Les indispensables de l'administration pour les nouveaux administrateurs dans Lightning Experience

(Enterprise et Unlimited Editions)

Guide d'exercices

Intro : Connexion et modification de votre profil Chatter

. Accédez à la page de connexion Salesforce.

. Saisissez www.login.salesforce.com dans la barre d'adresse de votre navigateur.

. Appuyez sur la touche ENTRÉE.

. Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.

. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

. Nom d'utilisateur : [admin@aw#####.com](mailto:admin@aw)

. Mot de passe : (fourni par le formateur)

. Cliquez sur Se connecter à Salesforce.

1. Accédez à vos informations personnelles.

. Cliquez sur l'icône Afficher le profil.

. Cliquez sur Admin User pour accéder à votre profil Chatter.

1. Modifiez votre profil pour ajouter votre propre adresse e-mail, votre nom ainsi que les informations relatives à votre entreprise.

. Cliquez sur **Modifier** et complétez les champs suivants :

i. Prénom

ii. Nom

iii. Fonction

iv. E-mail

B. Faites défiler l'écran jusqu'à la section À propos de moi et complétez les informations.

C. Cliquez sur **Enregistrer**

D. Cliquez sur l'**icône de photo** et sélectionnez **Mettre à jour la photo**.

E. Téléchargez une image pour ajouter une photo de profil.

F. Cliquez sur **Enregistrer**.

1. Désactivez les notifications par e-mail de Chatter.

. Cliquez sur l'icône Afficher le profil.

B. Sélectionnez **Paramètres**.

C. Dans la zone de Recherche rapide, saisissez Notifications par e-mail et sélectionnez-les dans Chatter.

D. Décochez la case Recevoir des e-mails.

E. Cliquez sur Enregistrer.

1-1 : Découverte de l'application

. Parcourez la page d'accueil.

. Cliquez sur l'onglet Accueil. Il comprend des mises à jour sur les enregistrements que vous suivez. Vous pouvez également y consulter les tâches et les événements à venir dans votre calendrier.

. Vous remarquerez la section Enregistrements récents dans laquelle vous pouvez accéder en un clic aux dix enregistrements les plus récents que vous avez consultés.

. Parcourez les onglets et les applications.

. Observez les autres onglets à droite de l'onglet Accueil. Ils vous permettent d'accéder à d'autres fonctionnalités Chatter, rapports et tableaux de bord ainsi qu'aux objets, tels que Comptes et Opportunités, que vous avez découverts.

. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application (bouton affichant **Ventes** dans   
le coin supérieur gauche).

. Sélectionnez Recrutement. (Si vous êtes invité à regarder une vidéo, cliquez sur Ignorer, Ignorer, puis sur le bouton X pour la fermer.) Remarquez comment les onglets changent. Il s'agit d'une application personnalisée contenant des onglets personnalisés et des objets utilisés par l'équipe de recrutement de Ling Wu pour suivre les candidats postulant à des postes à pourvoir chez AW Computing.

. Cliquez une nouvelle fois sur le Lanceur d'application .  
. Sélectionnez Ventes. Remarquez comment les onglets changent à nouveau.

. Cliquez sur l'onglet Comptes. La liste des derniers enregistrements que vous avez consultés s'affiche en premier dans un onglet d'objet tel que Comptes.

. Cliquez sur la flèche dans le coin supérieur gauche de la section Visualisation récentes. Vous remarquerez que vous pouvez également choisir d'afficher Tous les comptes, Mes comptes et Nouveaux cette semaine.

H. Sélectionnez Tous les comptes. Les comptes s'affichent. Pour faciliter la recherche d'un enregistrement particulier dans une vue, vous pouvez cliquer sur un en-tête de colonne pour trier la liste.

. Parcourez les enregistrements.

. Cliquez sur l'en-tête de colonne Nom du compte pour les trier par ordre alphabétique.

B. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur ABC Labs.

C. Observez les sous-onglets Associé et Détails dans le compte ainsi que les informations essentielles. La section Associé affiche les enregistrements relatifs au compte et la section Détails affiche des informations supplémentaires sur le compte lui-même.

D. Cliquez sur **Contacts** dans les listes Associé.

E. Dans la colonne Nom du contact de la liste, cliquez sur Arnold Adams, puis sur le sous-onglet Détails. La page des coordonnées s'affiche à présent.

F. Passez le pointeur de la souris sur ABC Labs sous Nom du compte. Une fenêtre contextuelle affiche un résumé du compte auquel ce contact est associé.

Dans le champ Nom du compte, cliquez sur ABC Labs pour revenir au compte.

H. Vous remarquerez que la colonne de droite affiche l'activité récente sur le compte, les étapes suivantes et l'activité passée.

I. Cliquez sur l'**icône de filtre** en regard de Chronologie des activités. Vous pouvez y sélectionner des activités spécifiques au compte et appliquer un filtre de plage de dates.

J. Cliquez sur l'onglet **Accueil**.

1-2 : Chasse au trésor

Mettez en pratique ces étapes pour répondre aux questions suivantes en utilisant les fonctionnalités de navigation que vous venez de découvrir :

. Combien de comptes commencent par la lettre « A » ?

. Cliquez sur l'onglet Comptes.

. Cliquez sur la flèche en regard des Comptes - Visualisations récentes et sélectionnez Tous les comptes.

. Vérifiez que les enregistrements sont triés par Nom de compte en recherchant une flèche dans l'en-tête de colonne Nom du compte. Si aucune flèche n'apparait, cliquez sur Nom du compte dans l'en-tête de colonne pour effectuer un tri avec ce champ.

