées.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage**.
 - B. Dans la section Règles de partage Opportunité, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez la règle.
 - i. Étiquette : `Partage de toutes les opportunités avec les commerciaux internationaux`
 - ii. Type de règle : **Selon l'enregistrement du propriétaire**
 - iii. Opportunité : appartenant aux membres de : **Groupes publics : Représentants commerciaux internationaux**

- iv. Partager avec : **Groupes publics : Représentants commerciaux internationaux**
 - v. Accès à l'opportunité : **Lecture seule**
- C. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **OK** dans le message de confirmation.
- 4. Création d'une règle de partage pour octroyer aux comptables un accès en lecture/écriture à toutes les opportunités gagnées.
 - A. Dans la section Règles de partage Opportunité, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les informations concernant la règle.
 - i. Étiquette : Partage des opportunités gagnées avec la comptabilité
 - ii. Type de règle : **Selon le critère**
 - iii. Champ : **Gagnée**
 - iv. Opérateur : **égal à**
 - v. Valeur : **Vrai**
 - vi. Partager avec : Rôles : **Comptable**
 - vii. Accès à l'opportunité : **Lecture/Écriture**
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **OK** dans le message de confirmation.

4-9 : Création de règles de partage pour le recrutement

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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage**.
 - B. Dans la section Règles de partage Candidat, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les champs d'information associés à la règle.
 - i. Étiquette : `Partage des candidats entre les recruteurs`
 - ii. Type de règle : **Selon l'enregistrement du propriétaire**
 - iii. Candidat : appartenant aux membres de : **Rôles : Recruteur**
 - iv. Partager avec : **Rôles : Recruteur**
 - v. Niveau d'accès : **Lecture seule**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **OK** dans le message de confirmation.
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.
 - A. Dans la section Règles de partage Personne assurant les entretiens, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les champs d'information associés à la règle.
 - i. Étiquette : `Partage des personnes assurant les entretiens entre les recruteurs`
 - ii. Type de règle : **Selon l'enregistrement du propriétaire**
 - iii. Personne assurant les entretiens : appartenant aux membres de : **Rôles : Recruteur**
 - iv. Partager avec : **Rôles : Recruteur**
 - v. Niveau d'accès : **Lecture seule**
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **OK** dans le message de confirmation.
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.
 - A. Dans la section Règles de partage Postes, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les informations concernant la règle.
 - i. Étiquette : `Partage des postes entre les recruteurs`
 - ii. Type de règle : **Selon l'enregistrement du propriétaire**
 - iii. Poste : appartenant aux membres de : **Rôles : Recruteur**
 - iv. Partager avec : **Rôles : Recruteur**
 - v. Niveau d'accès : **Lecture/Écriture**
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **OK** dans le message de confirmation.

4. Création d'un groupe public pour tous les vice-présidents.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Groupes publics**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les informations concernant le groupe.
 - i. Étiquette : **Vice-présidents** (champ Nom du groupe renseigné automatiquement)
 - ii. Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies : **Sélectionner**
 - iii. Rechercher : **Rôles**
 - iv. Pour : **Vice-président** (cliquez sur **Rechercher**)
 - a. Dans la liste Membres disponibles, maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez **l'ensemble des rôles de vice-président**, sauf le rôle de vice-président des ventes internationales/opérations commerciales. (Remarque : nous n'ajoutons pas le rôle Vice-président des ventes internationales/opérations commerciales puisqu'il inclut également les utilisateurs Opérations commerciales. Nous ajouterons Allison Wheeler, vice-présidente des ventes internationales, séparément.)
 - b. Cliquez sur **Ajouter**.
 - v. Rechercher : **Utilisateurs**
 - vi. Pour : **Allison Wheeler** (cliquez sur **Rechercher**)
 - a. Dans la liste Membres disponibles, sélectionnez **Utilisateur : Allison Wheeler**.
 - b. Cliquez sur **Ajouter**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Création d'une règle de partage pour octroyer aux vice-présidents un accès en lecture à l'ensemble des postes ouverts.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Contrôles de sécurité | Paramètres de partage**.
 - B. Dans la section Règles de partage Postes, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les informations concernant la règle.
 - i. Étiquette : **Partage des postes ouverts avec les vice-présidents**
 - ii. Type de règle : **Selon le critère**
 - iii. Champ : **Statut**
 - iv. Opérateur : **égal à**
 - v. Valeur : **Ouvert**
 - vi. Partager avec : **Groupes publics : Vice-présidents**
 - vii. Niveau d'accès : **Lecture seule**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **OK** dans le message de confirmation.

A reprendre oklm

4-10 : Configuration des équipes de comptes

1. Activation d'équipes de comptes.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Équipes du compte**.
 - B. Cliquez sur **Activer les équipes de compte**.
 - C. Cochez la case **Équipes de compte activées**.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - E. Sélectionnez la case à cocher **Présentation du compte** pour ajouter la liste associée Équipe de compte à la présentation de page.
 - F. Cochez la case **Ajouter aux listes associées personnalisées des utilisateurs**.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Ajout de nouveaux rôles à une équipe : Ingénieur préventes et Représentant du support dédié.
 - A. Cliquez sur **Rôles de l'équipe**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - C. Dans la zone de texte, saisissez les valeurs de la liste de sélection Ingénieur préventes et Représentant du support dédié, chacune sur une ligne distincte.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Connexion avec les identifiants de Phil Smith et création d'une équipe de compte par défaut à laquelle octroyer un accès en lecture seule.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Cliquez sur **Se connecter** en regard de Smith, Phil.
 - C. Cliquez sur **Phil Smith | Mes paramètres | Personnel | Informations utilisateur avancées**.
 - D. Dans la liste associée Équipe du compte par défaut, cliquez sur **Ajouter**.
 - E. Ajoutez les membres de l'équipe de compte par défaut de Phil.
 - i. Membre de l'équipe : Tim Howe
 - a. Accès au compte : **Lecture seule**
 - b. Accès au contact : **Lecture seule**
 - c. Accès à l'opportunité : **Lecture seule**
 - d. Accès aux requêtes : **Lecture/Écriture**
 - e. Rôle au sein de l'équipe : **Représentant du support dédié**
 - ii. Membre de l'équipe : Amy Daniels
 - a. Accès au compte : **Lecture seule**
 - b. Accès au contact : **Lecture seule**
 - c. Accès à l'opportunité : **Lecture/Écriture**

- d. Accès aux requêtes : **Lecture seule**
 - e. Rôle au sein de l'équipe : **Ingénieur préventes**
 - F. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Ajout de l'équipe par défaut à l'un des comptes de Phil.
- A. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Mes comptes**, puis cliquez sur **OK**.
 - C. Cliquez sur **ABC Labs**.
 - D. Placez le curseur sur le lien **Équipe du compte** permettant d'afficher la liste correspondante, puis cliquez sur **Ajouter une équipe par défaut**.
 - E. Placez à nouveau le curseur sur le lien **Équipe du compte** permettant d'afficher la liste correspondante afin de vous assurer que l'équipe a bien été ajoutée.
 - F. Cliquez sur **Phil Smith | Déconnexion**.

4-11 : Partage manuel des enregistrements en rapport avec le recrutement

1. Partage manuel de l'enregistrement concernant la candidate Tina Bell avec Allison Wheeler.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Candidats**. (S'il n'est pas disponible, cliquez sur le signe + (**Tous les onglets**) | **Candidats**.)
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tout**, puis cliquez sur **OK**.
 - C. Cliquez sur **Tina Bell**.
 - D. Cliquez sur **Partager**.
 - E. Cliquez sur **Ajouter**.
 - F. Partagez l'enregistrement concernant les candidats avec Allison.
 - i. Rechercher : **Utilisateurs**
 - ii. Dans la liste Disponible, sélectionnez **Allison Wheeler**.
 - iii. Cliquez sur **Ajouter**.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Connexion à l'aide des identifiants d'Allison Wheeler afin de tester le partage manuel.
 - A. Connectez-vous en tant qu'Allison Wheeler.
 - i. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - ii. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard de Wheeler, Allison.
 - B. Vérifiez le partage des enregistrements concernant les postes.
 - i. Cliquez sur l'onglet **Postes**. (S'il n'est pas disponible, cliquez sur le signe + (**Tous les onglets**) | **Postes**.)
 - ii. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tout**, puis cliquez sur **OK**.
 - iii. Cliquez sur **Représentant commercial États-Unis** pour afficher l'enregistrement. (Allison peut voir cet enregistrement concernant le poste, car nous avons créé une règle de partage plus tôt pour partager des postes avec les vice-présidents.)
 - iv. Vérifiez le partage des enregistrements concernant les candidats.
 - v. Cliquez sur l'onglet **Candidats**. (S'il n'est pas disponible, cliquez sur le signe + (**Tous les onglets**) | **Candidats**.)
 - vi. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tout**, puis cliquez sur **OK**.
 - vii. Cliquez sur **Tina Bell** pour afficher l'enregistrement. (Allison peut voir ce dossier de candidat, car nous l'avons partagé manuellement.)
 - C. Cliquez sur **Allison Wheeler | Déconnexion**.

4-12 : Définition de la sécurité au niveau du champ Opportunité

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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs**.
 - B. Dans la section Champs personnalisés et relations de l'opportunité, cliquez sur **Numéro du bon de commande**.
 - i. Cliquez sur **Définir la sécurité au niveau du champ**.
 - ii. Désélectionnez la **case** dans l'en-tête de colonne Visible.
 - iii. Cochez la case **Visible** pour **Utilisateur du service client, Utilisateur commercial et Administrateur système**. (Remarque : la sécurité au niveau du champ doit être définie pour l'administrateur système afin qu'il puisse accéder aux champs.)
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Cliquez sur le lien **Revenir aux champs d'opportunité**.
 - E. Répétez les étapes B à D pour les champs suivants :
 - i. **Numéro de la carte de crédit**
 - ii. **Mois d'expiration de la carte de crédit**
 - iii. **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.
 - A. Dans la section Champs personnalisés et relations de Opportunité, cliquez sur **Numéro de la commande client**.
 - i. Cliquez sur **Définir la sécurité au niveau du champ**.
 - ii. Désélectionnez la **case** dans l'en-tête de colonne Visible.
 - iii. Cochez la case **Visible** pour **Utilisateur du service client, Utilisateur commercial et Administrateur système**.
 - iv. Cochez la case **Lecture seule** associée à Utilisateur commercial.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.

5-1 : Gérer les champs standard

1. Remplacement de l'étiquette de champ Évaluation par Cote des prospects.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Noms et étiquettes d'onglets | Renommer les onglets et les étiquettes**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier** en regard de Comptes.
 - C. Ne modifiez pas les noms d'onglet. Cliquez sur **Suivant**.
 - D. Faites défiler la liste des champs standard jusqu'à Évaluation, puis, dans la colonne Singulier, remplacez Évaluation par Cote des prospects.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Ajout de texte d'aide au champ.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Champs**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier** en regard de Évaluation, puis modifiez la définition du champ.
 - i. Texte d'aide : Ceci indique la probabilité qu'une vente soit réalisée sur
sur ce compte dans les six prochains mois.
« Froid » indique une faible probabilité.
« Tiède » indique une probabilité raisonnable.
« Chaud » indique une forte probabilité.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Ajout d'une nouvelle valeur Inconnu au champ.
 - A. Dans la colonne Étiquette de champ, cliquez sur **Évaluation**.
 - B. Dans la section Valeurs de liste de sélection Notation du compte, cliquez sur **Nouveau**.
 - C. Dans la zone Ajouter des valeurs à la liste de sélection, saisissez Inconnu.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Modification de la sécurité au niveau du champ de manière à ce que seuls les utilisateurs commerciaux puissent le modifier.
 - A. Cliquez sur **Définir la sécurité au niveau du champ**.
 - i. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la **case**.
 - ii. Dans la colonne Lecture seule, désélectionnez la case **Utilisateur commercial**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Affichage de l'enregistrement d'un compte pour observer les modifications apportées au champ.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK**.
 - C. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **ABC Labs**.
 - D. En regard du champ Cote des prospects, placez le curseur sur l'icône d'**aide** pour afficher le texte d'aide.
 - E. Double-cliquez sur la **valeur du champ**, puis cliquez sur la **liste de sélection** pour afficher la nouvelle valeur Inconnu.
 - F. Cliquez sur **Annuler** pour annuler la modification.

5-2 : Création de champs personnalisés

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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Champs**.
 - B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de compte, cliquez sur **Nouveau**.
 - C. À l'étape 1, sélectionnez le bouton radio **Case à cocher**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - D. Renseignez les informations concernant le nouveau champ à l'étape 2.
 - i. Étiquette de champ : Détenteur d'un plan de support
 - ii. Valeur par défaut : **Désélectionner**
 - iii. Description : les utilisateurs commerciaux se servent de ce champ pour indiquer au support les clients détenteurs de plans de support.
 - iv. Texte d'aide : Ce client dispose-t-il d'un plan de support actif ? Cochez cette case lors de la vente d'un plan de support à ce client.
 - E. Cliquez sur **Suivant**.
 - F. Réalisez l'étape 3 de la manière suivante :
 - i. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la **case**.
 - ii. Dans la colonne Lecture seule, désélectionnez les cases **Utilisateur commercial** et **Utilisateur du support**.
 - G. Cliquez sur **Suivant**.
 - H. Cliquez sur **Enregistrer et nouveau**.
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.
 - A. À l'étape 1, sélectionnez le bouton radio **Date**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - B. Renseignez les informations demandées à l'étape 2.
 - i. Étiquette de champ : Date d'expiration du plan de support
 - ii. Description : Date d'expiration du plan de support actif.
 - iii. Texte d'aide : Quand le plan de support actif doit-il être renouvelé ?
 - C. Cliquez sur **Suivant**.
 - D. Réalisez l'étape 3 de la manière suivante :
 - i. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la **case**.
 - ii. Dans la colonne Lecture seule, désélectionnez les cases **Utilisateur commercial** et **Utilisateur du support**.
 - iii. Cliquez sur **Suivant**.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Modification de l'enregistrement d'un compte afin de tester les nouveaux champs.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK**.
 - C. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **ABC Labs**.
 - D. En regard des champs Détenteur d'un plan de support et Date d'expiration du plan de support, placez le curseur sur les icônes d'aide pour afficher le texte d'aide.
 - E. Double-cliquez sur la case **Détenteur d'un plan de support**, puis cochez-la.
 - F. Double-cliquez sur le champ **Date d'expiration du plan de support**, puis sélectionnez la date correspondant à la **date du jour dans un an**.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.

5-3 : Création de listes de sélection

1. Copie des valeurs de Région et Zone requises à partir de la publication Chatter de Yuko Ishikawa.
 - A. Dans la zone Recherche globale, saisissez **Yuko**, puis cliquez sur **Rechercher**.
 - B. Dans la partie supérieure de la page des résultats de recherche, cliquez sur **Rechercher dans les fils**.
 - C. Recherchez la publication de Yuko comportant les valeurs de région et de zone, puis copiez toutes les valeurs.
Remarque : Cliquez sur le lien **Afficher plus** pour afficher la liste complète des régions et des zones.
2. Création d'une valeur de liste de sélection globale intitulée Région.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Créer | Ensembles de valeurs de liste de sélection | Nouveau**.
 - B. Renseignez la section Informations.
 - i. Étiquette de champ : **Région**
 - ii. Description : À utiliser dans les champs Région pour l'ensemble de l'organisation AW.
 - iii. Dans la zone suivante, saisissez les régions, chacune sur une ligne distincte.
APAC
EMEA
LATAM
US
Canada
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Création d'un champ de liste de sélection, intitulé Région, dans les objets Piste et Compte
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Pistes | Champs**.
 - B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de Piste, cliquez sur **Nouveau**.
 - C. À l'étape 1, sélectionnez le bouton radio **Liste de sélection**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - D. Renseignez les informations demandées à l'étape 2.
 - i. Étiquette de champ : **Région**
 - ii. Sélectionnez Région dans la liste déroulante des valeurs de liste de sélection globales.
 - iii. Description : Région géographique du client. À des fins d'opérations commerciales uniquement.
 - iv. Texte d'aide : Dans quelle région le client se trouve-t-il ?
 - E. Cliquez sur **Suivant**.

- F. Renseignez les informations demandées à l'étape 3.
 - i. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la **case**.
 - ii. Dans la colonne Lecture seule, désélectionnez la case **Utilisateur commercial**.
- G. Cliquez sur **Suivant**.
- H. Cliquez sur **Enregistrer**.
- I. Répétez toutes les étapes dans l'objet Compte, mais cliquez sur **Enregistrer et Nouveau** à la fin de la procédure.
- 4. Création d'un champ de liste de sélection personnalisé, intitulé Zone, modifiable uniquement par les utilisateurs commerciaux.
 - A. À l'étape 1, sélectionnez le bouton radio **Liste de sélection**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - B. Renseignez les informations demandées à l'étape 2.
 - i. Étiquette de champ : Zone
 - ii. Dans la zone suivante, collez les valeurs de Région et Zone que vous avez copiées à partir de la publication Chatter de Yuko.
 - iii. Supprimez les valeurs de Région suivantes de la liste.
APAC
EMEA
LATAM
US
Canada
 - iv. Description : Zone du client au sein de la région sélectionnée. À des fins d'opérations commerciales uniquement.
 - v. Texte d'aide : Dans quelle zone ce client se trouve-t-il ? Dépend de la région.
 - C. Cliquez sur **Suivant**.
 - D. Réalisez l'étape 3 de la manière suivante :
 - i. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la **case**.
 - ii. Dans la colonne Lecture seule, désélectionnez la case **Utilisateur commercial**.
 - E. Cliquez sur **Suivant**.
 - F. Cliquez sur **Enregistrer**.
- 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.
 - A. Dans la liste Champs personnalisés et relations de compte, cliquez sur **Dépendances de champs**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis configurez la nouvelle dépendance de champ.
 - i. Champ de contrôle : **Région**
 - ii. Champ dépendant : **Zone**
 - C. Cliquez sur **Continuer**.

- D. Maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez les zones appropriées dans chaque colonne.
 - i. APAC : **Asie de l'Est, Océanie, Asie du Sud-Est**
 - ii. EMEA: **Afrique, Europe, Moyen-Orient, Royaume-Uni et Irlande**
 - iii. LATAM : **Caraïbes, Amérique centrale, Amérique du Sud**
 - iv. États-Unis : **Mid West des États-Unis, Nord-Est des États-Unis, Sud-Est des États-Unis, Sud-Ouest des États-Unis, Ouest des États-Unis**
 - v. Canada : **Canada du Nord, les Montagnes et l'Ouest, les Prairies, Canada du Centre, Côte Est**
- E. Cliquez sur **Inclure les valeurs**.
- F. Cliquez sur **Afficher un aperçu**, puis testez la dépendance en sélectionnant différentes régions et en affichant les différentes zones disponibles pour chaque région.
- G. Cliquez sur **Fermer** pour fermer la fenêtre d'aperçu.
- H. Cliquez sur **Enregistrer**.
- 6. Modification du compte ABC Labs afin de tester les nouveaux champs.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK**.
 - C. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **ABC Labs**.
 - D. Double-cliquez sur le champ **Région**, puis renseignez les champs dépendants.
 - i. Région : **US**
 - ii. Zone : **Ouest des États-Unis**
 - E. Cliquez sur **OK**.
 - F. Cliquez sur **Enregistrer**.