D. Comptez le nombre d'enregistrements affichés dans la liste qui commencent par A.

. Combien de comptes commencent par la lettre « U » ?

. Faites défiler jusqu'au bas de la liste Nom du compte.

. Comptez le nombre d'enregistrements affichés dans la liste pour obtenir votre réponse.

. Où Allison Wheeler a-t-elle obtenu son diplôme de commerce ?

. Cliquez sur l'onglet Chatter.

. Recherchez une publication d'Allison Wheeler, puis cliquez sur son nom.

. Examinez le profil d'Allison ainsi que la section À propos de moi pour découvrir le lieu où Allison a suivi ses études.

. Quel poste Ling Wu a-t-elle occupé avant de rejoindre AW Computing ?

. Dans la zone de recherche en haut de l'écran, saisissez Ling Wu et cliquez sur Entrée. (Si une fenêtre contextuelle jaune s'affiche, fermez-la.)

. Dans la section des résultats Personnes, cliquez sur Ling Wu.

. Dans la section À propos de moi, consultez l'expérience de Ling pour savoir dans quelle entreprise elle a travaillé auparavant.

. Combien de membres appartiennent au groupe « Vaincre Targas! » ?

. Cliquez sur l'onglet Groupes.

. Cliquez sur la **flèche** en regard de Visualisation récentes et sélectionnez **Mes** groupes.

C. Dans la section des résultats, passez le pointeur de la souris sur Vaincre Targas! pour consulter le nombre de membres et la description du groupe.

. À quel service/division appartiennent-ils ?

. Dans la section des résultats, cliquez sur Vaincre Targas!.

. Sélectionnez **Membres** pour voir tous les membres du groupe, et faites défiler la liste pour afficher leur photo Chatter et identifier le service ou la division à laquelle ils appartiennent.

. Combien de personnes vous suivent dans Chatter ?

. Cliquez sur l'icône de votre photo en haut à droite, puis sur votre nom.

B. Sur la droite, dans la section Suiveurs, sélectionnez **Afficher tout**.Combien de suiveurs avez-vous ?

. Quels sont les nouveaux champs qu'Yuko Ishikawa souhaite intégrer dans la présentation de page de ses comptes ? Quelle question Noah Larkin pose-t-il ?

. Cliquez sur l'onglet **Chatter**.

. Dans la colonne de gauche, sélectionnez **Mes éléments**.

C. Faites défiler jusqu'au message de Yuko Ishikawa.

D. Dans la colonne de gauche, sélectionnez **Présentation de la société**.

E. Faites défiler jusqu'au commentaire de Roberta Spada. Vous remarquerez que   
Noah Larkin vous a transmis sa question en vous @mentionnant dans sa réponse.

. Détenez-vous des fichiers qui ont été chargés dans l'organisation ? Des fichiers ont-ils été partagés avec vous ? Combien ?

A. Cliquez sur le Lanceur d'application ,puis sur **Fichiers**.

B. Dans la colonne de gauche, sélectionnez **Mes fichiers**.

C. Cliquez sur **Partagés avec moi**.

. Quelles sont les fonctionnalités disponibles avec vos fichiers partagés ?

. Cliquez sur la **flèche** à droite du fichier Module 6 Lead Import File.

B. Quelles sont les sept fonctionnalités disponibles ?

1-3 : Portail Aide et formation

. Localisez la documentation permettant de personnaliser les paramètres de l'interface utilisateur.

. Cliquez sur l'icône Aide et formation.

B. Sélectionnez **Rechercher dans Aide et formation**.

C. Dans la zone de recherche, saisissez paramètres de l'interface utilisateur, puis cliquez sur le bouton Rechercher.

D. Cliquez sur **Personnaliser l'interface utilisateur**.

E. Prenez note des étapes à utiliser pour activer ou désactiver des paramètres et modifier l'interface utilisateur de votre organisation.

. Localisez la formation en ligne. Accédez à **Aide et formation**.

1. Sur la page **Aide et formation**, cliquez sur l'onglet **Aide**.
2. Faites défiler jusqu'à la section Autres ressources et cliquez sur **Formation**.
3. Examinez le cours de formation et les options de filtre affichées.

D. Fermez les fenêtres Aide et formation.

2-1 : Vérification du profil de la société

. Examinez le profil de la société pour identifier le nombre de licences utilisateur disponibles.

. Cliquez sur Configuration | Paramètres de la société | Information sur la société.

. Notez le nombre de licences Salesforce restantes dans la liste des licences utilisateur.

. Vérifiez le profil de la société pour déterminer les paramètres régionaux, linguistiques et de fuseau horaire par défaut.

2-2 : Vérification de l'année fiscale et paramétrage de la devise Euro

. Assurez-vous que l'exercice fiscal correspond à une année standard commençant le   
1er janvier.

. Cliquez sur Configuration ****| Paramètres de la société | Année fiscale.

. Répondez aux questions suivantes :

. Quel type d'exercice fiscal est sélectionné : standard ou personnalisé ?

. Quel est le mois de début de l'exercice fiscal ?

. Quel sera le nom de l'exercice fiscal en cours ?

. Activez la devise Euro et ajoutez le taux de change.

. Cliquez sur Configuration | Paramètres de la société | Gestion des devises

. Cliquez sur Nouveau, puis définissez la devise Euro.

. Type de devise : EUR - Euro

. Taux de conversion : taux actuel *(par exemple,* **1.5***)*

. Décimales : 2

. Cliquez sur Enregistrer.

. Testez la nouvelle devise avec une opportunité et prenez note du montant converti.

. Cliquez sur le **Lanceur d'application** et sélectionnez **Ventes**.

. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**, puis sur le bouton Nouveau. Remplissez les champs Informations sur l'opportunité :

. Nom de l'opportunité : Test sur la devise Euro

. Nom du compte : ABC Labs

. Devise de l'opportunité : Euro

. Date de clôture : (fin du mois en cours)

. Étape : Fermée/Gagnée

. Montant : 10 k

. Cliquez sur Enregistrer.

. Notez le montant converti (indiqué entre parenthèses dans le champ Montant).

2-3 : Mise à jour des taux de change

. Mettez à jour le taux de change.

. Cliquez sur Configuration | Paramètres de la société | Gestion des devises

. Cliquez sur Modifier les taux, puis modifiez le taux.

. Euro : 1,00

. Cliquez sur Enregistrer.

. Consultez l'opportunité étudiée dans l'exercice précédent et comparez le montant converti à celui que vous avez noté.

. Cliquez sur l'onglet Opportunités.

. Dans la liste des Opportunités - Visualisations récentes, cliquez sur Test sur la devise Euro et comparez le montant converti à celui que vous avez noté auparavant.

*Remarque : vous devrez peut-être actualiser le navigateur afin de mettre à jour   
le montant.*

2-4 : Mise à jour du taux de change en euro avec la gestion avancée des devises

. Activez la gestion avancée des devises.

. Cliquez sur Configuration | Paramètres de la société | Gestion des devises.

. Cliquez sur Activer.

. Sur la fenêtre de confirmation affichée, cochez la case Oui, je souhaite activer la gestion avancée des devises, puis cliquez sur Activer.

. Mettez à jour le taux de change de l'euro en utilisant le premier jour du mois suivant comme Date de début.

. Cliquez sur Gestion des taux de change datés, puis sur Continuer sur l'écran de démarrage.

. Cliquez sur Nouveaux taux de change, puis remplissez les champs.

. Date de début : (premier jour du mois suivant)

. Euro : 1,13

. Cliquez sur Enregistrer.

. Modifiez la Date de clôture sur l'opportunité en euros afin de découvrir comment le montant converti change en fonction du taux de change.

. Fermez l'onglet Configuration dans le navigateur, puis cliquez sur l'onglet Opportunités.

. Dans la liste des Opportunités - Visualisations récentes, cliquez sur Test sur la devise Euro, puis sur l'onglet **Détails** pour comparer le montant converti à celui que vous avez noté auparavant.

. Cliquez sur Modifier et remplacez la Date de clôture par la première date du mois prochain.

. Cliquez sur Enregistrer.

Vous remarquerez que le montant converti a changé parce que le nouveau taux de change est utilisé.

2-5 : Personnalisation de la page d'accueil

1. Créez une nouvelle page Lightning à utiliser en tant que page d'accueil du service client.
   1. Cliquez sur Configuration | Interface utilisateur | Générateur d'application Lightning, puis sur le bouton Nouveau.
   2. Cliquez sur Page d'accueil, puis sur Suivant.
   3. Dans le champ Étiquette, attribuez le nom Page d'accueil de service client, puis cliquez sur Suivant.
   4. Cliquez sur **Choisir un modèle de page**, puis sur le modèle **Page d'accueil standard** et enfin sur **Terminer**.
   5. Intégrez les deux graphiques.

. Ajoutez le rapport Toutes les requêtes par agent et par statut.

. Faites glisser le composant Graphique de rapport sur la grande colonne dans la partie supérieure gauche.

. Personnalisez les propriétés :

- Étiquette : **Toutes les requêtes par agent et par statut**  
- Rapport : **Total Cases by Agent by Status**

- Afficher le bouton Actualiser : **Coché**

. Ajoutez le rapport Toutes les requêtes par produit.

. Faites glisser le composant Graphique de rapport dans la colonne du milieu.

. Personnalisez les propriétés :

- Étiquette : **Toutes les requêtes par produit**  
- Rapport : **Total Cases by Product**  
- Afficher le bouton Actualiser : Décoché

* 1. Affichez les cinq requêtes les plus récentes.

. Faites glisser le composant Éléments récents dans la colonne à l'extrême droite.

. Personnalisez les propriétés :

. Étiquette : Requêtes récentes

. Objets : remplacez par **Requêtes**

- Cliquez sur **Sélectionner**.

- Faites glisser Requête dans la colonne de droite et supprimez Compte en le

faisant glisser dans la colonne de gauche.

- Cliquez sur **OK**.

. Nombre d'enregistrements à afficher : **5**

* 1. Affichez les publications Chatter dans lesquelles le représentant du service client est @mentionné.

. Faites glisser le composant **Fil Chatter** dans la colonne de gauche.

. Personnalisez les propriétés :

. Type de fil : **Mes éléments**

* 1. Affichez les tâches du jour et les événements à venir.

. Faites glisser le composant **Tâches du jour** dans la colonne du milieu au-dessus du graphique.

. Faites glisser le composant **Événements du jour** dans la colonne du milieu entre les composants tâche et graphique.

* 1. Affichez un lien vers le site Web de confiance Salesforce.

. Faites glisser le composant **Texte enrichi** dans la colonne du milieu sous le graphique.

. Personnalisez les propriétés :

. Dans le champ de saisie du texte, saisissez : Cliquez ici pour consulter

le site Web Trust Salesforce

. Sélectionnez le texte cliquez ici, puis cliquez sur le bouton Lien.

. URL : trust.salesforce.com

d. Dans l'éditeur de lien, cliquez sur l'onglet **Cible**. Définissez la cible sur **Nouvelle fenêtre (\_blank)**.

. Cliquez sur **OK**.

* 1. Enregistrez, activez et attribuez la page d'accueil.

. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Activer**.

. Sélectionnez **Attribuer cette page d'accueil à des profils spécifiques**.   
Cliquez sur **Suivant**.

. Dans la colonne Profil, sélectionnez **Utilisateur du service client** et **Administrateur système**.

iv. Cliquez sur **Suivant**.

. Cliquez sur **Activer**.Cliquez sur **Revenir** pour revenir au menu Configuration.

1. Testez la nouvelle page d'accueil.

. Accédez à l'onglet Accueil.

2-6 : Création d'une vue de liste des comptes liés au secteur de la fabrication et des technologies

1. Créez une vue de liste pour afficher les comptes appartenant aux secteurs de la   
fabrication et des technologies.

. Cliquez sur l'onglet Comptes.

. Cliquez sur l'**icône d'engrenage** dans le coin supérieur droit pour afficher les Contrôles de vue de liste, puis sélectionnez Nouveau.

. Complétez la section Nouvelle vue de liste.

. Nom de liste : Comptes liés au secteur de la fabrication et des technologies

. Qui peut voir cette vue de liste ? Tous les utilisateurs voient cette vue de liste

iii. Cliquez sur Enregistrer.

. Modifiez les filtres de la liste.

I. Si la section Filtres à droite n'apparait pas, cliquez sur l'icône de Filtre (entonnoir) en haut à droite.

i. Montrez-moi : Tous les comptes

i. Cliquez sur **Ajouter un filtre**.

. Champ : Secteur d’**activité**

. Opérateur : égal à

. Valeur : **Fabrication, technologies**

d. Cliquez sur **Terminé**.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

. Choisissez les champs à afficher.

. Cliquez sur l'icône représentant un **engrenage** en haut à droite pour afficher les commandes Vue de liste, puis choisissez Sélectionner les champs à afficher.

ii. Remplissez la section Sélectionner les champs à afficher. Choisissez **Secteur** dans la liste des champs disponibles, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** **(>)**.

iii. Cliquez sur Enregistrer.

iv. Cliquez sur Masquer les filtres (icône d'entonnoir en haut à droite).

2-7 : Création de groupes Chatter publics et privés

1. Créez des groupes Chatter destinés à Tous les vendeurs (publics) et à Tout le personnel du service client (privés).

* 1. Créez le groupe Chatter destiné à Tous les vendeurs.
  2. Cliquez sur l'onglet Groupes.
     1. Cliquez sur Nouveau.
     2. Complétez les informations liées au nouveau groupe.

. Nom du groupe : Tous les vendeurs

. Description : Espace de collaboration relatif à tous les sujets liés aux vendeurs.

. Type d'accès : Public

* + 1. Cliquez sur Enregistrer et suivant.
    2. Ignorez l'ajout d'une photo de groupe en cliquant sur **Suivant**.
    3. Ajoutez les membres du groupe. Utilisez la zone de recherche pour rechercher les personnes sur la liste, cliquez sur Ajouter et sélectionnez Allison Wheeler.
    4. **Ajoutez des Directeurs** et attribuez-leur le statut de Responsables. Utilisez la **zone de recherche** pour rechercher les personnes figurant sur la liste des Directeurs : Kathy Cooper, Diego Cruz, Jessica Heinz et An Lin. Cliquez sur la **flèche** bas en regard de leur nom, sélectionnez **Responsable**, puis cliquez sur **Ajouter**.
    5. Cliquez sur Terminé.
  1. Accordez le statut de Responsable du groupe à certains membres.
     1. Dans la section Membres, cliquez sur Afficher tout.
     2. Sélectionnez la flèche bas à l'extrême droite du nom d'An Lin, et cliquez sur **Modifier** **l'appartenance**.

1. Publiez un lien destiné au groupe Tous les vendeurs et expliquez comment utiliser les @mentions.
   1. Publiez un message de bienvenue destiné à l'ensemble du groupe Tous les vendeurs
      1. Cliquez sur le groupe **Tous les vendeurs**.
      2. Publiez le message suivant :

Bienvenue dans le groupe des ventes qui remplace la liste de diffusion destinée à tous les vendeurs. Des droits de responsable ont été accordés à tous les directeurs ainsi vous pouvez désormais ajouter vos propres membres d'équipe à ce groupe.

* + 1. Cliquez sur Partager.
  1. Répétez l'étape 1A pour créer le groupe du service client.
     1. Nom du groupe : Groupe du service client
     2. Description : Espace de collaboration relatif à tous les sujets liés au service client.
     3. Type d'accès : Privé
  2. Répétez l'étape 1, v-vii, pour ajouter **Noah Larkin**, **Roberta Spada** et **Lars Ross** en tant que membres du groupe, et accorder à **Roberta Spada** des droits de Responsable.
  3. Publiez le message suivant à l'ensemble du groupe Tout le personnel du service client :

Bienvenue au groupe l'ensemble du groupe service client qui remplace la liste de diffusion destinée à tout le personnel du service client. @Roberta Spada est responsable du groupe, alors communiquez-lui tous les membres de l'équipe que vous souhaitez ajouter à ce groupe.

* + 1. Cliquez sur Partager.

3. Publiez un lien destiné au groupe Tout le personnel du service client expliquant comment utiliser les @mentions et envoyez une @mention à Noah Larkin pour l'informer que Chatter est désormais activé pour les requêtes.

. Cliquez sur l'icône Aide et formation (représentant un **point d'interrogation)** dans le coin supérieur droit, puis sur **Rechercher dans Aide et formation**.

. Recherchez le terme mention.

. Cliquez sur @Mention de personnes et de groupes dans des publications et des commentaires.

. Copiez l'URL de la barre d'adresse du navigateur.