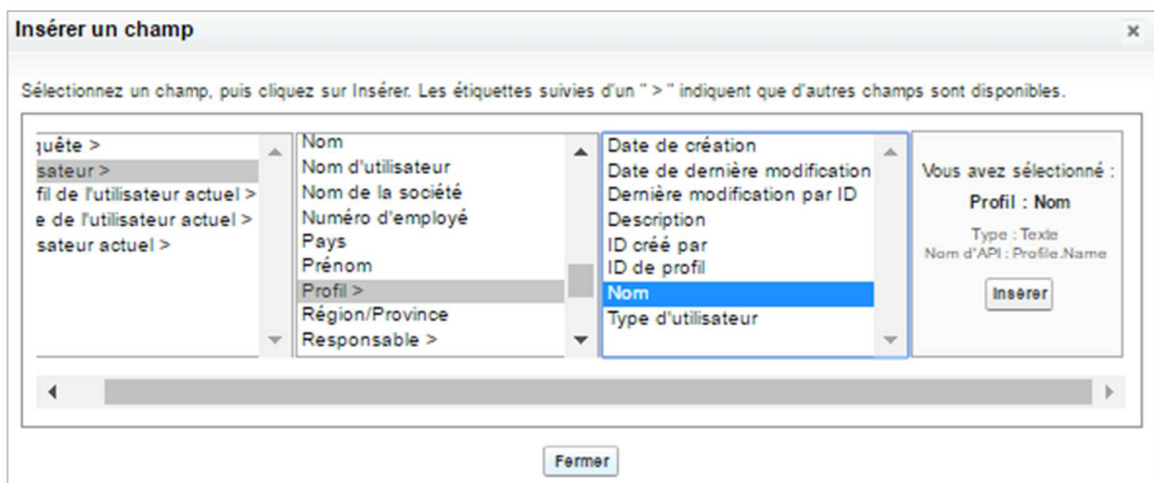
5-4 : Création d'une liste de sélection Motif de clôture

1. Copie des valeurs Motif de clôture requises à partir de la publication Chatter d'Allison Wheeler.
 - A. Dans la zone Recherche globale, saisissez `Allison`, puis cliquez sur **Rechercher**.
 - B. Dans la partie supérieure de la page des résultats de recherche, cliquez sur **Rechercher dans les fils**.
 - C. Recherchez la publication d'Allison comportant les valeurs Motif de clôture, puis copiez toutes les valeurs.
Remarque : Cliquez sur le lien **Afficher plus** pour afficher la liste complète des motifs de clôture.
2. Création d'un champ de liste de sélection personnalisé, intitulé Motif de clôture, modifiable uniquement par les utilisateurs commerciaux.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs**.
 - B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de l'opportunité, cliquez sur **Nouveau**.
 - C. À l'étape 1, sélectionnez **Liste de sélection (sélection multiple)**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - D. Renseignez les informations concernant le nouveau champ à l'étape 2.
 - i. Étiquette de champ : `Motif de clôture`
 - ii. Sélectionnez Saisissez des valeurs pour la liste de sélection, chacune séparée par une nouvelle ligne.
 - iii. Dans la zone suivante, collez les valeurs Motif de clôture que vous avez copiées à partir de la publication Chatter d'Allison.
 - iv. Nombre de lignes visibles : 5
 - v. Description : `Créé de manière à ce que le vice-président des ventes internationales puisse suivre les gains et les pertes.`
 - vi. Texte d'aide : `Lorsque vous clôturez l'opportunité, sélectionnez au moins une valeur qui décrit le mieux le motif de la clôture.`
 - E. Cliquez sur **Suivant**.
 - F. Renseignez la sécurité au niveau du champ à l'étape 3.
 - i. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la **case**.
 - ii. Dans la colonne Lecture seule, désélectionnez la case **Utilisateur commercial**.
 - G. Cliquez sur **Suivant**.
 - H. Cliquez sur **Enregistrer**.
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.)

- A. Dans la liste Champs personnalisés et relations de Opportunité, cliquez sur **Dépendances de champs**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis configurez la nouvelle dépendance de champ.
 - i. Champ de contrôle : **Étape**
 - ii. Champ dépendant : **Motif de clôture**
 - iii. Cliquez sur **Continuer**.
 - C. Dans la partie supérieure du tableau, cliquez sur **Suivant** jusqu'à ce que les colonnes Close gagnée et Close perdue s'affichent.
 - D. Maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez les motifs de clôture appropriés dans les colonnes Close gagnée et Close perdue.
 - i. Close gagnée : **Toutes les valeurs commençant par Gagnée**
 - ii. Close perdue : **Toutes les valeurs commençant par Perdue**
 - iii. Cliquez sur **Inclure les valeurs**.
 - E. Cliquez sur **Afficher un aperçu**, puis testez la dépendance en sélectionnant différentes étapes et en affichant les différents motifs de clôture disponibles pour chaque étape.
 - F. Cliquez sur **Fermer** pour fermer la fenêtre d'aperçu.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **OK** pour accepter l'avertissement selon lequel les valeurs dépendantes ne seront pas toutes incluses.
4. Modification de l'opportunité ABC – 10 ordinateurs portables pour tester le nouveau champ.
- A. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Toutes les opportunités**, puis cliquez sur **OK**.
 - C. Cliquez sur l'en-tête de colonne **Nom de l'opportunité** pour trier la colonne par ordre alphabétique.
 - D. Cliquez sur **ABC – 10 ordinateurs portables**.
 - E. Double-cliquez sur le champ **Étape**, puis renseignez les champs dépendants.
 - i. Étape : **Close gagnée**
 - ii. Motif de clôture : Gagnée : **Concurrent**, Gagnée : **Prix** (Maintenez la touche **CTRL** enfoncée pour sélectionner les deux motifs.)
 - iii. Cliquez sur la **flèche** supérieure pour ajouter les valeurs sélectionnées.
 - F. Cliquez sur **OK**.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.

5-5 : Création et filtrage de recherches

1. Création d'un champ Agent remplaçant permettant de rechercher l'objet Utilisateur, modifiable par les utilisateurs du support.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Requêtes | Champs**.
 - B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de Requête, cliquez sur **Nouveau**.
 - C. À l'étape 1, sélectionnez **Relation de recherche**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - D. À l'étape 2, dans la liste de sélection Associé à, sélectionnez **Utilisateur**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - E. Renseignez les informations demandées à l'étape 3.
 - i. Renommez l'étiquette de champ : Agent remplaçant
 - ii. Description : Utilisée pour identifier le représentant du support remplaçant le propriétaire de la requête absent. À des fins de support uniquement.
 - iii. Texte d'aide : Qui est le représentant du support remplaçant le propriétaire de la requête absent ?
2. Ajout d'un filtre à la recherche de manière à ce que seuls les utilisateurs du département Support puissent être sélectionnés.
 - A. Dans la section Filtre de référence, cliquez sur **Afficher les paramètres de filtre**.
 - B. Cliquez sur l'icône de **recherche** pour créer le filtre.
 - i. Champ : **Utilisateur : Profil : Nom**
 - ii. Cliquez sur **Insérer**.



- iii. Opérateur : **égal à**
- iv. Valeur / Champ : **Valeur**

- v. Dans le dernier champ du filtre : **Utilisateur du support**
 - vi. Type de filtre : **Obligatoire**
 - vii. Sinon, afficher le message d'erreur suivant lors de l'enregistrement :
L'utilisateur n'existe pas ou n'est pas un utilisateur du support.
 - viii. Actif : **Sélectionner**
 - C. Cliquez sur **Suivant**.
 - D. Renseignez la sécurité au niveau du champ à l'étape 4.
 - i. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la **case**.
 - ii. Dans la colonne Lecture seule, désélectionnez la case **Utilisateur du support**.
 - E. Cliquez sur **Suivant**.
 - F. Désélectionnez la **case** en regard de la présentation de page Présentation des requêtes clôturées.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.
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.
- A. Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier** en regard de Nom du contact.
 - B. Dans la section Filtre de référence, cliquez sur **Afficher les paramètres de filtre**.
 - C. Cliquez sur l'icône de **recherche** pour créer le filtre.
 - i. Champ : **Nom du contact : ID du compte**
 - ii. Cliquez sur **Insérer**.
 - iii. Opérateur : **égal à**
 - iv. Valeur / Champ : **Champ**
 - v. Dans le dernier champ du filtre : **Requête : ID du compte**
 - vi. Cliquez sur **Insérer**.
 - viii. Type de filtre : **Obligatoire**
 - vii. Sinon, afficher le message d'erreur suivant lors de l'enregistrement : Vous devez sélectionner un contact associé au même compte que celui de la requête.
 - ix. Actif : **Sélectionner**
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Création d'une requête pour tester la fonction de recherche. Test des utilisateurs et des non-utilisateurs du support.
- A. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez **Centre d'appels**.
 - B. Cliquez sur l'onglet **Requêtes**.
 - C. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les détails du nouvel enregistrement de requête.
 - i. Nom du contact : **Jon Amos** (Entrez cette valeur manuellement. N'utilisez pas l'icône de recherche.)

- ii. Nom du compte : **ABC Labs**
- iii. Saisissez Allison Wheeler dans le champ Agent remplaçant. (N'utilisez pas l'icône de recherche.)
- iv. Origine de la requête : **Téléphone**
- D. Cliquez sur **Enregistrer**.
Observez les messages d'erreur qui apparaissent.
- E. Saisissez les valeurs autorisées :
 - i. Nom du contact : Bertha Boxer
 - ii. Agent remplaçant : Tim Howe
- F. Cliquez sur **Enregistrer**.
Notez que les messages d'erreur n'apparaissent plus.

5-6 : Création de recherches

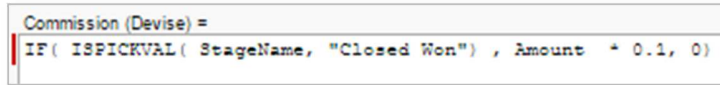
1. Création d'un champ Référence employé permettant de rechercher l'objet Utilisateur.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Pistes | Champs**.
 - B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de Piste, cliquez sur **Nouveau**.
 - C. À l'étape 1, sélectionnez **Relation de recherche**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - D. À l'étape 2, dans la liste de sélection Associé à, sélectionnez **Utilisateur**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - E. Renseignez les informations demandées à l'étape 3.
 - i. Renommez l'étiquette de champ : `Référence employé`
 - ii. Description : `Identifie l'utilisateur qui a mentionné la piste. À des fins marketing uniquement.`
 - iii. Texte d'aide : `Identifie l'utilisateur qui a mentionné la piste.`
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.
 - A. Dans la section Filtre de recherche, cliquez sur **Afficher les paramètres de filtre**, puis ajoutez les informations concernant le filtre.
 - i. Champ : **Utilisateur : Profil : Nom** (Astuce : cliquez sur l'icône représentant une loupe.)
 - ii. Opérateur : **différent de**
 - iii. Valeur / Champ : **Valeur**
 - iv. Dans le dernier champ du filtre : `Utilisateur VAR` (Remarque : Utilisateur VAR est sensible à la casse.)
 - v. Type de filtre : **Obligatoire**
 - vi. Sinon, afficher le message d'erreur suivant lors de l'enregistrement : `Les utilisateurs ayant le profil Utilisateur VAR ne peuvent pas transmettre de pistes.`
 - vii. Actif : **Sélectionner**
 - viii. Cliquez sur **Suivant**.
 - B. Renseignez la sécurité au niveau du champ à l'étape 4.
 - i. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la **case**.
 - ii. Dans la colonne Lecture seule, désélectionnez la case **Utilisateur du service marketing général**.
 - C. Cliquez sur **Suivant**.
 - D. Désélectionnez la **case** en regard de la présentation de page Web vers piste.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.

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.
 - A. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez **Marketing**.
 - B. Cliquez sur l'onglet **Pistes**.
 - C. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Toutes les pistes en cours**, puis cliquez sur **OK**.
 - D. Dans la colonne Nom, cliquez sur l'**en-tête de colonne** pour la trier par ordre alphabétique.
 - E. Cliquez sur **Airaudi, Jon**.
 - F. Double-cliquez sur le champ **Référence employé**, puis saisissez Maria Bolzani.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.
Observez le message d'erreur qui apparaît.
 - H. Dans le champ Référence employé, saisissez Phil Smith.
 - I. Cliquez sur **Enregistrer**.
Notez que le message d'erreur n'apparaît plus.

5-7 : Création de champs de formule personnalisés

1. Création d'un champ de formule personnalisé sur l'objet Opportunité, qui calcule une commission de 10 pourcents dès qu'une opportunité est close gagnée.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs**.
 - B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de l'opportunité, cliquez sur **Nouveau**.
 - C. À l'étape 1, sélectionnez **Formule**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - D. Renseignez les informations concernant le nouveau champ à l'étape 2.
 - i. Étiquette de champ : **Commission**
 - ii. Type de renvoi de la formule : **Devise**
 - E. Cliquez sur **Suivant**.
 - F. Renseignez les informations concernant la formule à l'étape 3.
 - i. Dans la liste de sélection Insérer un champ de fusion, sélectionnez **Montant**.
 - ii. Cliquez sur **Insérer un opérateur**, puis sélectionnez ***Multiplication**.
 - iii. Dans la zone Commission (Devise)=, complétez la formule.
 - a. Saisissez `Amount * 0.1` (Remarque : la formule finale devrait correspondre à `Amount * 0.1`)
 - b. Cliquez sur **Vérifier la syntaxe**.
 - iv. Description : Calcule une commission de 10 pourcents pour le représentant commercial lorsqu'une opportunité est gagnée.
 - v. Texte d'aide : Commission du représentant commercial lorsqu'une opportunité est gagnée.
 - G. Cliquez sur **Suivant**.
 - H. Renseignez les informations concernant la sécurité au niveau du champ à l'étape 4.
 - i. Dans l'en-tête de colonne Visible, désélectionnez la **case**.
 - ii. Dans la colonne Visible, cochez les cases **Utilisateur responsable**, **Utilisateur commercial** et **Administrateur système**.
 - I. Cliquez sur **Suivant**.
 - J. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - K. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
 - L. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Toutes les opportunités**, puis cliquez sur **OK**.
 - M. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur **ACME - 700 ordinateurs**.
Notez que la commission est affichée même si l'opportunité n'est pas gagnée.
2. Modification de la formule afin que la commission ne soit calculée que lorsqu'une opportunité est close gagnée.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs**.

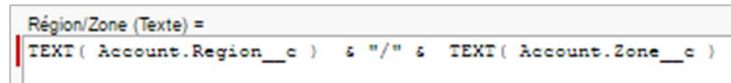
- B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de Opportunité, cliquez sur **Modifier** en regard de Commission.
- C. Dans la section Options de formule, cliquez sur l'onglet **Formule avancée**, puis modifiez la formule.



```
Commission (Devise) =
IF( ISPICKVAL( StageName, "Closed Won") , Amount * 0.1, 0)
```

- i. Dans la zone Commission (Devise)=, cliquez au **début** de la formule pour positionner le curseur.
 - ii. Dans la liste Fonctions, sélectionnez **IF**, puis cliquez sur **Insérer la fonction sélectionnée**.
 - iii. Dans la formule, mettez en surbrillance **logical_test**
 - iv. Dans la liste Fonctions, sélectionnez **ISPICKVAL**, puis cliquez sur **Insérer la fonction sélectionnée**.
 - v. Dans la formule, mettez en surbrillance **picklist_field**
 - vi. Cliquez sur **Insérer un champ**, sélectionnez **Étape** dans la deuxième liste de la fenêtre Insérer un champ qui s'affiche, puis cliquez sur **Insérer**.
 - vii. Dans la formule, mettez en surbrillance **text_literal** et saisissez "Close Gagnée" (guillemets inclus).
 - viii. Dans la formule, mettez en surbrillance **Amount * 0.1** et coupez cette syntaxe (**CTRL+X**).
 - ix. Dans la formule, mettez en surbrillance **value_if_true** et collez l'élément (**CTRL+V**).
 - x. Dans la formule, mettez en surbrillance **value_if_false** et saisissez 0.
 - xi. Cliquez sur **Vérifier la syntaxe**.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - E. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
 - F. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Toutes les opportunités**, puis cliquez sur **OK**.
 - G. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur **ACME – 700 ordinateurs**. Notez que la commission est à présent de zéro car l'opportunité n'est pas gagnée.
 - H. Cliquez sur le lien **Retour à la liste : Opportunités**.
 - I. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur **American Package – Ordinateurs**. Notez que la commission est à présent affichée car l'opportunité est 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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs**.
 - B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de l'opportunité, cliquez sur **Nouveau**.

- C. À l'étape 1, sélectionnez **Formule**, puis cliquez sur **Suivant**.
- D. Renseignez les informations concernant le nouveau champ à l'étape 2.
 - i. Étiquette de champ : **Région / Zone**
 - ii. Type de renvoi de la formule : **Texte**
- E. Cliquez sur **Suivant**.
- F. Renseignez les informations concernant la formule à l'étape 3.



- i. Cliquez sur l'onglet **Formule avancée** s'il n'est pas déjà sélectionné.
- ii. Dans la liste Fonctions, sélectionnez **TEXT**, puis cliquez sur **Insérer la fonction sélectionnée**.
- iii. Dans la formule, mettez en surbrillance **value**.
- iv. Cliquez sur **Insérer un champ**, puis sélectionnez **Compte >** dans la deuxième liste de la fenêtre Insérer un champ qui s'affiche.
- v. Dans la nouvelle liste qui s'affiche, sélectionnez **Région**, puis cliquez sur **Insérer**.
- vi. Cliquez à la **fin** de la formule pour positionner le curseur, puis cliquez sur **Insérer un opérateur** et sélectionnez **&Concaténation**.
- vii. À la fin de la formule, saisissez " / " (guillemets inclus).
- viii. Cliquez sur **Insérer un opérateur**, puis sélectionnez **&Concaténation**.
- ix. Dans la liste Fonctions, sélectionnez **TEXT**, puis cliquez sur **Insérer la formule sélectionnée**.
- x. Dans la formule, mettez en surbrillance **value**.
- xi. Cliquez sur **Insérer un champ**, puis sélectionnez **Compte >** dans la deuxième liste de la fenêtre Insérer un champ qui s'affiche.
- xii. Dans la nouvelle liste qui s'affiche, sélectionnez **Zone**, puis cliquez sur **Insérer**.
- xiii. Cliquez sur **Vérifier la syntaxe**.
- xiv. Description : Affiche les valeurs Région et Zone obtenues à partir de l'enregistrement de compte.
- xv. Texte d'aide : Région et zone du compte.
- G. Cliquez sur **Suivant**.
- H. À l'étape 4, ne modifiez aucun paramètre de sécurité au niveau du champ. Cliquez sur **Suivant**.
- I. Cliquez sur **Enregistrer**.
- J. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
- K. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Toutes les opportunités**, puis cliquez sur **OK**.
- L. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur **ABC – 10 ordinateurs portables**. Remarquez que les informations sur la région et la zone provenant du compte sont affichées.