. Sur la page du groupe Tout le personnel du service client, rédigez une nouvelle publication.

. Publiez le message suivant :

Bonjour à tous, voici une formation rapide sur l'utilisation de la fonction @mention qui permet d'intégrer un autre utilisateur, voire même tout un groupe, dans une conversation Chatter. #formation

. Collez le lien que vous avez copié.

. Cliquez sur Partager pour publier le lien destiné au groupe Tout le personnel du service client.

H. Cliquez sur #formation dans la publication pour consulter d'autres publications portant la balise (tag) « formation ».

2-8 : Être prêt pour l'application mobile Salesforce

. Examinez les composants de l'application mobile Salesforce.

. Cliquez sur Configuration | Applications | Applications connectées | Gérer les applications connectées.

. Passez en revue les applications connectées disponibles au sein de l'organisation.

2. Modifier le code PIN requis pour accéder à l'application mobile Salesforce à l'aide d'un appareil iOS, et répondez à quelques questions sur la base des informations que vous trouverez dans l'application.

. Dans la colonne Action, en regard de Chatter for iOS, cliquez sur Modifier.

. Dans la section Intégration mobile, sélectionnez les paramètres suivants :

. Demander le code PIN après : 10 minutes

. Longueur du code PIN : 6

. Répondez aux questions suivantes :

. Quels sont les deux groupes d'utilisateurs autorisés ? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

. Pouvez-vous restreindre l'accès par adresse IP ? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

. Quels sont les avantages et les inconvénients liés au fait de demander à des utilisateurs de se connecter à l'application à chaque fois ?

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

. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Devoirs :**

Pour découvrir l'application par vous-même, téléchargez l'application mobile Salesforce

sur votre appareil Android ou iOS et utilisez votre identifiant ADM201 et votre mot de passe pour vous connecter.

3-1 : Création du profil utilisateur Recrutement

. Créez un nouveau profil utilisateur Recrutement en clonant le profil Aucun accès.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Profils.

. Cliquez sur Nouveau et remplissez la page Cloner le profil.

. Profil existant : Profil d’aucun accès

. Nom de profil : Utilisateur recrutement

. Cliquez sur Enregistrer.

. Modifiez le nouveau profil pour sélectionner les paramètres et les autorisations indiquées dans l'image précédente, sans modifier les autres.

. Dans la section Applications, cliquez sur Applications attribuées.

. Cliquez sur Modifier et sélectionnez le bouton radio Par défaut en regard de Recrutement.

. Assurez-vous que la case Visible est cochée pour les applications appropriées uniquement.

. Contenu : Coché

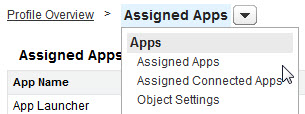
. Recrutement : Coché

. Salesforce Chatter : Coché

. Pour toutes les autres applications, assurez-vous que la case Visible est décochée.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la flèche en regard d'Applications attribuées et sélectionnez Applications connectées attribuées. Cliquez sur Non Merci si vous êtes invité à suivre la visite guidée.

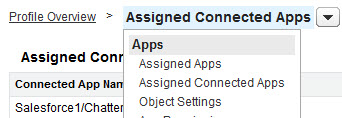


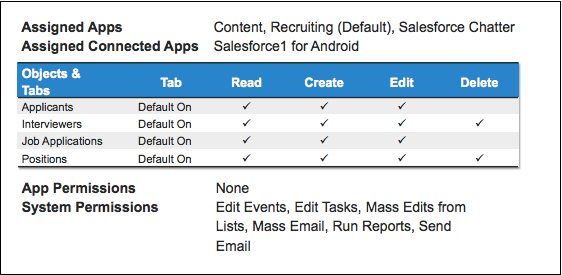
. Cliquez sur Modifier.

. Dans la liste des applications connectées installées, sélectionnez Salesforce for Android, puis cliquez sur Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la flèche en regard d'Applications connectées attribuées et sélectionnez Paramètres d'objet.





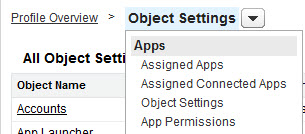
. Cliquez sur **Candidats**.

I. Cliquez sur **Modifier**. Définissez les autorisations pour l'objet Candidats conformément au tableau ci-dessus.

J. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la flèche en regard de Candidats,   
et sélectionnez Personnes assurant les entretiens. Sélectionnez les autorisations conformément au tableau ci-dessus.

K. Suivez les mêmes étapes pour **Candidatures** et **Poste**.

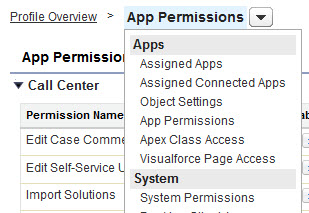
L. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la flèche en regard de Paramètres d'objet, et sélectionnez Autorisations de l'application.



. Cliquez sur Modifier et décochez toutes les cases sélectionnées, le cas échéant.

. Cliquez sur Enregistrer.

M. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la flèche en regard d'Autorisations de l'application, et sélectionnez Autorisations système.



N. Cliquez sur Modifier, puis modifiez les autorisations système afin que seules celles répertoriées ci-dessous soient sélectionnées :

- Modifier les événements

- Modifier les tâches

- Envoyer des messages en masse

- Exécuter les rapports

- Envoyer un e-mail

*Remarque : assurez-vous que les cases Utilisateur de Lightning Experience et Utilisateur de Lightning Console sont cochées lors de la création de ce profil.*

*Remarque : l'Utilisateur interne Chatter est activé par défaut pour tous les utilisateurs.*

O. Cliquez sur Enregistrer.

. Attribuez Daniel Garcia, Marcela Lopez et Javier Reyes au profil.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Utilisateurs.