5-8 : Création de champs de formule personnalisés

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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs**.
 - B. Dans la liste Champs personnalisés et relations de l'opportunité, cliquez sur **Nouveau**.
 - C. À l'étape 1, sélectionnez **Formule**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - D. Renseignez les informations concernant le nouveau champ à l'étape 2.
 - i. Étiquette de champ : `Montant après remise`
 - ii. Type de renvoi de la formule : **Devise**
 - E. Cliquez sur **Suivant**.
 - F. Renseignez les informations concernant la formule à l'étape 3.
 - i. Cliquez sur l'onglet **Formule simple**. (Remarque : la formule sera créée dans la grande zone de texte intitulée Montant après remise (Devise)=.)
 - ii. Dans la liste de sélection Insérer un champ de fusion, sélectionnez **Montant**.
 - iii. Cliquez sur **Insérer un opérateur**, puis sélectionnez ***Multiplication**.
 - iv. Cliquez sur **Insérer un opérateur**, puis sélectionnez **(Parenthèse ouvrante**.
 - v. Après la parenthèse ouvrante, entrez 1
 - vi. Cliquez sur **Insérer un opérateur**, puis sélectionnez **-Soustraction**.
 - vii. Dans la liste de sélection Insérer un champ de fusion, sélectionnez **Pourcentage de remise**.
 - viii. Cliquez sur **Insérer un opérateur**, puis sélectionnez **) Parenthèse fermante**.
 - ix. Cliquez sur **Vérifier la syntaxe**.
 - x. Description : `Calcule le montant de l'opportunité après application d'une remise.`
 - xi. Texte d'aide : `Montant de l'opportunité après application d'une remise.`
 - xii. Cliquez sur **Suivant**.
 - G. À l'étape 4, ne modifiez aucun paramètre de sécurité au niveau du champ. Cliquez sur **Suivant**.
 - H. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Test du nouveau champ sur une opportunité.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Toutes les opportunités**, puis cliquez sur **OK**.
 - C. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur **ACME - 700 ordinateurs**.
 - D. Double-cliquez sur le champ **Pourcentage de remise** et saisissez 10.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**. Le champ Montant après remise doit à présent indiquer le montant de l'opportunité après application de la remise.

5-9 : Création de présentations de page

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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Présentation de page**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier** pour modifier la présentation de compte par défaut.
 - C. Dans la palette située dans la partie supérieure, faites glisser l'élément **Section** vers la présentation de page et déposez-le juste au-dessus de la section Informations supplémentaires.
 - i. Nom de section : `Région commerciale`
 - ii. Présentation : **2 colonnes**
 - iii. Commande Tab-touche : **De gauche à droite**
 - iv. Cliquez sur **OK**.
 - D. Dans la palette située dans la partie supérieure, cliquez sur l'élément **Section**, faites-le glisser vers la présentation de page et déposez-le juste au-dessus de la section Informations supplémentaires.
 - i. Nom de section : `Informations sur le plan de support`
 - ii. Présentation : **2 colonnes**
 - iii. Commande Tab-touche : **De gauche à droite**
 - iv. Cliquez sur **OK**.
 - E. Disposez les champs.
 - i. Dans la section Informations sur le compte, faites glisser le champ **Région** vers la colonne de gauche de la nouvelle section Région commerciale.
 - ii. Dans la section Informations sur le compte, faites glisser le champ **Zone** vers la colonne de droite de la nouvelle section Région commerciale.
 - iii. Dans la section Informations sur le compte, faites glisser le champ **Détenteur d'un plan de support** vers la gauche de la nouvelle section Informations sur le plan de support.
 - iv. Dans la section Informations sur le compte, faites glisser le champ **Date d'expiration du plan de support** vers la colonne droite de la nouvelle section Informations sur le plan de support.
 - v. Dans la section Informations supplémentaires, faites glisser le champ **Niveau de support** vers la gauche de la nouvelle section Informations sur le plan de support.

2. **Rendre le champ Évaluation obligatoire.**
 - A. Dans la section Informations sur le compte, positionnez le curseur sur le champ **Évaluation** et cliquez sur le bouton (la clé) **Propriétés** qui apparaît.
 - B. Dans la zone Propriétés du champ, sélectionnez **Obligatoire**, puis cliquez sur **OK**.
3. Ajout des colonnes Téléphone mobile et Ne pas appeler à la liste associée Contacts.
 - A. Faites défiler l'écran jusqu'à la liste associée Contacts, puis cliquez sur le bouton (la clé) **Propriétés** de la barre grise située au-dessus.
 - B. Dans la liste Champs disponibles, sélectionnez **Téléphone mobile** et **Ne pas appeler** (maintenez la touche **CTRL** enfoncée pour sélectionner les deux champs à la fois).
 - C. Cliquez sur **Ajouter**.
 - D. Faites défiler vers le bas la fenêtre contextuelle Propriétés de la liste associée - Contact. (Remarque : si l'option Appliquer les informations de la colonne aux autres présentations de page apparaît, assurez-vous que seule l'option Présentation de compte client est sélectionnée et désélectionnez toutes les autres présentations de page.)
 - E. Cliquez sur **OK**.
4. Déplacement de la liste associée Opportunités vers le haut.
 - A. Déroulez jusqu'à la liste associée Opportunités.
 - B. Cliquez sur la **barre grise** située au-dessus de la liste associée et faites-la glisser au-dessus de la liste associée Contacts.
5. Aperçu de la présentation et enregistrement en tant que présentation de compte client.
 - A. Dans la partie supérieure de l'éditeur, cliquez sur **Aperçu en tant que...** et sélectionnez **Utilisateur commercial**.
 - B. Dans l'aperçu, cliquez sur **Fermer**.
 - C. Cliquez sur la **flèche** du bouton **Enregistrer** et sélectionnez **Enregistrer sous...**
 - D. Renseignez les informations d'enregistrement.
 - i. Nom de la présentation de page : `Présentation de compte client`
 - ii. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Affectation de la présentation à tous les profils et test.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Présentations de page**.
 - B. Cliquez sur **Attribution de présentation de page**.
 - C. Cliquez sur **Modifier l'attribution**, puis renseignez l'écran d'attribution.
 - i. Dans la colonne Profils, appuyez sur la touche **MAJ** et maintenez-la enfoncée, puis cliquez sur **Administrateur système** et **Utilisateur VAR**. Cela Vous sélectionnera ainsi tous les profils les séparant.
 - ii. Présentation de page à utiliser : **Présentation de compte client**

- D. Cliquez sur **Enregistrer**.
- E. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez **Ventes**.
- F. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
- G. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK**.
- H. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **ABC Labs**. La présentation de page Compte client doit à présent apparaître pour le compte.

5-10 : Création d'une présentation de page de compte partenaire

1. Création d'une présentation de compte, intitulée Présentation de compte partenaire, par clonage de la présentation de compte par défaut.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Présentation de page**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez la page Créer une présentation de page.
 - i. Présentation de page existante : **Présentation du Compte**
 - ii. Nom de la présentation de page : **Présentation de compte partenaire**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Suppression des champs Évaluation, Région, Zone, Détenteur d'un plan de support et Date d'expiration du plan de support et Niveau de Support.
 - A. Maintenez la touche **CTRL** enfoncée et cliquez sur chacun des champs pour les sélectionner.
Évaluation
Région
Zone
Détenteur d'un plan de support
Date d'expiration du plan de support
Niveau de support
 - B. Faites glisser les champs sélectionnés vers la palette située dans la partie supérieure de l'éditeur.
3. Ajout de la colonne Téléphone mobile à la liste associée Contacts.
 - A. Faites défiler l'écran jusqu'à la liste associée Contacts, puis cliquez sur le bouton (la clé) **Propriétés** de la barre grise située au-dessus.
 - B. Renseignez les propriétés comme suit :
 - i. Dans la liste Champs disponibles, sélectionnez **Téléphone mobile**.
 - ii. Cliquez sur **Ajouter**.
 - iii. Cliquez sur **OK**.
4. Suppression de la liste associée Opportunités.
 - A. Déroulez jusqu'à la liste associée Opportunités.
 - B. Cliquez sur le bouton **Supprimer** de la barre grise située au-dessus de la liste associée.
5. Aperçu de la présentation et enregistrement.
 - A. Dans la partie supérieure de l'éditeur, cliquez sur **Aperçu en tant que...** et sélectionnez **Utilisateur du service de consulting**.
 - B. Dans l'aperçu, cliquez sur **Fermer**.

- C. Cliquez sur **Enregistrer**.
- 6. Affectation de la présentation au profil Utilisateur du service de consulting.
 - A. Cliquez sur **Attribution de présentation de page**.
 - B. Cliquez sur **Modifier l'attribution**, puis renseignez l'écran d'attribution.
 - i. Dans la colonne Profils, sélectionnez **Utilisateur du service de consulting** et **Administrateur système** (à des fins de test). Maintenez la touche **CTRL** enfoncée pour sélectionner ces deux profils à la fois.
 - ii. Présentation de page à utiliser : **Présentation de compte partenaire**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - E. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK**.
 - F. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **Dewey, Cheatem, & Howe**. La présentation de page Compte partenaire doit à présent apparaître pour le compte.
 - G. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Présentations de page**.
 - H. Cliquez sur **Attribution de présentation de page**.
 - i. Cliquez sur **Modifier l'attribution**, puis renseignez l'écran d'attribution.
 - ii. Dans la colonne Profils, sélectionnez **Administrateur système**.
 - iii. Présentation de page à utiliser : **Présentation de compte client**
 - I. Cliquez sur **Enregistrer**.

5-11 : Création d'un type d'enregistrement de compte client

1. Création d'un type d'enregistrement de compte intitulé Compte client.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Types d'enregistrement**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - C. Renseignez les informations concernant le nouveau type d'enregistrement à l'étape 1.
 - i. Type d'enregistrement existant : **Principal**
 - ii. Étiquette de type d'enregistrement : **Compte client**
 - iii. Description : pour les clients et les prospects.
 - iv. Actif : **Sélectionner**
2. Affectation du type d'enregistrement aux profils Utilisateur du service de consulting, Utilisateur responsable, Utilisateur commercial et Administrateur système.
 - A. Dans l'en-tête de colonne Activer pour le profil, désélectionnez la **case**.
 - B. Dans la colonne Activer pour le profil, sélectionnez les profils suivants :
 - Utilisateur du service de consulting**
 - Utilisateur responsable**
 - Utilisateur commercial**
 - Administrateur système**
 - C. Cliquez sur **Suivant**.
3. Application de la présentation de compte client à tous les profils du type d'enregistrement.
 - A. À l'étape 2, assurez-vous que le bouton radio **Appliquer une présentation à tous les profils** est sélectionné.
 - B. Dans la liste Sélectionner la présentation de page, sélectionnez **Présentation de compte client**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. **Modification des valeurs de liste de sélection** Secteur d'activité de manière à supprimer Conseil et Formation.
 - A. Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier** en regard du champ Secteur d'activité, puis modifiez les valeurs de liste de sélection.
 - i. Dans la liste Valeurs sélectionnées, maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez Conseil et Formation.
 - ii. Cliquez sur **Supprimer**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Modification des valeurs de liste de sélection Type **afin que seuls Client et Prospect soient disponibles.**
 - A. Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier**, en regard du champ Type, puis modifiez les valeurs de liste de sélection.
 - i. Dans la liste Valeurs sélectionnées, maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez **toutes les valeurs** à l'exception de Client et Prospect.
 - ii. Cliquez sur **Supprimer**.
 - iii. Par défaut : **Client**
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Connexion à l'aide des identifiants de Phil Smith et création d'un compte pour tester le type d'enregistrement.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard de Smith, Phil.
 - C. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - D. Cliquez sur **Nouveau**, puis tenez compte des points suivants :
 - i. Le nouvel enregistrement de compte affiche la présentation de page Compte client.
 - ii. Le champ Type indique uniquement les valeurs Client et Prospect.
 - E. Cliquez sur **Phil Smith | Déconnexion**.

5-12 : Création d'un type d'enregistrement de compte partenaire

1. Création d'un type d'enregistrement de compte intitulé Compte partenaire.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Types d'enregistrement**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - C. Renseignez les informations concernant le nouveau type d'enregistrement à l'étape 1.
 - i. Type d'enregistrement existant : **Principal**
 - ii. Étiquette de type d'enregistrement : **Compte partenaire**
 - iii. Description : **pour les partenaires du service de consulting.**
 - iv. Actif : **Sélectionner**
2. Affectation du type d'enregistrement aux profils Utilisateur du service de consulting, Utilisateur responsable et Administrateur système.
 - A. Dans la colonne Activer pour le profil, sélectionnez les profils suivants :
Utilisateur du service de consulting
Utilisateur responsable
Administrateur système
 - B. Dans la colonne Affecter par défaut, sélectionnez **Utilisateur du service de consulting**.
 - C. Cliquez sur **Suivant**.
3. Application de la présentation de compte partenaire à tous les profils du type d'enregistrement.
 - A. À l'étape 2, assurez-vous que le bouton radio **Appliquer une présentation à tous les profils** est sélectionné.
 - B. Dans la liste Sélectionner la présentation de page, sélectionnez **Présentation de compte partenaire**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Modification des valeurs de liste de sélection Secteur d'activité afin qu'elles ne comprennent que Conseil et Formation.
 - A. Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier** en regard du champ Secteur d'activité, puis modifiez les valeurs de liste de sélection.
 - i. Dans la liste Valeurs sélectionnées, maintenez la touche **MAJ** enfoncée, puis sélectionnez la **première valeur** et la **dernière valeur**. Vous sélectionnerez ainsi toutes les valeurs de la liste.
 - ii. Maintenez la touche **CTRL** enfoncée et cliquez sur **Conseil** et **Formation** pour les désélectionner.
 - iii. Cliquez sur **Supprimer**.

- B. Par défaut : **Conseil**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Modification des valeurs de liste de sélection Type afin qu'elles ne comprennent que les éléments Analyste, Intégrateur, Partenaire et Autre.
- A. Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier**, en regard du champ Type, puis modifiez les valeurs de liste de sélection.
 - i. Dans la liste Valeurs sélectionnées, maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez **toutes les valeurs** à l'exception de Analyste, Intégrateur, Partenaire et Autre.
 - ii. Cliquez sur **Supprimer**.
 - B. Par défaut : **Partenaire**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Connexion à l'aide des identifiants de Rebecca Sanders et création d'un compte pour tester le type d'enregistrement.
- A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard de Rebecca Sanders.
 - C. Si un écran Chatter apparaît, fermez-le.
 - D. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - E. Cliquez sur Nouveau.
Observez que Rebecca peut à présent choisir le type d'enregistrement de son choix, les deux types étant attribués à son profil.
 - F. Cliquez sur **Continuer** et tenez compte des points suivants :
 - i. Le nouvel enregistrement de compte affiche la présentation de page Compte partenaire.
 - ii. Les champs Type et Secteur d'activité affichent uniquement les valeurs appropriées.
 - G. Cliquez sur **Rebecca Sanders | Déconnexion**.

5-13 : Création d'un type d'enregistrement et d'un processus commercial B2C

1. Ajout de Contact initial et Devis fourni à la liste de sélection principale Étape de l'opportunité.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Champs**.
 - B. Dans la colonne Étiquette de champ, cliquez sur **Étape**.
 - C. Dans la liste Valeurs de liste de sélection Étapes d'opportunité, cliquez sur **Nouveau** et ajoutez une étape.
 - i. Nom de l'étape : `Contact initial`
 - ii. Probabilité : 10
 - iii. Laissez les valeurs par défaut des autres paramètres.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer et nouveau**.
 - E. Ajoutez une autre étape comme suit :
 - i. Nom de l'étape : `Devis fourni`
 - ii. Probabilité : 50
 - F. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - G. Dans la liste Valeurs de liste de sélection Étapes d'opportunité, cliquez sur **Réorganiser** et réorganisez les valeurs.
 - i. Dans la liste Nom de l'étape, maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez **Contact initial** et **Devis fourni**.
 - ii. Cliquez sur **Haut**.
 - H. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Création d'un processus de vente B2C avec les valeurs suivantes : Contact initial, Devis fourni, Close gagnée, Close perdue.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Processus de vente**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les informations concernant le processus de vente.
 - i. Processus de vente existant : **Principal**
 - ii. Nom de processus de vente : **Processus de vente B2C**
 - iii. Description : `Étapes d'opportunité pour les ventes B2C`.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Dans la liste Valeurs sélectionnées, supprimez les valeurs que vous ne souhaitez plus voir apparaître.
 - i. Appuyez sur la touche **MAJ** et maintenez-la enfoncée, puis sélectionnez **Prospection** et **Négociation**. Vous sélectionnerez ainsi toutes les valeurs les séparant.
 - ii. Cliquez sur **Supprimer**.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.

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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Types d'enregistrement**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - C. Renseignez les informations concernant le nouveau type d'enregistrement B2C à l'étape 1.
 - i. Type d'enregistrement existant : **Principal**
 - ii. Étiquette de type d'enregistrement : **Ventes B2C**
 - iii. Processus de vente : **Processus de vente B2C**
 - iv. Description : À utiliser pour créer des opportunités client.
 - v. Actif : **Sélectionner**
 - vi. Dans l'en-tête de colonne Activer pour le profil, désélectionnez la **case**.
 - vii. Dans la colonne Activer pour le profil, sélectionnez les profils suivants :
 - Utilisateur responsable**
 - Utilisateur commercial**
 - Administrateur système**
 - D. Cliquez sur **Suivant**.
 - E. À l'étape 2, assurez-vous que la case à cocher **Appliquer une présentation à tous les profils** est sélectionnée.
 - F. Dans la liste Sélectionner la présentation de page, sélectionnez **Présentation d'opportunité B2C**.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Modification de la liste de sélection Origine de la piste de manière à supprimer les valeurs Partenaire, Relations publiques et Séminaire – Partenaire.
 - A. Dans la colonne Action, cliquez sur **Modifier** en regard du champ Origine de la piste, puis modifiez les valeurs de liste de sélection.
 - B. Dans la liste Valeurs sélectionnées, maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez les valeurs **Partenaire, Relations publiques et Séminaire – Partenaire**.
 - C. Cliquez sur **Supprimer**.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Connexion à l'aide des identifiants de Phil Smith et création d'une opportunité pour tester le type d'enregistrement.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard de Phil Smith.
 - C. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.

- D. Cliquez sur **Nouveau**.
Notez que Phil peut uniquement créer une opportunité B2C, seul type d'enregistrement d'opportunité attribué à son profil.
- E. Cliquez dans les listes de sélection **Étape** et **Origine de la piste** afin de vous assurer qu'elles contiennent les valeurs B2C appropriées.
- F. Cliquez sur **Phil Smith | Déconnexion**.

5-14 : Création d'un type d'enregistrement et d'un processus commercial B2B

1. Création d'un nouveau processus de vente B2B avec toutes les valeurs, à l'exception de Contact initial et Devis fourni.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Processus de vente**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les informations concernant le processus de vente.
 - i. Processus de vente existant : **Principal**
 - ii. Nom de processus de vente : `Processus de vente B2B`
 - iii. Description : `Étapes d'opportunité pour les ventes B2B`.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Dans la liste Valeurs sélectionnées, supprimez comme suit les valeurs que vous ne souhaitez plus voir apparaître :
 - i. Maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez **Contact initial** et **Devis fourni**.
 - ii. Cliquez sur **Supprimer**.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.
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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Types d'enregistrement**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - C. Renseignez les informations concernant le nouveau type d'enregistrement B2B à l'étape 1.
 - i. Type d'enregistrement existant : **Principal**
 - ii. Étiquette de type d'enregistrement : `Ventes B2B`
 - iii. Processus de vente : **Processus de vente B2B**
 - iv. Description : `À utiliser pour créer des opportunités entreprise-entreprise`.
 - v. Actif : **Sélectionner**
 - vi. Dans la colonne Activer pour le profil, sélectionnez les profils suivants :
Utilisateur responsable
Utilisateur commercial
Administrateur système
 - vii. Dans la colonne Affecter par défaut, sélectionnez la **case à cocher**.
 - viii. Cliquez sur **Suivant**.
 - D. À l'étape 2, assurez-vous que la case à cocher **Appliquer une présentation à tous les profils** est sélectionnée.

- E. Dans la liste Sélectionner la présentation de page, sélectionnez **Présentation d'opportunité B2B**.
 - F. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Connexion à l'aide des identifiants de Phil Smith et création d'une opportunité pour tester le type d'enregistrement.
- A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard de Phil Smith.
 - C. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
 - D. Cliquez sur **Nouveau**.
Observez que Phil peut à présent choisir le type d'enregistrement de son choix, les deux types étant attribués à son profil.
 - E. Sélectionnez Ventes B2B, puis cliquez sur **Continuer**.
 - F. Cliquez dans la liste de sélection **Étape** afin de vous assurer qu'elle contient les valeurs B2B appropriées.
 - G. Cliquez sur **Phil Smith | Déconnexion**.

5-15 : Activation du suivi de l'historique des champs de compte

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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Champs**.
 - B. Cliquez sur **Définir le suivi d'historique**.
 - C. Sélectionnez **Activer l'historique des comptes**, puis sélectionnez les champs ci-après pour le suivi :
 - Détenteur d'un plan de support**
 - Date d'expiration du plan de support**
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Ajout d'une liste associée Historique des comptes à la présentation de page Compte client.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK**.
 - C. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **Acme Inc.**
 - D. Cliquez sur le lien **Modifier la présentation** situé dans la partie supérieure de la page de détails de l'enregistrement. (Cliquez sur **Fermer** si vous êtes invité à visionner le didacticiel vidéo.)
 - E. Du côté gauche de la palette située dans la partie supérieure, cliquez sur **Listes associées**.
 - F. À partir de la palette, faites glisser la liste associée **Historique des comptes** vers la présentation de page et déposez-la en dessous de la liste associée Contacts.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - H. Cliquez sur **Non** lorsque vous êtes invités à remplacer les personnalisations de liste associée des utilisateurs.
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.
 - A. Sur l'enregistrement de compte Acme Inc., double-cliquez sur **Détenteur d'un plan de support** et cochez la **case**.
 - B. Double-cliquez sur **Date d'expiration du plan de support**, puis saisissez la date correspondant à la date du jour dans un an.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Dans la partie supérieure de l'enregistrement, positionnez la souris sur le lien **Historique des comptes** permettant d'afficher la liste associée pour afficher les modifications apportées aux deux champs.
 - E. Dans la partie supérieure de l'enregistrement, cliquez sur **Retour à la liste : Comptes**.

- F. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **American Bank**.
 - G. Double-cliquez sur **Détenteur d'un plan de support**, puis cochez la **case**.
 - H. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - I. Positionnez la souris sur le lien **Historique des comptes** permettant d'afficher la liste associée pour visualiser la modification.
4. Exécution du rapport Historique des comptes pour la semaine en cours.
- A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. En regard de Rapports sur les comptes et les contacts, cliquez sur la **flèche** pour développer le dossier.
 - C. Cliquez sur **Rapport sur l'historique du compte**.
 - i. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tous les comptes**.
 - ii. Dans la liste de sélection Plage, sélectionnez **Semaine en cours**.
 - D. Cliquez sur **Exécuter le rapport** pour afficher les modifications de champ que vous avez apportées.

5-16 : Création d'une règle de validation de compte

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.

A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Règles de validation**.

B. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez la règle de validation.

- i. Nom de la règle : `Date expiration plan de support requise`
- ii. Actif : **Sélectionner**
- iii. Description : La date d'expiration du plan de support est requise lorsqu'un compte est indiqué comme disposant d'un plan de support.
- iv. Formule de condition d'erreur :
`D_tenteur_d_un_plan_de_support__c = True && ISBLANK(Date_expiration_du_plan_de_support__c)`

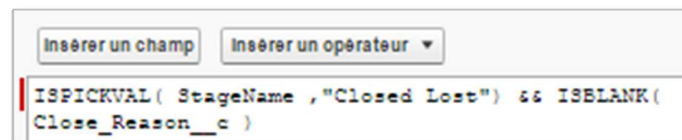


- v. Cliquez sur **Vérifier la syntaxe** pour vous assurer que la formule ne comporte aucune erreur.
 - vi. Message d'erreur : Vous devez saisir une date d'expiration lorsqu'un compte dispose d'un plan de support.
 - vii. Emplacement de l'erreur : **Champ**
 - viii. Champ : **Date d'expiration du plan de support**
- C. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Test de la nouvelle règle sur un enregistrement de compte existant.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tous les comptes**, puis cliquez sur **OK**.
 - C. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur **AMP Industries**.
 - D. Double-cliquez sur le champ **Détenteur d'un plan de support**, puis cochez la **case**.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**. Le message d'erreur doit apparaître sous le champ Date d'expiration du plan de support.
 - F. Dans le champ Date d'expiration du plan de support, saisissez la date correspondant à la date du jour dans un an.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**. La sauvegarde de l'enregistrement devrait pouvoir s'effectuer sans l'apparition de messages d'erreur.

5-17 : Création d'une règle de validation d'opportunité

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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Opportunités | Règles de validation**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez la règle de validation comme suit :
 - i. Nom de la règle : Motif cloture requis si opp perdue
 - ii. Actif : **Sélectionner**
 - iii. Description : Un motif de clôture est requis lorsqu'une opportunité est close perdue.
 - iv. Formule de condition d'erreur :

```
ISPICKVAL( StageName , " Close perdue" ) && ISBLANK( Motif_de_cl_ture__c )
```



- v. Cliquez sur **Vérifier la syntaxe** pour vous assurer que la formule ne comporte aucune erreur.
 - vi. Message d'erreur : Vous devez saisir un motif de clôture lorsqu'une opportunité est close perdue.
 - vii. Emplacement de l'erreur : **Champ**
 - viii. Champ : **Motif de clôture**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Test de la nouvelle règle sur un enregistrement d'opportunité existant.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Toutes les opportunités**, puis cliquez sur **OK**.
 - C. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur **Arbuckle – 12 ordinateurs portables**.
 - D. Double-cliquez sur le champ **Étape** puis, dans la liste de sélection Étape, sélectionnez **Close perdue**.
 - E. Cliquez sur **OK**.
 - F. Cliquez sur **Enregistrer**. Le message d'erreur doit s'afficher sous le champ Motif de clôture.

- G. Double-cliquez sur le champ **Motif de clôture** et sélectionnez **Perdue - Concurrent**.
- H. Cliquez sur la **flèche** pour déplacer cette valeur de la colonne Disponible vers la colonne Sélectionnée.
- I. Cliquez sur **OK**.
- J. Cliquez sur **Enregistrer**. La sauvegarde de l'enregistrement devrait pouvoir s'effectuer sans l'apparition de messages d'erreur.

6-1 : Préparation du fichier d'importation

1. Téléchargement et enregistrement du fichier d'importation de pistes de Conner McCoy.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Chatter**. (Si un message vous invite à regarder une vidéo, cliquez sur **Ignorer | Ignorer | Ignorer, accéder à Chatter**.)
 - B. Cliquez sur le lien **Mes éléments** à gauche pour filtrer les publications Chatter qui vous sont adressées.
 - C. Faites défiler la page vers le bas pour trouver la publication de Conner McCoy contenant une liste des pistes de nos deux derniers salons commerciaux en Amérique du Nord.
 - D. Cliquez sur le lien **Télécharger le fichier xlsx**.
 - E. Enregistrez le fichier sur votre Bureau sous le même nom.
 - F. Cliquez sur **OK**.
2. Ouvrez le fichier dans Excel.
 - A. Ouvrez Microsoft Excel.
 - B. Cliquez sur le bouton **Office**, puis sur **Ouvrir**.
 - C. Naviguez jusqu'au fichier enregistré **Module 6 Importation de piste** et cliquez dessus pour le sélectionner.
 - D. Cliquez sur **Ouvrir**.
3. Vérification de l'exactitude des lignes et des colonnes.
 - A. Remplacez toutes les occurrences de SF par San Francisco.
 - B. Remplacez toutes les occurrences de Calif ou Cali par CA.
 - C. Remplacez toutes les valeurs de Cote incohérentes par des valeurs de liste de sélection équivalentes déjà présentes dans Salesforce (Froid, Tiède, Chaud).
4. Enregistrement du fichier au format CSV.
 - A. Cliquez sur le bouton **Office** et choisissez **Enregistrer sous**.
 - B. Nommez le fichier **Mod6 Importation de pistes**.
 - C. Dans la liste de sélection Type de fichier, faites défiler la liste vers le bas et cliquez sur **CSV (délimité par des virgules)(*.csv)**.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - E. Cliquez sur **Oui**.
 - F. Fermez le fichier.

6-2 : Importation de pistes à l'aide de l'assistant d'importation de données

1. Lancement de l'assistant d'importation de données.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gestion des données | Assistant d'importation de données**.
 - B. Cliquez sur **Lancer l'assistant**.
2. Choisissez les données à importer.
 - A. Sous Quel type de données importez-vous ?, cliquez sur **Pistes**.
 - B. Sous Que voulez-vous faire ?, cliquez sur **Ajouter de nouveaux enregistrements** et sélectionnez les options.
 - i. Mapper la piste par : **Adresse e-mail**
 - ii. Attribuer de nouvelles pistes à cette source : **Salon**
 - iii. Type d'enregistrement : **Piste Salon**
 - C. Sous Quel est l'emplacement de vos données ?, cliquez sur **CSV**.
 - D. Si vous utilisez le navigateur Chrome, cliquez sur **Choisir un fichier**. Si vous utilisez Firefox ou Internet Explorer, cliquez sur **Parcourir**.
 - E. Sélectionnez le fichier **Module 6 Importation de piste.csv** sur le Bureau et cliquez sur **Ouvrir**. (Remarque : si vous ne voyez pas le fichier, assurez-vous que l'option Tous les fichiers est sélectionnée dans la liste déroulante située au-dessus du bouton Ouvrir de la fenêtre de fichiers.)
 - F. Cliquez sur **Suivant**.
3. Modifiez le mappage de champs.
 - A. Mappez la colonne Adresse - Ligne 1 au champ Rue comme suit :
 - i. Dans la colonne Modifier, cliquez sur **Mapper**.
 - ii. Dans la liste de champs, sélectionnez **Rue**.
 - iii. Cliquez sur **Mapper**. (Remarque : si vous ne voyez pas le bouton Mapper, effectuez un zoom arrière dans votre navigateur à l'aide des touches **CTRL et -** afin de le visualiser.)
 - B. Mappez la colonne Propriétaire au champ Propriétaire de la piste comme suit :
 - i. Dans la colonne Modifier, cliquez sur **Mapper**.
 - ii. Dans la liste de champs, sélectionnez **Propriétaire de la piste**.
 - iii. Cliquez sur **Mapper**.
 - C. Mappez la colonne Devise au champ Devise de la piste comme suit :
 - i. Dans la colonne Modifier, cliquez sur **Mapper**.
 - ii. Dans la liste de champs, sélectionnez **Devise de la piste**.
 - iii. Cliquez sur **Mapper**. (Tous les champs doivent être mappés)

4. Démarrez l'importation.
 - A. Cliquez sur **Suivant**.
 - B. Cliquez sur **OK**.
 - C. Cliquez sur **Démarrer l'importation**.
 - D. Cliquez sur **OK**. Les détails d'une tâche de chargement de données en masse apparaissent.

5. Consultez l'onglet Pistes pour de nouvelles pistes.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Pistes**.
 - B. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Pistes du jour**.
 - C. Examinez les pistes que vous venez d'importer.

6-3 : Exportation à l'aide du module Data Loader

1. Téléchargement et installation du module Data Loader (si nécessaire).
Remarque : les étapes varient selon le navigateur utilisé. Les étapes suivantes sont destinées au navigateur Firefox.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gestion des données | Data Loader**.
 - B. Cliquez sur **Télécharger Data Loader** (choisissez la version Windows ou Mac).
Utilisateurs de Windows :
 - i. Cliquez sur **Enregistrer le fichier**.
 - ii. Double-cliquez sur le fichier **ApexDataLoader.exe** pour l'exécuter.
 - iii. Cliquez sur **OK** dans le message d'avertissement de sécurité.
 - iv. Cliquez sur **Exécuter**.
 - v. Suivez les instructions de l'assistant Windows de protection des installations.
 - vi. Cliquez sur **Suivant**.
 - vii. Cliquez sur **J'accepte les termes du contrat de licence** dans le contrat de licence.
 - viii. Sélectionnez le bouton radio **Utilisateur unique**.
 - ix. Cliquez sur **Suivant**.
 - x. Dans l'écran Sélectionner les composants, assurez-vous que tous les composants sont sélectionnés.
 - xi. Cliquez sur **Suivant**.
 - xii. Acceptez l'emplacement de dossier par défaut et cliquez sur **Suivant**.
 - xiii. Une fois terminé, cliquez sur **Suivant**.
 - xiv. Cliquez sur **Terminer**.
Utilisateurs de Mac :
 - i. Cliquez sur le fichier **.dmg téléchargé** pour l'exécuter.
 - ii. Faites glisser l'icône **Data Loader** vers le dossier Applications.
 - iii. Double-cliquez sur l'icône **Data Loader** pour lancer le module.
2. Connexion du module Data Loader à l'organisation appropriée.
 - A. Cliquez sur **Démarrer | Tous les programmes | Data Loader**.
(Remarque : Si plusieurs versions sont répertoriées, sélectionnez la plus récente.)
 - B. Cliquez sur **Exporter**.
 - C. Sélectionnez le bouton radio **Authentification par mot de passe**.
Remarque : À compter de la version Spring '16, sélectionnez le paramètre **Standard** si vous y êtes invité(e). Le paramètre par défaut permet de se connecter à Production OU Sandbox et nécessite OAuth. Si un étudiant a mis en place OAuth pour son org, Data Loader prend désormais en charge ce paramètre.
 - D. Saisissez les informations de connexion qui vous ont été fournies au début du cours :

- i. Username : admin@aw####.com
 - ii. Password : [Mot de passe fourni par votre instructeur]
 - E. Cliquez sur **Login**. Si vous voyez un message de réussite, passez à l'étape G.
 - F. Si vous voyez un message d'erreur sur l'écran de connexion, vous devrez peut-être ajouter votre jeton de sécurité. Retournez à votre organisation de formation et suivez la procédure suivante :
 - i. Cliquez sur **Votre nom | Mes paramètres | Personnel | Réinitialiser mon jeton de sécurité**.
 - ii. Cliquez sur **Réinitialiser le jeton de sécurité**.
 - iii. Accédez à la boîte de réception correspondant à l'adresse e-mail que vous avez ajoutée à votre profil Chatter au début du cours et ouvrez le message « confirmation du jeton de sécurité salesforce ».
 - iv. À partir de l'e-mail, copiez le jeton de sécurité.
 - v. Retournez à l'écran de connexion du module Data Loader et collez le jeton de sécurité à la fin de votre mot de passe.
 - vi. Cliquez sur **Connexion**.
 - G. Une fois vos identifiants vérifiés, cliquez sur **Suivant**.
3. Sélectionnez l'objet Compte, renommez le fichier à extraire et enregistrez-le sur le Bureau.
- Remarque : par défaut, tous les noms de fichier sont définis sur export.csv. L'attribution d'un nouveau nom permet d'éviter la perte ou l'écrasement des fichiers.
- A. Dans la liste Select Salesforce object, sélectionnez **Compte (Account)**.
 - B. Dans la zone Choisir une cible pour le texte de l'extraction, saisissez `Exportation des ID de compte tech.csv`.
 - C. Cliquez sur **Parcourir...**
 - D. Parcourez la liste à la recherche du Bureau.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - F. Cliquez sur **Suivant**.
4. Création de la requête SOQL, y compris du champ ID.

The generated query will appear below. You may edit it before finishing.

```
Select Id, Name FROM Account WHERE Industry = 'Technology'
```

- A. Choisissez les champs de la requête :
 - i. **ID**
 - ii. **Name**
- B. Renseignez les champs de requête de clause Where suivants.
 - i. Champs : **Industry**
 - ii. Opérateur : **equals**

- iii. Valeur : **Technologie**
 - iv. Cliquez sur **Ajouter une condition**.
 - C. Cliquez sur **Terminer**.
5. Exportation des enregistrements extraits vers un fichier CSV et affichage dans Excel.
- A. Cliquez sur **Oui** dans le message d'avertissement. La fenêtre signalant la fin de l'opération apparaît. Elle indique le nombre d'extractions réussies.
Remarque : le fichier d'exportation obtenu doit contenir 14 enregistrements.
 - B. Cliquez sur **Afficher l'extraction**.
 - C. Cliquez sur **Ouvrir dans un programme externe**. Le fichier s'ouvre automatiquement dans Excel.
 - D. Laissez le module Data Loader ouvert pendant la visualisation du fichier.
6. Tri de la colonne Nom du compte par ordre alphabétique et enregistrement du fichier.
- A. Cliquez dans la colonne **Nom du compte**.
 - B. Cliquez sur le bouton **Trier** pour trier cette colonne par ordre alphabétique.
 - C. Enregistrez le fichier et laissez-le ouvert.

6-4 : Mise en correspondance des ID d'enregistrement avec des comptes

1. Ouvrez le fichier de Yuko, intitulé Mod 6 Fichier de Yuko pour Région et Zones pour le secteur d'activité Technologie.xlsx.
Remarque : le fichier de Yuko a déjà été trié par ordre alphabétique (A-Z) sur les noms de compte.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Chatter**.
 - B. Cliquez sur le filtre **Mes éléments** sur la gauche.
 - C. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la publication de Yuko contenant le fichier de données de région et de zone.
 - D. Cliquez sur le lien **Télécharger le fichier xlsx**.
 - E. Sélectionnez le bouton radio **Enregistrer le fichier** et l'enregistrer sur votre bureau sous le même nom.
 - F. Cliquez sur **OK**.
2. Copiez et collez la colonne ID du fichier d'exportation vers le fichier de Yuko.
3. Enregistrez le fichier de Yuko au format CSV sous le nom abrégé « Fichier de Yuko ».
 - A. Cliquez sur **Office | Enregistrer sous**.
 - B. Dans la liste de sélection Type de fichier, sélectionnez **CSV (délimité par des virgules) (*.csv)**.
 - C. Remplacez le nom du fichier par `Fichier de Yuko`.
 - D. Modifiez l'emplacement de manière à enregistrer le fichier sur votre bureau.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Fermeture des deux fichiers.