. Dans la colonne Action, cliquez sur Modifier en regard de Garcia, Daniel.

. Dans la liste déroulante Profil, sélectionnez Utilisateur recrutement.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Répétez les étapes 3A-D pour Marcela Lopez et Javier Reyes.

3-2 : Création d'un utilisateur APAC

. Créez des enregistrements d'utilisateur pour le nouvel utilisateur.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Utilisateurs.

. Cliquez sur Nouvel utilisateur, puis remplissez l'enregistrement du nouvel utilisateur.

. Prénom : Fumiko

. Nom : Suzuki

. E-mail : fsuzuki@aw####.com (Assurez-vous d'utiliser le numéro unique de votre organisme de formation.)   
  
*Remarque : n'oubliez pas ce numéro. Nous l'utiliserons pour nous connecter ultérieurement.*

. Fonction : Commercial

. Service : Ventes APAC

. Licence utilisateur : Salesforce

. Profil : Utilisateur commercial

viii. Codage des e-mails : Japonais (EUC)

ix. Configurez ses paramètres régionaux :

. Fuseau horaire : (GMT +09:00) Heure normale du Japon (Asie/Tokyo)

. Paramètres régionaux : Japonais **(Japon)**

. Langue : Japonais

. Devise : JPY - Yen japonais

. Responsable : An Lin

. Cliquez sur Enregistrer.

3-3 : Création d'un utilisateur Chatter Free

. Créez un nouvel enregistrement d'utilisateur pour Desmond Castillo.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Utilisateurs | Nouvel utilisateur.

. Complétez les informations pour le nouvel utilisateur.

. Prénom : Desmond

. Nom : Castillo

. Appuyez sur la touche de tabulation pour passer au champ suivant.

. Alias : (ce champ est automatiquement renseigné.)

. E-mail : E-mail : dcast@awXXXXX.com (Assurez-vous d'utiliser le numéro unique de votre organisation de formation.)

. Appuyez sur la touche de tabulation pour passer au champ suivant.

. Nom d'utilisateur : (ce champ est automatiquement renseigné.)

. Surnom : (ce champ est automatiquement renseigné.)

. Fonction : Responsable conseils juridiques

. Service : Juridique

. Attribuez la licence Chatter Free.

. Licence utilisateur : Chatter Free

. Profil : Utilisateur Chatter Free

. Cliquez sur Enregistrer.

. Ajoutez une photo de profil au profil Chatter de Desmond.

A. Revenez dans l'application Ventes via le Lanceur d'application. Cliquez sur l'onglet **Fichiers**.

B. Sélectionnez **Bibliothèques** et ouvrez la **Bibliothèque des actifs**.

C. Cliquez sur la **flèche** bas en regard de Desmondheadshot et sélectionnez **Télécharger**.

D. Enregistrez la photo sur votre bureau.

E. Cliquez sur l'onglet **Personnes** et sélectionnez **Desmond Castillo**.

F. Cliquez sur l'icône de l'**appareil photo**, en regard du nom de Desmond et sélectionnez **Mettre à jour la photo**.

G. Cliquez sur **Télécharger l'image** et choisissez le portrait de Desmond.

H. Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Souhaitez la bienvenue au nouvel utilisateur sur Chatter.

. Faites défiler jusqu'à la section Publications sur son profil Chatter.

B. Rédigez la publication Chatter suivante sur le profil de Desmond :

Bienvenue sur Chatter, Desmond ! Veuillez télécharger une photo dès que vous le pouvez et consultez les recommandations pour vous lancer.

C. Cliquez sur Partager.

3-4 : Configuration des invitations Chatter

. Accédez aux paramètres Chatter de l'organisation pour activer les invitations.

. Cliquez sur Configuration | Paramètres de fonctionnalité | Chatter | Paramètres Chatter.

. Cliquez sur Modifier.

. Autoriser les invitations de collaborateurs : Coché

. Indiquez le domaine de messagerie d'AW Computing autorisé.

. Dans le premier champ Domaines de messagerie de société, saisissez aw####.com (assurez-vous d'utiliser le numéro unique de votre organisation de formation).

*Remarque : ce champ est en théorie renseigné automatiquement avec le domaine de messagerie de votre société.*

. Cliquez sur Enregistrer.

. Publiez un message destiné au groupe des ventes indiquant que les invitations

Chatter ont été activées.

. Fermez la fenêtre de configuration du navigateur, puis cliquez sur l'onglet Groupes.

. Cliquez sur le groupe Groupe des Ventes.

. Saisissez la publication Chatter suivante :

Les invitations Chatter ont été activées ! N'hésitez pas à inviter d'autres personnes à nous rejoindre sur Chatter. Il suffit de cliquer sur « Inviter des personnes » à l'aide de la flèche située dans le coin supérieur droit.

. Cliquez sur Partager.

3-5 : Diagnostic et résolution de problèmes de connexion

. Définissez la stratégie de mot de passe sur trois tentatives maximales de connexion   
non valides.

. Cliquez sur Configuration | Sécurité | Stratégies de mot de passe.

. Examinez les stratégies de mot de passe.

. Nombre maximal de tentatives de connexion non valides : **3**

. Période de verrouillage effective : 15 minutes

. Cliquez sur Enregistrer.

. Essayez de vous connecter en tant que Fumiko avec un mot de passe incorrect.

. Ouvrez un nouvel onglet dans votre navigateur et saisissez login.salesforce.com dans la barre d'adresse.

. Appuyez sur la touche ENTRÉE.