6-5 : Mise à jour à l'aide du module Data Loader

1. Exécution d'une mise à jour dans le module Data Loader à l'aide du Fichier de Yuko.
 - A. Dans le module Data Loader, cliquez sur **Mettre à jour**.
Remarque : fermez toutes les fenêtres du module Data Loader ouvertes lors de l'exercice précédent.
 - i. Sélectionner un objet Salesforce : **Compte**
 - ii. Sélectionner un fichier CSV : **Fichier de Yuko** (sur votre bureau)
 - B. Cliquez sur **Suivant**.
 - C. Cliquez sur **OK** dans le message d'initialisation. Notez que 14 enregistrements sont pris en compte.
 - D. Cliquez sur **Créer ou modifier un mappage**.
 - i. Cliquez sur **Mise en correspondance automatique des champs avec les colonnes**.
 - ii. Cliquez sur **OK**.
 - E. Cliquez sur **Suivant**.
2. Enregistrement des fichiers de réussite et d'erreur sur votre bureau.
 - A. Cliquez sur **Parcourir...**
 - B. Sélectionnez le **répertoire** dans lequel enregistrer vos fichiers de réussite et d'erreur.
 - C. Cliquez sur **OK**.
 - D. Cliquez sur **Terminer**.
 - E. Cliquez sur **Oui** dans le message d'avertissement.
3. Examen des fichiers de réussite et d'erreur.
 - A. Affichez les réussites.
 - i. Cliquez sur **Afficher les réussites** pour afficher les mises à jour réussies.
 - ii. Cliquez sur **Fermer**.
 - B. Affichez les erreurs.
 - i. Cliquez sur **Afficher les erreurs** pour afficher les erreurs survenues lors des mises à jour.
 - ii. Cliquez sur **Fermer**.
 - C. Cliquez sur **OK**.
4. Création d'une vue de liste pour vérifier l'importation.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Comptes** de Salesforce.
 - B. Cliquez sur **Créer une vue**.
 - C. Complétez la section Entrer le nom de la vue.
 - i. Nom de la vue : `Comptes modifiés aujourd'hui`
 - ii. Nom unique de vue : (Ce champ est rempli automatiquement.)

- D. Complétez la section Spécifier les critères du filtre.
 - i. Filtrer par propriétaire : **Tous les comptes**
 - ii. Filtrer par champs supplémentaires (facultatif) :
 - a. Champ : **Date de dernière modification**
 - b. Opérateur : **égal à**
 - c. Valeur : (date du jour)
- E. Complétez la section Sélectionner les champs à afficher. Maintenez la touche **CTRL** enfoncée et cliquez sur le nom des champs pour les sélectionner dans la liste Champs disponibles.
 - Secteur d'activité**
 - Région**
 - Zone**
- F. Cliquez sur **Ajouter**. Ces champs sont ajoutés à la liste Champs sélectionnés.
- G. Dans la section Restreindre la visibilité, sélectionnez le bouton radio **Visible uniquement par moi**.
- H. Cliquez sur **Enregistrer**.
- I. Assurez-vous que 14 enregistrements ont été mis à jour.

6-6 : Désactivation d'un utilisateur et transfert en masse d'enregistrements

1. Désactivation de l'enregistrement utilisateur de Phil Smith.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Cliquez sur **S** dans le système de repérage par lettre. (Si les lignes ne sont pas déjà triées par ordre alphabétique du nom, cliquez sur l'en-tête de colonne **Nom complet** pour les réorganiser.)
 - C. En regard de Phil Smith, cliquez sur **Modifier**.
 - D. Désactivez la case **Actif**.
 - E. Cliquez sur **OK** dans le message d'avertissement.
 - F. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - G. Dans l'écran de désactivation d'utilisateur, sélectionnez les trois options :
Retirer l'utilisateur des équipes de compte
Supprimer l'utilisateur des équipes de requêtes prédéfinies
Supprimer l'utilisateur des équipes de requêtes ad hoc
 - H. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Accès au transfert en masse de comptes.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gestion des données | Transférer en masse des enregistrements**.
 - B. Cliquez sur **Transfert de comptes**.
3. Transférer les comptes de Californie de Phil Smith à Matt Wilson.
 - A. Cliquez sur l'icône de recherche **Transférer de**.
 - B. Saisissez **Phil** et cliquez sur **OK**.
 - C. Cliquez sur **Phil Smith** dans les résultats de recherche.
 - D. Cliquez sur l'icône de recherche **Transférer à**.
 - E. Saisissez **Matt** et cliquez sur **OK**.
 - F. Cliquez sur **Matt Wilson** dans les résultats de recherche.
 - G. Rechercher les comptes correspondant aux critères suivants :
 - i. Conserver l'équipe du compte : **Sélectionner**
 - a. Champ : **Région/Province de facturation**
 - b. Opérateur : **égal à**
 - c. Valeur : **CA**
 - H. Cliquez sur **Rechercher**.
 - I. Une fois les comptes correspondants révisés, cochez la **case** située en regard de la colonne **Nom** du compte pour sélectionner tous les comptes.
 - J. Cliquez sur **Transférer**.

6-7 : Planification d'une sauvegarde hebdomadaire

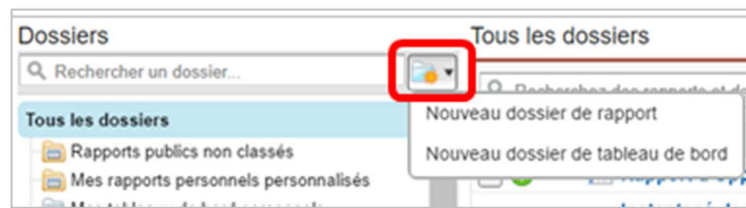
1. Accès à l'exportation des données.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les données | Exporter les données**.
 - B. Cliquez sur **Planifier l'exportation**.
2. Définition des paramètres d'exportation.
 - A. Exporter le fichier : **ISO-8859-1** (codage par défaut)
 - B. Inclure des images, des documents et des pièces jointes : **Désélectionner**
 - C. Remplacer les retours à la ligne par des espaces : **Sélectionner**
3. Planification d'une exportation tous les dimanches durant 1 mois.
 - A. Fréquence : **Hebdomadaire**
 - B. Se reproduit chaque semaine le : **Dimanche**
 - C. Heure de début souhaitée : **19:00**
 - D. Données exportées : **Inclure toutes les données**
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.

6-8 : Suppression en masse des enregistrements

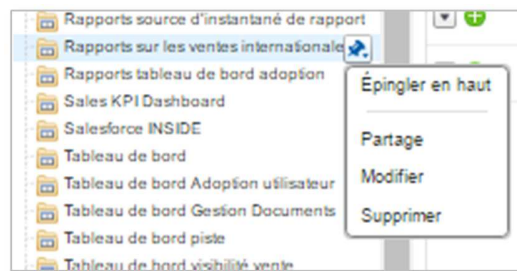
1. Accès à la suppression en masse des pistes.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gestion des données | Supprimer en masse des enregistrements**.
 - B. Cliquez sur **Supprimer en masse des pistes**.
2. Recherche de pistes répondant à des critères spécifiques.
 - A. Renseignez les champs de la section Rechercher les pistes qui correspondent aux critères désignés.
 - i. Saisissez les détails du premier critère.
 - a. Liste de sélection 1 : **Société**
 - b. Liste de sélection 2 : **contient**
 - c. Liste de sélection 3 : **AW Computing**
 - ii. Saisissez les détails du deuxième critère.
 - a. Liste de sélection 1 : **Date de création**
 - b. Liste de sélection 2 : **égal à**
 - c. Liste de sélection 3 : **(date du jour)**
 - B. Cliquez sur **Rechercher**.
3. Marquage et suppression de toutes les pistes obtenues.
 - A. Passez en revue la liste des enregistrements obtenus.
 - B. Une fois que vous vous êtes assuré que ces enregistrements correspondent bien aux pistes à supprimer, cochez la première **case** en regard de la colonne Nom pour sélectionner tous les enregistrements.
 - C. Cliquez sur **Supprimer**.
Remarque : vous devez obtenir 5 pistes.

7-1 : Exécution et modification d'un rapport

1. Création d'un dossier de rapport intitulé Rapports sur les ventes internationales.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. À droite de la zone Rechercher un dossier..., cliquez sur le **bouton** et sélectionnez **Nouveau dossier de rapport**, puis renseignez la page Modifier le dossier.



- i. Étiquette de dossier de rapport : Rapports sur les ventes internationales
 - ii. Cliquez sur **Enregistrer**.
- C. Placez le curseur sur le dossier **Rapports sur les ventes internationales** et cliquez sur la flèche **pointant vers le bas** qui s'affiche à droite.



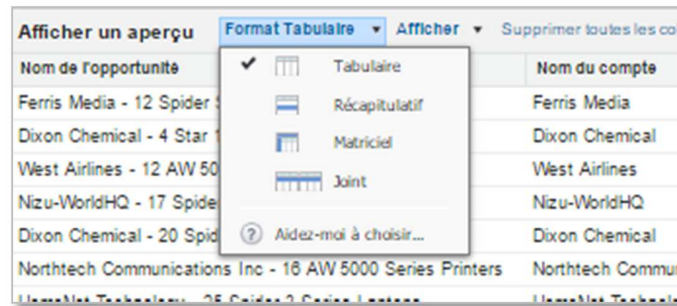
- D. Cliquez sur **Partager**.
 - i. Partager avec : **Rôles et subordonnés**
 - a. Cliquez sur **Partager** en regard du rôle Vice-président des ventes internationales/opérations commerciales.
 - b. Accès : **Visualiseur**
 - c. Cliquez sur **Terminé**.
 - ii. Partager avec : **Utilisateurs**
 - a. Cliquez sur **Partager** en regard d'Allison Wheeler.
 - b. Accès : **Visualiseur**
 - c. Répétez l'opération pour John Wiseman.
 - d. Cliquez sur **Terminé**.
- E. Cliquez sur **Fermer**.

2. Exécution du rapport standard En-cours de l'opportunité.
 - A. Cliquez sur le dossier **Rapports sur les opportunités**.
 - B. Cliquez sur le rapport **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.
 - A. Modifiez les options de rapport.
 - i. Récapituler les informations par : **Propriétaire de l'opportunité**
 - ii. Plage : **Exercice en cours**
 - iii. Statut d'opportunité : **Fermée gagnée**
 - B. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
 - C. Cliquez sur **Masquer les détails**.
4. Enregistrement du rapport sous le nom Affaires clôturées Ex actuel dans le dossier Rapports sur les ventes internationales.
 - A. Cliquez sur **Enregistrer sous**, puis renseignez les champs d'information Enregistrer le rapport.
 - i. Nom du rapport : **Affaires clôturées Ex actuel**
 - ii. Description du rapport : **Quelles opportunités avons-nous gagnées au cours de l'exercice fiscal ?**
 - iii. Dossier de rapports : **Rapports sur les ventes internationales**
 - B. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

7-2 : Création d'un rapport personnalisé simple

1. Création d'un rapport d'opportunité.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau rapport**.
 - C. Dans la liste Sélectionner le type de rapport, double-cliquez sur **Opportunités**, puis sélectionnez **Opportunités** dans la liste qui s'affiche.
 - D. Cliquez sur **Créer**. Si vous êtes invité à découvrir le générateur de rapports, cliquez sur **Non merci**.
2. Définition de la portée du rapport à l'aide des filtres standard.
 - A. Dans le volet Filtres, définissez le statut d'opportunité sur **En cours**.
 - B. Définissez la plage sur **Toutes les dates**.
3. Modification des colonnes si nécessaire.
 - A. Maintenez la touche **CTRL** enfoncée et cliquez sur les en-têtes de colonne.
Type
Origine de la piste
Étape suivante
Année fiscale
Ancienneté
Date de création
Rôle du propriétaire
 - B. Cliquez sur l'un des **en-têtes de colonne sélectionnés** et faites glisser la sélection vers le volet Champs.
 - C. Maintenez la touche **CTRL** enfoncée et cliquez sur les en-têtes de colonne.
Propriétaire de l'opportunité
Nom du compte
 - D. Faites glisser les **colonnes sélectionnées** et déposez-les en regard de la colonne Nom de l'opportunité.
 - E. Dans le volet Champs, faites glisser le champ **Durée de l'étape** vers le volet d'aperçu et déposez-le à droite de la colonne Étape.

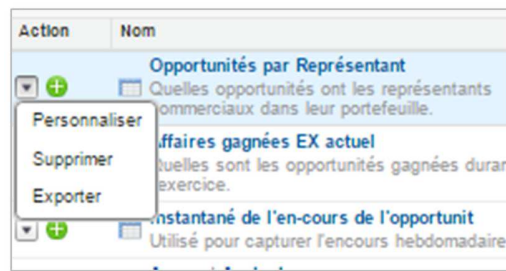
4. Sélection du format et du type de regroupement.
 - A. Dans la partie supérieure du volet d'aperçu, cliquez sur **Format tabulaire**, puis sélectionnez **Récapitulatif**.



- B. Placez le curseur sur l'en-tête de colonne **Propriétaire de l'opportunité**, cliquez sur la **flèche** qui s'affiche, puis sélectionnez **Grouper par ce champ**.
5. Ajout d'un champ récapitulatif.
 - A. Placez le curseur sur l'en-tête de colonne **Montant**, cliquez sur la **flèche** qui s'affiche et sélectionnez **Résumer ce champ**.
 - B. Cochez la case **Somme** et cliquez sur **Appliquer**.
6. Enregistrement du rapport sous le nom Opportunités par représentant dans le dossier Rapports sur les ventes internationales.
 - A. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer sous**, puis renseignez les champs d'information Enregistrer le rapport.
 - i. Nom du rapport : Opportunités par représentant
 - ii. Description du rapport : Quelles opportunités sont dans les en-cours de mes représentants ?
 - iii. Dossier de rapports : **Rapports sur les ventes internationales**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

7-3 : Création d'un rapport matriciel

1. Modification du rapport Opportunités par représentant de manière à également regrouper les opportunités selon le mois du calendrier de la date de clôture.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. Cliquez sur le bouton **Action** (flèche vers le bas) situé en regard du rapport Opportunités par représentant et sélectionnez **Personnaliser**.



- C. Faites glisser l'en-tête de colonne **Date de clôture** vers la zone de dépôt Déposer un champ ici pour créer un regroupement.
 - D. À gauche de la première ligne récapitulative Date de clôture, cliquez sur la **flèche** et procédez comme suit :
 - i. Placez la souris sur **Grouper les dates par**.
 - ii. Sélectionnez **Mois civil**.
2. Définition du format matriciel pour le rapport.
 - A. Cliquez sur **Format récapitulatif** et sélectionnez **Matriciel**.
 - B. Cliquez sur **Afficher**, puis sur **Détails** pour le désélectionner.
3. Enregistrement du rapport sous la forme d'un nouveau rapport intitulé Opportunités par représentant et mois de clôture dans le dossier Rapports sur les ventes internationales.
 - A. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer sous**, puis renseignez les champs d'information Enregistrer le rapport.
 - i. Nom du rapport : Opportunités par rep. et mois de clôture
 - ii. Description du rapport : Quelles opportunités sont dans les en-cours de mes représentants et quand seront-elles clôturées ?
 - iii. Dossier de rapports : **Rapports sur les ventes internationales**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

7-4 : Utilisation des filtres et de la logique de filtrage dans un rapport

1. Création d'un rapport de compte.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau rapport**.
 - C. Dans la liste Sélectionner le type de rapport, double-cliquez sur **Comptes et contacts**, puis sélectionnez **Comptes** dans la liste qui s'affiche.
 - D. Cliquez sur **Créer**.
 - E. Dans le volet Filtres, définissez les nouveaux critères de filtrage des rapports.
 - i. Afficher : **Tous les comptes**
 - ii. Plage : **Toutes les dates**
 - F. Maintenez la touche **CTRL** enfoncée, cliquez sur les en-têtes de colonne suivants et faites-les glisser dans le volet Champs :
Dernière activité
Date de dernière modification
 - G. Dans le volet Champs, double-cliquez sur **Chiffre d'affaires annuel** pour l'ajouter au rapport.
2. Ajout des filtres et de la logique de filtre nécessaires.
 - A. Dans le volet Filtres, cliquez sur **Ajouter** et créez les filtres nécessaires (cliquez sur **OK** après chaque création, puis sur **Ajouter** pour créer le filtre suivant).
 - i. **Type égal à Client**
 - ii. **Région/Province de facturation égal à NY, MA, PA, NJ**
 - iii. **Cote des prospects égal à Chaud**
 - iv. **Chiffre d'affaires annuel supérieur à 8 000 000**
 - B. Cliquez sur la **flèche** du bouton Ajouter et sélectionnez **Logique de filtrage**.
 - C. Dans le champ Logique de filtrage, remplacez la logique par 1 **AND** 2 **AND** (3 **OR** 4) et cliquez sur **OK**.
3. Enregistrement du rapport sous le nom Comptes cibles de la région nord-est dans le dossier Rapports marketing.
 - A. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer sous**, puis renseignez les champs d'information Enregistrer le rapport.
 - i. Nom du rapport : Comptes cibles de la région nord-est
 - ii. Description du rapport : Qui sont nos principaux clients dans les États du Nord-Est des États-Unis ?
 - iii. Dossier de rapports : **Rapports marketing**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

7-5 : Création d'un rapport personnalisé

1. Création d'un rapport de compte.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau rapport**.
 - C. Dans la liste Sélectionner le type de rapport, double-cliquez sur **Comptes et contacts**, puis sélectionnez **Comptes** dans la liste qui s'affiche.
 - D. Cliquez sur **Créer**.
 - E. Dans le volet Filtres, définissez les nouveaux critères de filtrage des rapports.
 - i. Afficher : **Tous les comptes**
 - ii. Plage : **Toutes les dates**
 - F. Maintenez la touche **CTRL** enfoncée, cliquez sur les en-têtes de colonne suivants et faites-les glisser vers le volet Champs :
Cote des prospects
Dernière activité
Date de dernière modification
 - G. Dans le volet Champs, maintenez la touche **CTRL** enfoncée et sélectionnez les champs suivants :
Chiffre d'affaires annuel
Secteur d'activité
 - H. Faites glisser les champs sélectionnés dans le volet d'aperçu et déposez-les à droite de la colonne Nom du compte.
2. Regroupement des comptes par secteur d'activité et résumé du champ Chiffre d'affaires annuel.
 - A. Placez le curseur sur l'en-tête de colonne **Secteur d'activité**, cliquez sur la **flèche** qui s'affiche et sélectionnez **Grouper par ce champ**.
 - B. Placez le curseur sur la colonne **Chiffre d'affaires annuel**, cliquez sur la **flèche** qui s'affiche et sélectionnez **Résumer par ce champ**.
 - C. Cliquez sur **Somme**.
 - D. Cliquez sur **Appliquer**.
3. Ajout d'un filtre afin de restreindre le rapport uniquement aux comptes client.
 - A. Dans le volet Filtres, cliquez sur **Ajouter**.
 - B. Créez le filtre **Type égal à Client**.
 - C. Cliquez sur **OK**.

4. Enregistrement du rapport sous le nom Comptes par secteur d'activité dans le dossier Rapports marketing.
 - A. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer sous**, puis renseignez les champs d'information Enregistrer le rapport.
 - i. Nom du rapport : Comptes client par secteur d'activité
 - ii. Description du rapport : Quels sont les comptes client regroupés par secteur d'activité ?
 - iii. Dossier de rapports : **Rapports marketing**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

7-6 : Filtrage d'un rapport avec des valeurs de date relatives

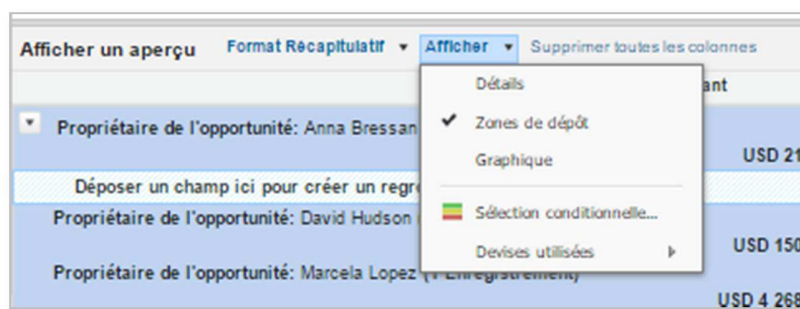
1. Personnalisation du rapport standard Utilisateurs connectés cette semaine de manière à afficher les utilisateurs qui ne se sont pas connectés au cours des sept derniers jours.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. Cliquez sur le dossier **Rapports administratifs**.
 - C. Cliquez sur le rapport **Utilisateurs connectés cette semaine**.
 - D. Cliquez sur **Personnaliser**.
 - i. Dans le volet Filtres, dans la liste de sélection Plage, sélectionnez **Toutes les dates**.
 - ii. Dans le volet Champs, recherchez **Rôle** et double-cliquez dessus pour l'ajouter au rapport.
 - iii. Positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne **Rôle**, cliquez sur la **flèche** qui apparaît, puis sélectionnez **Grouper par ce champ**.
 - iv. Dans le volet Filtres, cliquez sur **Ajouter**.
 - v. Créez le filtre **Dernière connexion différent de 7 derniers jours** (saisissez 7 derniers jours manuellement).
 - vi. Cliquez sur **OK**.
 - E. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
2. Enregistrement du rapport sous le nom Le mur de la honte dans le dossier Rapports sur l'adoption.
 - A. Cliquez sur **Enregistrer sous**, puis renseignez les champs d'information Enregistrer le rapport.
 - i. Nom du rapport : `Le mur de la honte`
 - ii. Description du rapport : `Qui ne s'est pas connecté au cours des 7 derniers jours ?`
 - iii. Dossier de rapports : **Rapports sur l'adoption**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

7-7 : Ajout d'une formule récapitulative personnalisée

1. Modification du rapport Opportunités par représentant de manière à afficher les opportunités closes par représentant commercial.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. Cliquez sur le bouton **Action** (flèche vers le bas) situé en regard du rapport Opportunités par représentant et sélectionnez **Personnaliser**.
 - C. Dans le volet Filtres, dans la liste de sélection Statut d'opportunité, sélectionnez **Fermée**.
2. Ajout d'une formule de résumé personnalisée de manière à afficher le taux de gains par représentant commercial.
 - A. Dans le volet Champs, double-cliquez sur **Ajouter une formule** et saisissez la formule.
 - i. Nom de colonne : Taux de gains
 - ii. Description : Rapport des opportunités gagnées sur les opportunités closes.
 - iii. Format : **Pourcentage**
 - iv. Décimales : 2
 - v. Emplacement d'affichage de cette formule : **A tous les niveaux récapitulatifs**
 - vi. Dans la section Formule, cliquez sur **Champs récapitulatifs**, placez le curseur sur **Gagnée** et sélectionnez **Somme**.
 - vii. Cliquez sur **Opérateurs**, puis sélectionnez **/Division**.
 - viii. Cliquez sur **Champs récapitulatifs**, placez le curseur sur **Fermée**, puis sélectionnez **Somme**.
 - ix. Cliquez sur **OK**.
 - B. Cliquez sur **Afficher**, puis sur **Détails** pour masquer les détails.
3. Enregistrement du rapport sous le nom Taux de gains par rep. commercial dans le dossier Rapports sur les ventes internationales.
 - A. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer sous**, puis renseignez les champs d'information Enregistrer le rapport.
 - i. Nom du rapport : Taux de gains par rep. commercial
 - ii. Description du rapport : Quel est le taux de clôture des opportunités de mes représentants commerciaux ?
 - iii. Dossier de rapports : **Rapports sur les ventes internationales**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

7-8 : Surlignage et ajout d'un graphique

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.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. Cliquez sur le bouton **Action** (flèche vers le bas) situé en regard du rapport Taux de gains par rep. commercial et sélectionnez **Personnaliser**.
 - C. Cliquez sur **Afficher**, sélectionnez **Sélection conditionnelle...** et renseignez les différents champs comme suit :



- i. Dans la liste de sélection Sélectionnez un champ, sélectionnez **Taux de gains**.
 - ii. Dans le champ suivant, à droite, saisissez 40 comme point de rupture inférieur.
 - iii. Dans le champ suivant, à droite, saisissez 70 comme point de rupture supérieur.
 - D. Cliquez sur **OK**.
2. Ajout d'un graphique en barres verticales pour comparer le taux de gains par représentant commercial.
 - A. Cliquez sur **Ajouter le graphique**.
 - B. Dans les options Sélectionner le type situées dans la partie supérieure de l'éditeur de graphique, sélectionnez **Graphique en barres verticales**.
 - i. Dans l'onglet Données du graphique, dans la liste de sélection Axe Y, sélectionnez **Taux de gains**.
 - ii. Cliquez sur l'onglet **Mise en forme** et renseignez les différents champs comme suit :
 - a. Titre du graphique : Taux de gains par rep. commercial
 - b. Activer le survol : **Sélectionner**
 - c. Taille du graphique : **Petit**
 - C. Cliquez sur **OK**.

3. Enregistrement du rapport sous le même nom.
 - A. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

7-9 : Planification et envoi d'un rapport par e-mail

1. Exécution du rapport Taux de gains par rep. commercial.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. Cliquez sur le rapport **Taux de gains par rep. commercial**.
2. Planification du rapport conformément à la demande d'Allison.
 - A. Cliquez sur la **flèche** du bouton Exécuter le rapport et sélectionnez **Planifier les exécutions futures...**
 - B. Complétez la page Planifier le rapport.
 - i. Utilisateur actif : **Allison Wheeler**
 - ii. Envoyer le rapport par e-mail : **A moi et/ou aux autres...**
 - iii. Rechercher : **Utilisateurs**
 - iv. Dans la liste Sélectionner dans, sélectionnez **Allison Wheeler**, puis cliquez sur **Ajouter**.
 - v. Fréquence : **Hebdomadaire se reproduit chaque Mercredi**
 - vi. Heure de début souhaitée : cliquez sur le lien **Rechercher les options disponibles...** et sélectionnez l'heure la plus matinale possible.
 - vii. Cliquez sur **Enregistrer la planification du rapport**.
 - C. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - D. Dans la colonne Planifié, placez le curseur sur la **coche** située en regard de Taux de gains par rep. commercial pour afficher les détails de la planification.
3. Annulation de la planification du rapport.
 - A. Cliquez sur le rapport **Taux de gains par rep. commercial**.
 - B. Cliquez sur la **flèche** du bouton Exécuter le rapport et sélectionnez **Planifier les exécutions futures...**
 - C. Cliquez sur **Annuler la planification du rapport** pour annuler la planification.
 - D. Cliquez sur **OK** dans le message d'avertissement.

Remarque : cette étape a été conçue afin d'éviter que vous ne receviez des e-mails hebdomadaires à l'adresse e-mail utilisée dans le cadre de la formation.

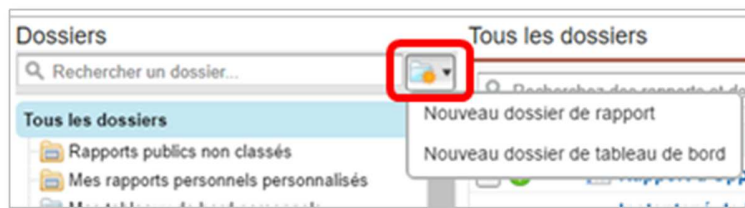
7-10 : Création de rapports personnalisés sur l'adoption

1. Création d'un rapport en vue d'afficher le nombre d'opportunités créées au cours des 120 derniers jours, regroupées par mois de clôture et rôle de propriétaire.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau rapport**.
 - C. Dans la liste Sélectionner le type de rapport, double-cliquez sur **Opportunités**, puis sélectionnez **Opportunités** dans la liste qui s'affiche.
 - D. Cliquez sur **Créer**.
 - E. Définissez les critères de filtre du nouveau rapport.
 - i. Afficher : **Toutes les opportunités**
 - ii. Statut d'opportunité : **N'importe**
 - iii. Probabilité : **Toutes**
 - iv. Champ de date : **Date de création**
 - v. Plage : **120 derniers jours**
 - F. Supprimez **toutes les colonnes** à l'exception de Nom de l'opportunité, Montant, Date de clôture, Date de création, Propriétaire de l'opportunité et Rôle du propriétaire.
 - G. Cliquez sur **Format tabulaire** et sélectionnez **Récapitulatif**.
 - H. Regroupez les opportunités par Date de clôture et Rôle du propriétaire comme suit :
 - i. Dans le volet Aperçu, faites glisser le champ **Date de clôture** vers la zone de dépôt Déposer un champ ici pour créer un regroupement.
 - ii. Cliquez sur la **flèche** située à gauche de la première ligne récapitulative Date de clôture.
 - iii. Placez le curseur sur **Grouper les dates par** et sélectionnez **Mois civil**.
 - iv. Dans le volet Aperçu, faites glisser le champ **Rôle du propriétaire** vers la zone de dépôt Déposer un champ ici pour créer un regroupement afin de créer un deuxième niveau de regroupement.
 - I. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
 - J. Cliquez sur **Enregistrer sous**, puis saisissez les informations relatives au rapport.
 - i. Nom du rapport : **Opp. créées les 120 derniers jours**
 - ii. Description du rapport : **Quelle est la productivité de nos représentants commerciaux ?**
 - iii. Dossier de rapports : **Rapports sur l'adoption**.
 - K. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.
2. Création d'un rapport en vue d'afficher le nombre d'utilisateurs actifs (les utilisateurs qui se sont connectés au cours des 7 derniers jours), regroupés par nom d'utilisateur.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau rapport**.

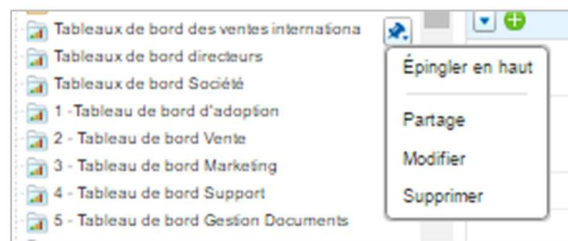
- C. Dans la liste Sélectionner le type de rapport, double-cliquez sur **Rapports administratifs**, puis sélectionnez **Utilisateurs** dans la liste qui s'affiche.
- D. Cliquez sur **Créer**.
- E. Définissez les critères de filtre.
 - i. Afficher : **Utilisateurs actifs**
 - ii. Champ de date : **Dernière connexion**
 - iii. Plage : **7 derniers jours**
- F. Supprimez les colonnes suivantes :
 - Profil**
 - Alias**
 - Dernière connexion**
- G. Ajoutez la colonne Date/heure de connexion.
 - i. Dans le volet Champs, dans la zone Recherche rapide, saisissez connexion.
 - ii. Double-cliquez sur le champ **Date/heure de connexion** pour l'ajouter sous la forme d'une colonne.
- H. Cliquez sur **Format tabulaire** et sélectionnez **Récapitulatif**.
- I. Faites glisser l'en-tête de colonne **Nom d'utilisateur** vers la zone de dépôt Déposer un champ ici pour créer un regroupement.
- J. Créez un récapitulatif des utilisateurs actifs comme suit :
 - i. Positionnez le curseur sur l'en-tête de colonne **Actif**, cliquez sur la **flèche** qui apparaît, puis sélectionnez **Résumer ce champ**.
- K. Sélectionnez **Somme** et cliquez sur **Appliquer**.
- L. Cliquez sur **Enregistrer**, puis saisissez les informations relatives au rapport.
 - i. Nom du rapport : **Nbre d'util. connectés 7 derniers jours**
 - ii. Description du rapport : **Combien d'utilisateurs se sont connectés au cours des 7 derniers jours ?**
 - iii. Dossier de rapports : **Rapports sur l'adoption**.
- M. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

7-11 : Création d'un tableau de bord des ventes internationales

1. Création d'un dossier intitulé Tableaux de bord ventes internationales.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. À droite de la zone Rechercher un dossier..., cliquez sur le **bouton** et sélectionnez **Nouveau dossier de tableau de bord**, puis complétez la page Modifier le dossier.



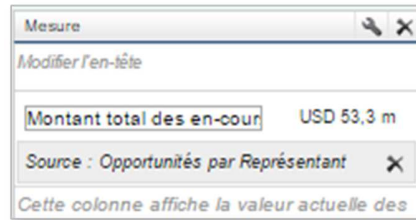
- i. Étiquette de dossier de tableau de bord : Tableaux de bord ventes internationales
 - ii. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - C. Placez le curseur de la souris sur le dossier **Tableaux de bord ventes internationales** récemment créé et cliquez sur la flèche pointant **vers le bas** qui s'affiche à droite.



- D. Cliquez sur **Partager**.
 - i. Partager avec : **Rôles et subordonnés**
 - a. Cliquez sur **Partager** en regard du rôle Vice-président des ventes internationales/opérations commerciales.
 - b. Accès : **Visualiseur**
 - c. Cliquez sur **Terminé**.
 - E. Cliquez sur **Fermer**.
2. Création du tableau de bord des ventes internationales avec Allison Wheeler comme utilisatrice actuelle.
 - A. Cliquez sur **Nouveau tableau de bord**. (Cliquez sur **Non merci** si un message vous invite à découvrir cette fonction.)
 - B. Dans Afficher le tableau de bord en tant que, saisissez Allison Wheeler.

3. Ajout d'un composant d'indicateur Affaires clôturées depuis le début de l'exercice.
 - A. Dans l'onglet Composants situé à gauche, faites glisser le composant **Indicateur** dans la première colonne.
 - B. Cliquez sur l'onglet **Sources de données** puis, dans la zone Recherche rapide, saisissez **clôturées**.
 - C. Faites glisser le rapport **Affaires clôturées Ex actuel** sur le composant Indicateur.
 - D. Cliquez sur les zones de **texte** du composant pour saisir les informations correspondantes.
 - i. Modifier l'en-tête : **Affaires clôturées**
 - ii. Modifier le titre : **Affaires clôturées Ex actuel**
 - iii. Modifier le pied de page : **Valeur des opportunités gagnées au cours de cet exercice.**
 - E. Cliquez sur l'icône (la clé) **Modifier les attributs** du composant.
 - F. Cliquez sur l'onglet **Mise en forme**, puis saisissez les paramètres du composant sans tenir compte des messages d'erreur affichés en rouge.
 - i. Minimum : 0
 - ii. Point de rupture 1 : 2000000
 - iii. Point de rupture 2 : 4000000
 - iv. Maximum : 6000000
 - v. Afficher % : **Sélectionner**
 - G. Cliquez sur **OK**.
4. Ajout de composants mesures et graphiques Opportunités par représentant.
 - A. Dans l'onglet Sources de données, puis, dans la zone Recherche rapide, saisissez **opportunités**.
 - B. Faites glisser deux fois le rapport **Opportunités par représentant** dans la deuxième colonne.
 - C. Cliquez sur l'onglet **Composants** et faites glisser le composant **Graphique en barres verticales** sur le premier rapport source de la deuxième colonne.
 - D. Cliquez sur les zones de **texte** du composant pour saisir les informations correspondantes.
 - i. Modifier l'en-tête : **En-cours des ventes**
 - ii. Modifier le titre : **Opportunités ouvertes par représentant**
 - E. Cliquez sur l'icône (la clé) **Modifier les attributs** du composant.
 - F. Cliquez sur l'onglet **Mise en forme** et saisissez les paramètres du composant.
 - i. Trier les lignes par : **Valeur décroissante**
 - ii. Afficher les détails lors du survol : **Sélectionner**
 - G. Cliquez sur l'onglet **Données de composant**, puis, dans la liste de sélection Navigation descendante vers, sélectionnez **Page de détails de l'enregistrement**.
 - H. Cliquez sur **OK**.
 - I. Cliquez sur l'onglet **Composants** et faites glisser le composant **Mesure** sur le deuxième rapport source de la deuxième colonne.

- J. Cliquez sur les zones de **texte** du composant pour saisir les informations correspondantes.
 - i. Étiquette (zone en regard de la valeur) : Montant total des en-cours



- ii. Modifier le pied de page : Cette colonne affiche la valeur actuelle des opportunités en cours dans les en-cours des ventes.
- 5. Ajout de composants d'indicateur et table Taux de gains par représentant commercial.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Composants**, puis faites glisser les composants **Table** et **Indicateur** vers la troisième colonne.
 - B. Cliquez sur l'onglet **Sources de données**, puis, dans la zone Recherche rapide, saisissez gains.
 - C. Faites glisser le rapport **Taux de gains par rep. commercial** sur le composant Table.
 - D. Cliquez sur les zones de **texte** du composant pour saisir les informations correspondantes.
 - i. Modifier l'en-tête : Taux de gains
 - ii. Modifier le titre : Classement
 - E. Cliquez sur l'icône (la clé) **Modifier les attributs** du composant.
 - F. Cliquez sur l'onglet **Mise en forme** et saisissez les paramètres du composant.
 - i. Trier les lignes par : **Valeur décroissante**
 - ii. Afficher les photos Chatter : **Sélectionner**
 - G. Cliquez sur **OK**.
 - H. Faites glisser le rapport **Taux de gains par rep. commercial** sur le composant Indicateur de la troisième colonne.
 - I. Cliquez sur les zones de **texte** du composant pour saisir les informations correspondantes.
 - i. Modifier le titre : Taux de gains de la société
 - ii. Modifier le pied de page : Les valeurs de cette colonne sont basées sur le rapport des opportunités gagnées sur les opportunités closes.
 - J. Cliquez sur l'icône (la clé) **Modifier les attributs** du composant.
 - K. Cliquez sur l'onglet **Mise en forme**, puis saisissez les paramètres du composant sans tenir compte des messages d'erreur affichés en rouge.
 - i. Minimum : 0
 - ii. Point de rupture 1 : 40

- iii. Point de rupture 2 : 70
 - iv. Maximum : 100
 - L. Cliquez sur **OK**.
6. Enregistrement du tableau de bord et planification d'une actualisation quotidienne à 8 h.
- A. Cliquez sur **Enregistrer**, puis renseignez les champs d'information Enregistrer Tableau de bord comme suit :
 - i. Titre : Tableau de bord des ventes internationales
 - ii. Enregistrer dans : Tableaux de bord ventes internationales
 - B. Cliquez sur **Enregistrer et exécuter le tableau de bord**.
 - C. Cliquez sur la **flèche** du bouton Actualiser, puis sélectionnez **Planifier l'actualisation...**
 - D. Complétez la page Planifier l'actualisation du tableau de bord.
 - i. Envoyer le tableau de bord par e-mail : **À moi et À d'autres...**
 - ii. Rechercher : **Rôles et subordonnés**
 - iii. Dans la liste Sélectionner dans, sélectionnez **Rôle et subordonnés : Vice-président des ventes ventes internationales/opérations commerciales**, puis cliquez sur **Ajouter**.
 - iv. Fréquence : **Quotidienne et tous les jours de la semaine**
 - v. Heure de début souhaitée : cliquez sur le lien **Rechercher les options disponibles...** et sélectionnez **8:00**.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - F. Annulez la planification de l'actualisation du tableau de bord afin de ne pas recevoir d'e-mails de l'organisation de formation.
 - i. Cliquez sur la **flèche** du bouton Actualiser, puis sélectionnez **Planifier l'actualisation...**
 - ii. Cliquez sur **Annuler la planification du tableau de bord**.
 - iii. Cliquez sur **OK**.