. Essayez de vous connecter en tant que Fumiko.

. Nom d'utilisateur : [fsuzuki@aw####.com](mailto:fsuzuki@aw)   
 *Remarque : utilisez le même numéro que celui créé dans l'exercice 3.2*

. Mot de passe : mot de passe

. Cliquez sur Se connecter. Un message d'erreur s'affiche.

. Consultez les connexions dans l'historique des connexions de Fumiko.

. Revenez à l'onglet du navigateur précédent dans lequel vous êtes connecté à Salesforce.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Utilisateurs.

. Dans la colonne Nom complet, cliquez sur Suzuki, Fumiko.

. Passez le pointeur de la souris sur le lien Historique des connexions en haut de l'enregistrement. L'échec de tentative de connexion s'affichera.

. Essayez de vous connecter en tant que Fumiko à trois autres reprises avec un mot de

passe incorrect.

. Revenez à l'onglet du navigateur et à la page de connexion.

. Essayez de vous connecter en tant que Fumiko.

. Nom d'utilisateur : fsuzuki@aw2986.com

. Mot de passe : mot de passe

. Cliquez sur Se connecter. Un message d'erreur s'affiche.

. Répétez l'étape B deux autres fois. La stratégie de mot de passe que vous avez définie permet trois tentatives de connexion non valides. À l'échec de la quatrième tentative, le compte est verrouillé.

. Consultez les connexions dans l'historique des connexions de Fumiko et déverrouillez

son compte.

. Revenez à l'onglet du navigateur précédent dans lequel vous êtes connecté à Salesforce.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Utilisateurs.

. Dans la colonne Nom complet, cliquez sur Suzuki, Fumiko.

. Passez le pointeur de la souris sur le lien Historique des connexions en haut de l'enregistrement. Vous y verrez les échecs de tentative de connexion. Le statut de la dernière tentative affichera Mot de passe verrouillé.

. Cliquez sur Déverrouiller dans l'enregistrement de l'utilisateur.

1. Modifiez la stratégie de mot de passe et remplacez le nombre de tentatives maximales de connexion non valides par dix.

. Cliquez sur Configuration | Sécurité | Stratégies de mot de passe.

. Examinez les stratégies de mot de passe.

. Nombre maximal de tentatives de connexion non valides : **10**

. Période de verrouillage effective : 15 minutes

. Cliquez sur Enregistrer.

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

. Limitez les heures de connexion de l'Utilisateur comptable à 8 h -18 h, du lundi au vendredi, ainsi que la plage de connexion IP au réseau de l'entreprise.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Profils.

. Cliquez sur Utilisateur comptable.

. Dans la section Système, cliquez sur Heures de connexion.

. Cliquez sur Modifier et configurez les horaires.

Dimanche : 00h00 à 00h00

Lundi : 08:00 à 18:00

Mardi : 08:00 à 18:00

Mercredi : 08:00 à 18:00

Jeudi : 08:00 à 18:00

Vendredi : 08:00 à 18:00

Samedi : 00h00 à 00h00

. Cliquez sur Enregistrer.

. Limitez la plage de connexion IP dans le profil de l'Utilisateur comptable au réseau de l'entreprise.

. Dans la partie supérieure du profil, cliquez sur la flèche en regard de l'option Heures de connexion et sélectionnez Plages de connexion IP.

. 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

Description : San Diego

. Cliquez sur Enregistrer.

. Sélectionnez Enregistrer cette plage IP même si elle ne couvre pas mon adresse IP actuelle.

E. Cliquez sur Enregistrer.

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

. Activez l'option Vues de liste de profil optimisées.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Paramètres de gestion des utilisateurs.

. Activez l'option **Vues de liste de profil optimisées** à l'aide du bouton.

. **Actualisez** la page après avoir activé l'option.

. Créez une Vue de profil pour les autorisations d'objet du compte.

*Remarque : les vues de liste pour les autres objets ont déjà été créées pour vous.*

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Profils.

*Remarque : si vous recevez un message d'erreur, déconnectez-vous et connectez-vous*

*de nouveau.*

. Cliquez sur Créer une vue, puis complétez l'écran de la nouvelle vue.

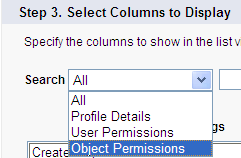
. Nom de la vue : Autorisations d'objet du compte