7-12 : Création d'un tableau de bord de l'adoption des utilisateurs

1. Création d'un dossier intitulé Tableaux de bord pour les dirigeants.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 - B. À droite de la zone Rechercher un dossier..., cliquez sur le **bouton** et sélectionnez **Nouveau dossier de tableau de bord**, puis complétez la page Modifier le dossier.
 - i. Étiquette de dossier de tableau de bord : Tableaux de bord pour les dirigeants
 - ii. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - C. Placez le curseur sur le dossier Tableaux de bord pour les dirigeants récemment créé et cliquez sur la flèche pointant **vers le bas** qui s'affiche à droite.
 - D. Cliquez sur **Partager**.
 - i. Partager avec : **Rôles**
 - a. Cliquez sur **Partager** en regard des rôles suivants :
PDG
Vice-président des finances
Vice-président des ventes internationales/opérations commerciales
Vice-président des ressources humaines.
Vice-président du service marketing
Vice-président des services
 - b. Accès : **Visualiseur**
 - c. Cliquez sur **Terminé**.
 - E. Cliquez sur **Fermer**.
2. Création d'un tableau de bord de l'adoption des utilisateurs avec John Wiseman comme utilisateur actuel.
 - A. Cliquez sur **Nouveau tableau de bord**.
 - B. Dans Afficher le tableau de bord en tant que, saisissez John Wiseman.
3. Ajout d'un composant d'indicateur de manière à afficher les utilisateurs actifs de la semaine.
 - A. Dans l'onglet Composants, faites glisser le composant **Indicateur** dans la première colonne.
 - B. Cliquez sur l'onglet **Sources de données** et, dans la zone Recherche rapide, saisissez utilisateurs.
 - C. Faites glisser le rapport **Nombre d'utilisateurs connectés 7 derniers jours** sur le composant Indicateur.

- D. Cliquez sur les zones de **texte** du composant pour saisir les informations correspondantes.
 - i. Modifier l'en-tête : Utilisateurs actifs
 - ii. Modifier le titre : Utilisateurs connectés
 - iii. Modifier le pied de page : Nombre d'utilisateurs qui se sont connectés au cours des 7 derniers jours.
 - E. Cliquez sur l'icône (la clé) **Modifier les attributs** du composant.
 - F. Cliquez sur l'onglet **Mise en forme** et saisissez les paramètres du composant sans tenir compte des messages d'erreur affichés en rouge.
 - i. Minimum : 0
 - ii. Point de rupture 1 : 20
 - iii. Point de rupture 2 : 40
 - iv. Maximum : 60
 - G. Cliquez sur **OK**.
4. Ajoutez un composant Graphique pour afficher de nouvelles opportunités créées au cours des 120 derniers jours.
- A. Dans l'onglet Sources de données, puis, dans la zone Recherche rapide, saisissez opportunités.
 - B. Faites glisser le rapport **Opp. créées les 120 derniers jours** dans la deuxième colonne.
 - C. Cliquez sur l'onglet **Composants** et faites glisser le composant Graphique en courbes vers le rapport source de la deuxième colonne.
 - D. Cliquez sur les zones de **texte** du composant pour saisir les informations correspondantes.
 - i. Modifier l'en-tête : Création d'enregistrements
 - ii. Modifier le titre : Nouvelles opportunités par rôle
 - iii. Modifier le pied de page : Nombre d'opportunités créées au cours des 120 derniers jours.
 - E. Cliquez sur l'icône (la clé) **Modifier les attributs** du composant.
 - F. Cliquez sur l'onglet **Données de composant** et, dans la liste de sélection Regrouper par, sélectionnez **Auto**.
 - G. Cliquez sur **OK**.
5. Ajout d'un composant table de manière à afficher les rôles qui ne se sont pas connectés au cours des 7 derniers jours.
- A. Dans l'onglet Composants, faites glisser le composant **Table** dans la troisième colonne.
 - B. Cliquez sur l'onglet **Sources de données** et, dans la zone Recherche rapide, saisissez honte.

- C. Faites glisser le rapport **Le mur de la honte** sur le composant Table.
- D. Cliquez sur les zones de **texte** du composant pour saisir les informations correspondantes.
 - i. Modifier l'en-tête : Utilisateurs inactifs
 - ii. Modifier le titre : Le mur de la honte
 - iii. Modifier le pied de page : Nombre d'utilisateurs par rôle qui ne se sont pas connectés au cours des 7 derniers jours.
- E. Cliquez sur l'icône (la clé) **Modifier les attributs** du composant.
- F. Dans l'onglet **Mise en forme**, dans la liste de sélection Trier les lignes par, sélectionnez **Valeur décroissante**.
- G. Cliquez sur **OK**.
- H. Cliquez sur **Enregistrer**, puis renseignez les champs d'information Enregistrer Tableau de bord.
 - i. Titre : Tableau de bord de l'adoption des utilisateurs
 - ii. Enregistrer dans : Tableaux de bord pour les dirigeants
- I. Cliquez sur **Enregistrer** et exécuter le tableau de bord.

8-1 : Création d'un dossier et d'un en-tête

1. Création d'un dossier Marketing en lecture seule pour les modèles d'e-mail, accessible par tous les utilisateurs.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Modèles de communication | Modèles de message**.
 - B. Cliquez sur **Créer un nouveau dossier**.
 - C. Renseignez les informations concernant le dossier comme suit :
 - i. Étiquette de dossier de modèle d'e-mail : `Marketing`
 - ii. Appuyez sur la touche de **tabulation** pour passer au champ suivant.
 - iii. Nom unique de dossier : (Ce champ est rempli automatiquement.)
 - iv. Accès au dossier public : **Lecture seule**
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Enregistrement du fichier de logo 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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Modèles de communication | En-têtes**.
 - B. Cliquez sur **Suivant**.
 - C. Cliquez sur **Nouvel en-tête**.
 - D. Renseignez les informations concernant le nouvel en-tête.
 - i. Disponible : **Sélectionner**
 - ii. Étiquette d'en-tête : `Marketing général`
 - iii. Appuyez sur la touche de **tabulation** pour passer au champ suivant.
 - iv. Nom unique de l'en-tête : (Ce champ est rempli automatiquement.)
 - v. Description : `Utilisez cet en-tête pour toutes les communications publiques si aucun en-tête Marketing spécifique n'existe.`
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Personnalisation de l'en-tête.
 - A. Cliquez sur **Sélectionner un logo**.
 - i. Dans la liste de sélection Emplacement de fichier, sélectionnez **Documents partagés**.
 - ii. Cliquez sur le fichier **Logo de AW Computing**.
 - B. Cliquez sur **Modifier la ligne du haut**.
 - i. Couleur de la ligne : **#0072BC (bleu acier)**
 - ii. Hauteur (pixels) : **5**
 - iii. Cliquez sur **OK**.

- C. Cliquez sur **Modifier la ligne du milieu**.
 - i. Couleur de la ligne : **#0072BC (bleu acier)**
 - ii. Hauteur (pixels) : 5
 - iii. Cliquez sur **OK**.
- D. Cliquez sur **Modifier la ligne du bas**.
 - i. Couleur de la ligne : **#0072BC (bleu acier)**
 - ii. Hauteur (pixels) : 5
 - iii. Cliquez sur **OK**.
- E. Cliquez sur **Afficher un aperçu**.
- F. Fermez la fenêtre ou l'onglet d'aperçu.
- G. Cliquez sur **Enregistrer**.

8-2 : Création d'un modèle d'e-mail

1. Création d'un modèle d'e-mail avec l'en-tête Marketing général.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Modèles de communication | Modèles de message**.
 - B. Vérifiez que le dossier Marketing est bien le dossier actif.
 - C. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
 - D. Renseignez les informations concernant le nouveau modèle.
 - i. Sélectionnez le bouton radio **HTML (avec en-tête)**.
 - ii. Cliquez sur **Suivant**.
2. Mise à disposition de ce modèle pour tous les utilisateurs.
 - A. Dossier : **Marketing**
 - B. Disponible : **Sélectionner**
 - C. Nom du modèle d'e-mail : Général à destination du public
 - D. Nom unique du modèle : (Ce champ est rempli automatiquement.)
 - E. En-tête : **Marketing général**
 - F. Présentation d'e-mail : **Lettre en format libre**
 - G. Codage : **E.U. & Europe de l'Ouest (ISO-8859-1, ISO-LATIN-1)**
 - H. Description : À utiliser pour tous les e-mails destinés au public, si aucun autre modèle plus spécifique n'est disponible.
 - I. Cliquez sur **Suivant**.
3. Ajout de champs de fusion.
 - A. Sélectionnez un type de champ : **Champs de contact**
 - B. Sélectionnez un champ : **Prénom**
 - C. Sélectionnez et copiez le texte dans le champ Copiez la valeur de champ de fusion.
 - D. Renseignez le contenu de l'e-mail au format HTML.
 - i. Objet : <<REEMPLACER PAR L'OBJET>>
 - ii. Dans la zone de texte principale, saisissez Cher/Chère.
 - iii. Appuyez sur la **BARRE D'ESPACEMENT**.
 - iv. Collez le texte du champ de fusion et ajoutez une virgule
 - v. Cliquez sur **Suivant**.
 - vi. Laissez le champ Contenu de l'e-mail texte seul vide afin qu'il puisse être rempli automatiquement avec le contenu extrait de la version HTML.
 - vii. Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Test du modèle.
 - A. Dans la zone Recherche globale, saisissez Arnold.
 - B. Cliquez sur **Rechercher**.
 - C. Dans la section Contacts des résultats de recherche, cliquez sur l'enregistrement d'**Arnold Adams**.
 - D. Placez le curseur sur le lien **Historique des activités**, puis cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
 - E. Cliquez sur **Sélectionner un modèle**.
 - F. Dans le dossier Marketing, sélectionnez le modèle **Général à destination du public**.
 - G. Passez en revue le modèle pour en vérifier l'exactitude.
 - H. Cliquez sur **Annuler**.

8-3 : Création d'une règle de workflow avec actions immédiates et chronologiques

1. Création d'une règle de workflow sur l'objet de requête.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Créer | Workflow et approbations | Règles de workflow**.
 - B. Cliquez sur **Continuer**.
 - C. Cliquez sur **Nouvelle règle**.
 - D. Dans la liste de sélection Objet, choisissez **Requête**.
 - E. Cliquez sur **Suivant**.
2. Définition de critères d'évaluation.
 - A. Nom de la règle : Notification de nouvelle requête pour un grand compte
 - B. Description : Avertir le vice-président des services de l'ouverture de requêtes pour de grands comptes et attribuer une tâche de suivi au propriétaire du compte.
 - C. Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : **créé**
3. Définition de critères de déclenchement.
 - A. Exécutez cette règle si les critères suivants sont remplis :
 - i. Champ : **Compte : Chiffre d'affaires annuel**
 - ii. Opérateur : **supérieur à**
 - iii. Valeur : 20000000
 - iv. Champ : **Compte : Employés**
 - v. Opérateur : **supérieur à**
 - vi. Valeur : 5000
 - B. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage**.
 - i. Définissez la logique de filtrage sur 1 OR 2.
 - ii. Cliquez sur **Enregistrer et Suivant**.
4. Ajout d'une action de workflow.
 - A. Cliquez sur **Ajouter une action de workflow | Nouvelle alerte par e-mail**.
 - i. Description : Alerte par e-mail - Avertir le vice-président de l'ouverture de requêtes pour des comptes importants.
 - ii. Nom unique : (Ce champ est rempli automatiquement.)
 - iii. Sélectionnez le dossier **Modèles de message public non classés**.
 - iv. Modèle d'e-mail : **SUPPORT : Nouvelle requête pour un grand compte**

- v. Ajoutez le vice-président des services comme destinataire.
 - a. Recherche du type de destinataire : **Rôle**
 - b. Dans la liste Destinataires disponibles, sélectionnez **Rôle : vice-président des services**.
 - c. Cliquez sur **Ajouter**.
 - vi. Dans la section E-mails supplémentaires, saisissez votre adresse e-mail. (Cette étape est nécessaire afin de tester la règle de workflow.)
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Ajout d'un déclencheur temporel.
- A. Cliquez sur **Ajouter un déclencheur temporel**.
 - B. Ajouter un déclencheur temporel : **1 jour après la date de déclenchement de la règle**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ajout d'une action de workflow chronologique.
- A. Sous la section Actions de workflow chronologiques, cliquez sur **Ajouter une action de workflow | Nouvelle tâche**.
 - i. Attribué à : (Cliquez sur l'icône de **recherche**, puis sélectionnez **Propriétaire** dans la liste Type. Choisir **Propriétaire du compte**).
 - ii. Objet : **Suivi du client concernant la résolution des requêtes**.
 - iii. Nom unique : (Ce champ est rempli automatiquement.)
 - iv. Date d'échéance : Sélectionnez **Requête : Date/Heure de fermeture plus 2 jours**.
 - v. Priorité : **Élevée**
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - C. Cliquez sur **Terminé**.
 - D. Cliquez sur **Activer**.
 - E. Dans la zone Utilisateur du workflow par défaut, cliquez sur **OK**.
 - F. Définissez l'utilisateur du workflow par défaut sur : (votre nom)
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Test de la règle de workflow.
- A. Cliquez sur l'onglet **Comptes**.
 - B. Dans la zone Afficher, sélectionnez **Tous les comptes**.
 - C. Cliquez sur **OK**.
 - D. Assurez-vous que la colonne Nom du compte est triée par ordre alphabétique.
 - E. Cliquez sur **American Bank**.
 - F. Positionnez le curseur de la souris sur le lien permettant d'afficher la liste associée **Requêtes**.
 - G. Cliquez sur **Nouvelle requête**.

- H. Saisissez les informations concernant la nouvelle requête.
 - i. Nom du contact : `Kelly`
 - ii. Origine de la requête : **Téléphone**
 - iii. Type : **Problème**
 - iv. Motif de la requête : **Nouveau problème**
 - v. Objet : `Ordinateurs portables Spider non compatibles avec les imprimantes AW.`
 - vi. Description : `Les derniers ordinateurs portables Spider ne semblent pas fonctionner avec les anciennes imprimantes AW.`
- I. Cliquez sur **Enregistrer**.
- J. Vérifiez votre boîte aux lettres électronique afin de vous assurer que vous avez bien reçu l'alerte.

Remarque : vous pouvez à présent supprimer votre adresse e-mail de la règle afin de ne plus recevoir les alertes concernant l'ensemble des requêtes répondant aux critères de la règle de workflow.
- K. Dans la zone Surveiller de la Configuration, cliquez sur **Workflow temporel**.
- L. Définissez les critères de workflow.
 - i. **Objet égal à Requête**
 - ii. Cliquez sur **Rechercher**.

(Remarquez que la tâche a été planifiée pour le jour suivant.)

8-4 : Créer un processus

1. Création d'un processus.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Créer | Workflow et approbations | Générateur de processus**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - i. Nom du processus : Envoyer une publication pour les opportunités gagnées
 - ii. Description : Envoyer une publication à Allison Wheeler pour les opportunités gagnées.
 - iii. Le processus démarre : Un enregistrement est modifié.
 - C. Cliquez sur **Save**.
2. Définition de l'objet.
 - A. Cliquez sur **Ajouter un objet**.
 - i. Objet : **Opportunité**
 - ii. Démarrer le processus lors de la création ou de la modification d'un **enregistrement**
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Ajout de critères de processus.
 - A. Cliquez sur **Ajouter des critères**.
 - i. Nom du critère : Opportunité gagnée
 - ii. Critères d'exécution d'actions : **Les conditions sont remplies**
 - iii. Champ : **Étape** (faites défiler l'écran jusqu'à Étape et cliquez sur **Choose**)
 - iv. Opérateur : **Égal à**
 - v. Type : **Liste de sélection**
 - vi. Valeur : **Close gagnée**
 - vii. Conditions : **Toutes les conditions sont remplies (AND)**
 - viii. Cliquez sur **Avancé**.
 - ix. Cliquez sur **Oui**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Ajout d'une action immédiate.
 - A. Sous ACTIONS IMMÉDIATES, cliquez sur **Ajouter une action**.
 - i. Type d'action : **Publier dans Chatter**
 - ii. Nom de l'action : Envoyer une publication à la vice-présidente des ventes
 - iii. Publier pour : **Utilisateur**

- iv. Utilisateur : **Recherchez un utilisateur :**
 - v. Recherchez un utilisateur : Allison Wheeler
 - B. Dans la zone de texte Message, saisissez J'ai gagné cette opportunité :
 - C. Cliquez sur **Champ de fusion**.
 - D. Sélectionnez **Nom**, puis cliquez sur **Choose**.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Activation et test du processus.
- A. Cliquez sur **Activer**.
 - B. Cliquez sur **Confirm** dans le message d'avertissement de version.
 - C. Cliquez sur **Revenir à la configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - D. Dans la colonne Action, cliquez sur **Se connecter** en regard d'Anna Bressan.
 - E. Dans la zone Recherche globale, saisissez `ziffcorp` et cliquez sur **Rechercher**.
 - F. Sous Opportunités, cliquez sur **Modifier** en regard de ZiffCorp - Printers.
 - G. Modifiez le statut du champ Étape en sélectionnant **Close gagnée**.
 - H. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - I. Dans la zone Recherche globale, saisissez Allison, puis cliquez sur **Rechercher**.
 - J. Cliquez sur **Rechercher dans les fils**.
 - K. Vérifiez que la publication apparaît dans le fil.
 - L. Cliquez sur **Anna Bressan | Déconnexion**.

8-5 : Préparation des champs de piste et création de files d'attente

1. Définition du statut par défaut des pistes sur Non-qualifié.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Pistes | Champs**.
 - B. Cliquez sur **Statut de la piste**.
 - i. Dans la zone Valeurs de liste de sélection Statut de la piste, cliquez sur **Réorganiser**.
 - ii. Dans la liste de sélection Valeur par défaut, sélectionnez **Non qualifiée**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Mappage d'un champ de piste personnalisé pour une région sur le champ de compte personnalisé Région précédemment créé.
 - A. Cliquez sur **Personnaliser | Pistes | Champs**.
 - i. Dans la liste Champs personnalisés et relations de Piste, cliquez sur **Mapper les champs de piste**.
 - ii. Mappez le champ Région à **Account.Region**.
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Configuration d'une file d'attente pour l'équipe des ventes États-Unis.
 - A. Dans la zone Configuration, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Files d'attente**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - C. Renseignez les informations concernant la nouvelle file d'attente.
 - i. Étiquette de file d'attente : **File d'attente équipe de ventes EU**
 - ii. E-mail de file d'attente : (Laissez ce champ vide.)
 - iii. Envoyer un e-mail aux membres : **Désélectionner**
 - iv. Dans la liste Objets disponibles, sélectionnez **Piste**.
 - v. Cliquez sur **Ajouter** pour déplacer Piste vers la liste Objets sélectionnés.
 - vi. Ajoutez des membres à la file d'attente.
 - a. Rechercher : **Rôles et subordonnés**
 - b. Pour : **Directeur des ventes États-Unis**
 - c. Cliquez sur **Rechercher**.
 - d. Dans la liste Membres disponibles, sélectionnez **Rôles et subordonnés : Directeur des ventes États-Unis**.
 - e. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter Rôles et subordonnés : Directeur des ventes États-Unis à la liste Membres sélectionnés.
 - vii. Voulez-vous exécuter les actions uniquement lorsque des modifications données sont apportées à l'enregistrement ? **Oui**
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Configuration d'une file d'attente pour l'équipe des ventes EMEA.
 - A. Répétez les étapes 3.B. et 3.C.
 - i. Étiquette de file d'attente : `File d'attente équipe des ventes EMEA`
 - ii. E-mail de file d'attente : (Laissez ce champ vide.)
 - B. Envoyer un e-mail aux membres : **Désélectionner**
 - C. Cliquez sur **Ajouter** pour déplacer Piste vers la liste Objets sélectionnés.
 - D. Ajoutez des membres à la file d'attente.
 - i. Rechercher : **Rôles et subordonnés**
 - ii. Pour : **Directeur des ventes EMEA**
 - iii. Cliquez sur **Rechercher**.
 - iv. Dans la liste Membres disponibles, sélectionnez **Rôles et subordonnés : Directeur des ventes EMEA**.
 - v. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter Rôles et subordonnés : Directeur des ventes EMEA à la liste Membres sélectionnés.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.

8-6 : Création de règles d'attribution

1. Création d'une règle d'attribution et activation.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Pistes | Règles d'attribution**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - C. Renseignez les informations concernant la nouvelle règle d'attribution de piste.
 - i. Nom de la règle : `Pistes par région`
 - ii. Définir la règle en tant que règle d'attribution de piste active : **Sélectionner**
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - E. Cliquez sur **Pistes par région**.
2. Ajout d'une entrée de règle.
 - A. Dans la zone Entrées de règle, cliquez sur **Nouveau**.
 - B. Définissez l'ordre de tri.
 - i. Ordre de tri : 1
 - a. Champ : **Piste : Région**
 - b. Opérateur : **égal à**
 - c. Valeur : `US`
 - d. File d'attente : **File d'attente équipe de ventes EU**
 - e. Cliquez sur **Enregistrer et nouveau**.
 - ii. Ordre de tri : 2
 - a. Champ : **Piste : Région**
 - b. Opérateur : **égal à**
 - c. Valeur : `EMEA`
 - d. File d'attente : **File d'attente équipe des ventes EMEA**
 - e. Cliquez sur **Enregistrer et nouveau**.
 - iii. Ordre de tri : 3
 - a. Champ : **Piste : Région**
 - b. Opérateur : **égal à**
 - c. Valeur : (Laissez ce champ vide.)
 - d. Utilisateur : `Allison Wheeler`
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Création d'une piste à des fins de test.
 - A. Cliquez sur le signe + (**Tous les onglets**).
 - B. Cliquez sur **Pistes**.
 - C. Cliquez sur **Nouveau**.
 - D. Cliquez sur **Continuer** (conservez le type d'enregistrement par défaut Piste télémarketing).

- E. Renseignez les informations concernant la nouvelle piste.
 - i. Prénom : Kendall
 - ii. Nom : Carson
 - iii. Société : Projection Management
 - iv. Fonction : Président-directeur général
 - v. Téléphone : 415-123-1234
 - vi. Adresse e-mail : kcarson@projmgt.com
 - vii. Région : **US**
 - viii. Affecter à l'aide de la règle d'attribution active : **Sélectionner**
- F. Cliquez sur **Enregistrer**.
- G. Vérifiez le fil Chatter et confirmez que la piste que vous venez de créer a été acheminée vers la file d'attente appropriée.

8-7 : Création d'une règle de réponse automatique et activation de la fonction Web vers piste

1. Création d'une règle de réponse automatique.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Pistes | Règles de réponse automatique de piste**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - i. Nom de la règle : `Promotion Web du secteur d'activité Technologie`
 - ii. Définir la règle en tant que règle de réponse automatique Web vers piste active : **Sélectionner**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Cliquez sur **Promotion Web du secteur d'activité Technologie**.
 - E. Dans la zone Entrées de règle, cliquez sur **Nouveau**.
 - F. Renseignez les informations concernant la nouvelle entrée de règle.
 - i. Ordre de tri : `1`
 - ii. Exécutez cette règle si les critères suivants sont remplis :
 - a. Champ : **Piste : Secteur d'activité**
 - b. Opérateur : **égal à**
 - c. Valeur : **Technologie**
 - iii. Nom : `Allison Wheeler`
 - iv. Adresse e-mail : (saisissez votre propre adresse e-mail à des fins de test)
 - v. Modèle d'e-mail : Dans le dossier Modèles de message public non classés, choisissez le modèle **Pistes : Promotion Web du secteur d'activité Technologie**.
 - G. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Activation de la fonction Web vers piste.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Pistes | Web vers piste**.
 - B. Cliquez sur **Modifier**.
 - C. Modifiez les paramètres Web vers piste.
 - i. Web vers piste activé : **Sélectionner**
 - ii. Créateur de pistes par défaut : (votre nom)
Remarque : le créateur de pistes par défaut doit être un utilisateur disposant à la fois de l'autorisation Modifier toutes les données et de l'autorisation Envoyer un e-mail.
 - iii. Modèle de réponse par défaut : Dans le dossier Modèles de message public non classés, choisissez le modèle **Pistes : E-mail Web vers piste**.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Création d'un formulaire HTML Web vers piste.
 - A. Cliquez sur **Créer un formulaire Web vers piste**.

- B. Assurez-vous que les champs nécessaires figurent dans la liste Champs sélectionnés. Si ce n'est pas le cas, déplacez-les de la liste Champs disponibles vers la liste Champs sélectionnés.

Prénom

Nom

Adresse e-mail

Société

Secteur d'activité

Ville

Région/Province

Région

- C. Dans le champ URL de retour, saisissez `http://www.salesforce.com` pour indiquer la page qui s'affichera après envoi du formulaire.
- D. Cliquez sur **Générer**.
- E. Copiez le code HTML généré dans le Presse-papiers.
- F. Accédez au Bureau.
- G. Cliquez avec le bouton droit de la souris et choisissez **Nouveau | Document texte**.
- H. Double-cliquez sur le **nouveau fichier texte** pour l'ouvrir.
- I. Collez le code HTML généré dans le fichier.
- J. Cliquez sur **Fichier | Enregistrer sous**.
- K. Remplacez le nom du fichier par `Web vers piste.html`
- L. Cliquez sur **Enregistrer**, puis fermez le fichier.
- M. Double-cliquez sur le fichier **Web vers piste.html** pour l'ouvrir.
- N. Confirmez que le code HTML généré contient les champs nécessaires.

4. Enregistrement et test du formulaire.

- A. Dans le formulaire Web vers piste déjà ouvert, saisissez les informations suivantes :
 - i. Prénom : John
 - ii. Nom : Goldie
 - iii. Adresse e-mail : (saisissez votre adresse e-mail ici)
 - iv. Société : Hyper International
 - v. Secteur d'activité : **Technologie**
 - vi. Ville : San Francisco
 - vii. État : **CA**
 - viii. Région : **US**
- B. Cliquez sur **Soumettre**.
- C. Dans Salesforce, cliquez sur l'onglet **Pistes**.
- D. Dans la zone Afficher, sélectionnez **File d'attente équipe de ventes EU**.
- E. Cliquez sur **OK**.
- F. Vérifiez que la piste que vous venez d'entrer est à présent dans Salesforce.
Facultatif : vérifiez votre boîte aux lettres électronique afin de vous assurer que le modèle de réponse par e-mail approprié a été envoyé.

9-1 : Création d'un processus de support

Tableau récapitulatif de la configuration :

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

- Création d'un processus de support de demande de renseignements comprenant les étapes nouvelle, en cours et close.
 - Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Requêtes | Processus de support**.
 - Cliquez sur **Nouveau**, puis indiquez les détails des champs.
 - Processus de support existant : **Processus de support produit**
 - Nom du processus de support : **Processus de Demande de renseignements**
 - Description : **Processus de support relatif aux demandes**.
 - Cliquez sur **Enregistrer**.
 - Configurez les options de la liste de sélection des statuts de requête.
 - Dans la section Valeurs sélectionnées, maintenez la touche **CTRL** enfoncée, puis sélectionnez **Hiérarchisé**, **Bogue signalé** et **Bogue corrigé**.
 - Cliquez sur **Supprimer**.
 - Vérifiez que la section Valeurs sélectionnées n'affiche que les éléments **Nouveau**, **En cours** et **Fermé**.
 - Cliquez sur **Enregistrer**.
- Ajout de valeurs de liste de sélection pour le champ Type standard : Produit, Expédition, Garantie et Autre.
 - Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Requêtes | Champs**.
 - Dans la section Champs standard de requête, cliquez sur l'étiquette de champ : **Type**.
 - Dans la section Valeurs de liste de sélection Type de requête, cliquez sur **Nouveau**. Saisissez les valeurs suivantes en appuyant sur **Entrée** après chacune d'elles :
 - Produit**
 - Expédition**
 - Garantie**
 - Autre**
 - Cliquez sur **Enregistrer**.

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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Requêtes | Types d'enregistrement**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**, puis indiquez les détails des champs.
 - i. Type d'enregistrement existant : **Support produit**
 - ii. Étiquette de type d'enregistrement : `Demande de renseignements`
 - iii. Nom du type d'enregistrement : (sélectionner par défaut)
 - iv. Processus de support : **Processus de Demande de renseignements**
 - v. Description : `Type d'enregistrement pour les demandes de renseignements.`
 - vi. Cochez la case **Actif**.
 - vii. Cochez la case **Activer pour le profil**.
 - viii. Cliquez sur **Suivant**.
 - ix. Sélectionnez la présentation de page : **Présentation des requêtes de Demande de renseignements**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Dans la section Listes de sélection disponibles pour la modification, cliquez sur **Modifier** en regard du champ Type.
 - i. Dans la section Valeurs sélectionnées, maintenez la touche **CTRL** enfoncée, puis sélectionnez **Problème**, **Demande de fonctionnalité** et **Question**.
 - ii. Cliquez sur **Supprimer**.
 - iii. Dans la section Valeurs disponibles, maintenez la touche **CTRL** enfoncée, puis sélectionnez **Produit**, **Expédition**, **Garantie** et **Autre**.
 - iv. Cliquez sur **Ajouter**.
 - E. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Tester le processus en créant une requête de demande de renseignements à l'aide du nouveau type d'enregistrement.
 - A. Dans la zone Recherche globale, saisissez `Darrin Clark` et cliquez sur **Rechercher**.
 - B. Cliquez sur le lien **Darrin Clark**.
 - C. Positionnez la souris sur la liste associée Requêtes et cliquez sur **Nouvelle requête**.
 - D. Dans la liste de sélection Type du nouvel enregistrement, sélectionnez **Demande de renseignements**, puis cliquez sur **Continuer**.
 - E. Indiquez les détails de la requête de demande.
 - i. Type : **Expédition**
 - ii. Origine de la requête : **Téléphone**
 - iii. Objet : `Expédition manquante`
 - iv. Description : `Commande non reçue.`
 - F. Cliquez sur **Enregistrer**.

9-2 : Création d'une règle de hiérarchisation de requête

1. Création d'une règle de hiérarchisation des requêtes standard.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Requêtes | Règles d'escalade**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau**.
 - i. Nom de la règle : **Hiérarchisation standard**
 - ii. Définir la règle en tant que règle de hiérarchie de requête active : **Sélectionner**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Création d'une entrée de règle et de l'action de hiérarchisation vers le support produit de niveau 2.
 - A. Cliquez sur le lien **Hiérarchisation standard**.
 - B. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les détails concernant l'entrée de règle.
 - i. Ordre de tri : 1
 - ii. Champ : **Requête : Type d'enregistrement de requête**
 - iii. Opérateur : **égal à**
 - iv. Valeur : **Support produit**
 - v. Définir des heures d'ouverture : **Sélectionner**
 - vi. Cliquez sur l'icône représentant une loupe, puis sur le lien **Standard - 24 heures**.
 - vii. Lorsqu'une requête est créée : **Sélectionner**
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - D. Cliquez sur **Nouveau** et entrez les détails de l'action de hiérarchisation.
 - i. Ancienneté supérieure à (heures d'ouverture) : 4
 - ii. Dans la section Sélectionner l'utilisateur ou la file d'attente auxquels réaffecter automatiquement la requête, sélectionnez **File d'attente** dans la liste de sélection.
 - iii. Cliquez sur l'icône représentant une loupe, puis sur le lien **Support produit de niveau 2**.
3. Définition de la notification à envoyer à l'utilisateur Noah Larkin et au propriétaire de requête.
 - A. Notifier cet utilisateur : **Noah Larkin**
 - i. Modèle de notification : (dans le dossier Exemple de modèles) **SUPPORT : Notification de hiérarchisation de requête (Exemple)**
 - ii. Notifier le propriétaire de la requête : **Sélectionner**
 - B. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Vérification de la règle de hiérarchisation des requêtes via la création d'une requête et la surveillance des hiérarchisations.
 - A. Cliquez sur l'onglet **Requêtes**.

- B. Cliquez sur **Nouveau**.
- C. Dans la liste de sélection Type du nouvel enregistrement, sélectionnez **Support produit** et cliquez sur **Continuer**.
- D. Indiquez les détails de la requête de support produit.
 - i. Nom du compte : Saisissez ABC, puis cliquez sur l'icône représentant une loupe.
 - ii. Cliquez sur **ABC Labs**.
 - iii. Origine de la requête : **Téléphone**
 - iv. Produit : **Ordinateur portable**
 - v. Objet : Mise en marche de l'ordinateur portable
 - vi. Description : L'ordinateur portable ne s'allume pas lorsque l'utilisateur appuie sur le bouton de mise en marche.
- E. Cliquez sur **Enregistrer**.
- F. Cliquez sur **Configuration | Escalades de requêtes**.
- G. Cliquez sur **Rechercher** pour visualiser, dans la colonne Escalader à, l'heure à laquelle la requête sera hiérarchisée conformément à la nouvelle règle d'escalade.

9-3 : Configuration de la console Salesforce pour le service

1. 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.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Cliquez sur **Modifier** en regard du lien Votre nom.
 - i. Cochez la **case** relative à la fonctionnalité Utilisateur de Service Cloud.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Création d'une console pour le service comprenant l'onglet principal Comptes et les sous-onglets Contacts et Requêtes.
 - A. Cliquez sur **Configuration | Créer | Applications**.
 - B. Il est impossible de personnaliser l'exemple de console standard. Par conséquent, cliquez sur **Nouveau** et suivez le processus en 6 étapes permettant de préciser les détails de la nouvelle application.
 - C. Étape 1 : Sélectionnez **Console**, puis cliquez sur **Suivant**.
 - D. Étape 2 : Saisir les détails
 - i. Étiquette d'application : Console pour le service
 - ii. Nom de l'application : (généré automatiquement)
 - iii. Description : Interface de gestion des requêtes à écran unique d'AW Computing.
 - iv. Cliquez sur **Suivant**.
 - E. Étape 3 : N'ajoutez pas de logo pour le moment. Cliquez sur **Suivant**.
 - F. Étape 4 : Sélectionnez les éléments de l'onglet de navigation.
 - i. Dans la liste d'onglets Éléments disponibles, maintenez la touche **CTRL** enfoncée, puis sélectionnez **Comptes et Contacts**.
 - ii. Cliquez sur **Ajouter** pour déplacer votre sélection dans la liste des éléments sélectionnés.
 - iii. Laissez **Requêtes** dans la liste des éléments sélectionnés.
 - iv. Cliquez sur **Comptes**, puis sur la **flèche vers le haut** pour déplacer cet élément en haut de la liste.
 - v. Cliquez sur **Suivant**.
 - G. Étape 5 : Sélectionnez le mode d'affichage des enregistrements.
 - i. Choisissez l'affichage des éléments suivants :
 - a. Compte : **En tant qu'onglet primaire**
 - b. Requête : Sélectionnez le bouton radio **En tant qu'onglet secondaire de** et choisissez **Nom du compte (Compte)** dans la liste de sélection.
 - c. Contact : Sélectionnez **En tant qu'onglet secondaire de** et choisissez **Nom du compte (Compte)** dans la liste de sélection.

- ii. Cliquez sur **Suivant**.
 - iii. Étape 6 : Attribuez aux profils.
 - iv. Sélectionnez **Visible** pour les profils Utilisateur du support et Administrateur système.
 - H. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Personnalisation du panneau de surlignage de la page relative aux comptes afin d'y inclure le niveau de support et le propriétaire du compte.
- A. Cliquez sur **Configuration | Personnaliser | Comptes | Présentations de page**.
 - B. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation de compte client.
 - C. Placez le curseur sur **Personnaliser le panneau de présentation pour cette présentation de page...**, puis cliquez sur **Propriétés du panneau de présentation** (icône de clé à molette).
 - i. Activez la première **case** et, dans la liste de sélection Champ supérieur, sélectionnez **Niveau de support**.
 - ii. Activez la **deuxième** case et, dans la liste de sélection Champ supérieur, sélectionnez **Propriétaire du compte**.
 - iii. Activez la **troisième** case et, dans la liste de sélection Champ supérieur, sélectionnez **Chiffre d'affaires annuel**.
 - iv. Activez la **quatrième** case et, dans la liste de sélection Champ supérieur, sélectionnez **Adresse de facturation**.
 - D. Cliquez sur **OK**.
 - E. Cliquez sur **Propriétés de présentation** et assurez-vous que l'option **Afficher dans la console** est sélectionnée pour le panneau de présentation et le journal des interactions.
 - F. Cliquez sur **OK**, puis sur **Enregistrer**.
4. Création d'une présentation de journal des interactions et insertion du champ Date d'échéance.
- A. Cliquez sur **Configuration | Créer | Présentations de journaux des interactions**.
 - B. Cliquez sur **Modifier** en regard de Journal des interactions par défaut.
 - i. Nom : Journal des interactions
 - ii. Dans la liste Disponible, sélectionnez **Échéance**.
 - iii. Cliquez sur **Ajouter**.
 - C. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Attribution de la licence de fonctionnalité Utilisateur de Service Cloud aux utilisateurs.
- A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**. Recherchez Robin Kramer.
 - B. Cliquez sur **Modifier** en regard de Kramer, Robin.

- C. Sélectionnez la case **Utilisateur de Service Cloud**.
 - D. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - E. Répétez les étapes A à D pour Tim Howe.
6. Connexion en tant qu'utilisateur du support et utilisation de la nouvelle console pour le service.
- A. Cliquez sur **Configuration | Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
 - B. Cliquez sur **Se connecter** en regard de Kramer, Robin.
 - C. Cliquez sur la liste de sélection de l'**application Centre d'appels** et choisissez **Console pour le service**.
 - D. Cliquez sur l'onglet **Navigation** et sélectionnez **Contacts**. Dans la liste de sélection Afficher, sélectionnez **Tous les contacts**.
 - E. Recherchez le nom du contact Brian Grey sous **G**. Cliquez sur le lien **Grey, Brian**.
 - F. Placez le curseur sur la liste associée **Requêtes**, puis cliquez sur **Nouvelle requête**.
 - i. Type du nouvel enregistrement : **Support produit**
 - ii. Cliquez sur **Continuer**.
 - iii. Origine de la requête : **Téléphone**
 - iv. Produit : **Ordinateur portable**
 - v. Objet : **Problèmes de redémarrage**
 - vi. Description : **L'ordinateur portable redémarre plusieurs fois par jour.**
 - vii. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - G. Remplissez les champs du journal des interactions.
 - i. Objet : **Appel**
 - ii. Saisissez vos remarques ici : **Suivi avec Brian concernant son ordinateur portable.**
 - iii. Date d'échéance : cliquez dans le **champ** et sélectionnez la **date d'aujourd'hui** dans le calendrier.
 - iv. Cliquez sur **Enregistrer le journal**.
 - v. Placez le curseur sur la liste associée **Historique des activités** pour visualiser l'activité d'appel.
 - H. Cliquez sur **Robin Kramer**, puis sur **Déconnexion**.