. Paramètre : Personnalisé

. Opérateur : égal à

. Valeur : Vrai

. Rechercher : Autorisations d'objet



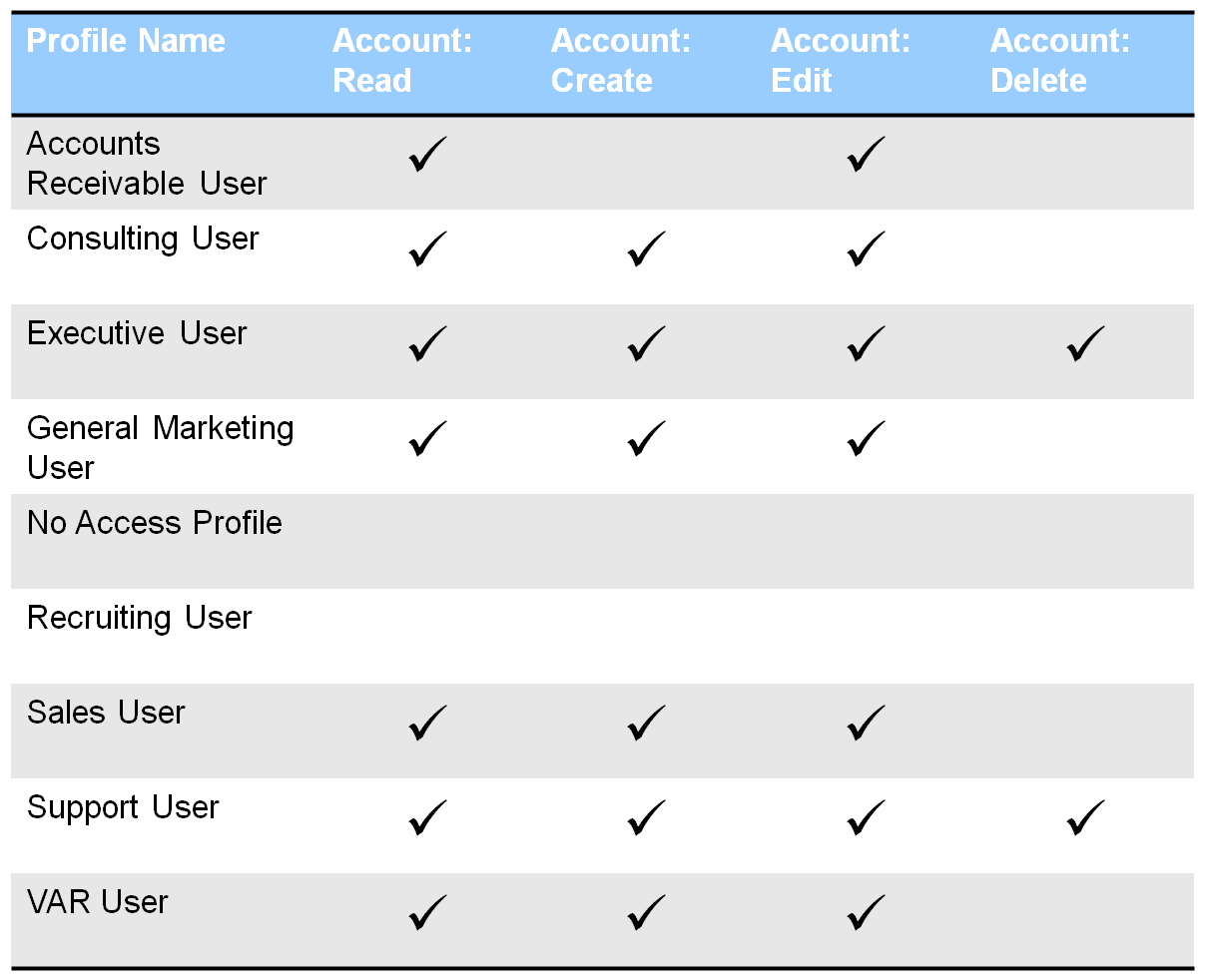
. Paramètres disponibles : Compte : Lire, Compte : Créer, Compte : Modifier, Compte : Supprimer (maintenez la touche CTRL enfoncée pour les sélectionner tous en même temps)

. Cliquez sur Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans le menu déroulant Vue, choisissez Autorisations d'objet du compte.

. Effectuez une mise à jour en masse des autorisations de suppression conformément au tableau ci-dessous. Les étapes 3A et 3B présentent deux procédures différentes pour la réaliser. Si vous n'avez pas créé le profil utilisateur Recrutement auparavant, ne tenez pas compte de la mise à jour des autorisations de suppression de ce profil.



. Pour modifier une seule autorisation dans un profil :

. Double-cliquez sur l'autorisation.

. Modifiez l'autorisation sur l'écran Modifier.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Pour modifier la même autorisation sur plusieurs profils :

. Cochez les cases en regard de chaque profil.

. Double-cliquez sur l'autorisation pour modifier l'un des profils sélectionnés.

. Modifiez l'autorisation sur l'écran Modifier.

. Dans la section Appliquer les modifications à, cochez la case Tous les enregistrements « n » sélectionnés.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Connectez-vous en tant qu'Allison Wheeler et Courtney Brown pour tester les autorisations.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Utilisateurs. Puis cliquez sur **W** dans la liste des lettres située au-dessus de la liste des utilisateurs.

. Dans la colonne Action, cliquez sur Se connecter en regard d'Allison Wheeler.

. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application, puis sur Comptes dans la liste de tous les éléments.

. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur ABC Labs.

Vous remarquerez que le bouton Supprimer est disponible en haut de la page de détails du compte

parce que le profil d'Allison dispose de l'autorisation Compte : Supprimer.

. Cliquez sur Déconnecter en tant qu'Allison Wheeler en haut de la page.

F. Dans la colonne Action de la page Tous les utilisateurs, cliquez sur Se connecter en regard de Courtney Brown.

G. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application, puis sur Comptes dans la liste de tous les éléments.

H. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur ABC Labs.

Vous remarquerez que le bouton Supprimer n'est pas disponible en haut de la page de détails du compte parce que le profil de Courtney ne dispose pas de l'autorisation Compte : Supprimer.

I. Cliquez sur Déconnecter en tant que Courtney Brown en haut de la page.

4-3 : Autorisation de la suppression de comptes à l'aide de l'option Ensembles d'autorisations

1. Créez un ensemble d'autorisations afin d'accorder à Courtney Brown l'autorisation de supprimer des comptes.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Ensembles d'autorisations.

. Cliquez sur Nouveau, puis complétez l'écran Créer.

. Étiquette : Supprimer des comptes

. Nom d'API : (ce champ est automatiquement renseigné)

. Description : Accorde l'autorisation de supprimer des comptes.

. Licence : Salesforce

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans la section Applications, cliquez sur Paramètres d'objet.

. Cliquez sur Comptes.

F. Cliquez sur Modifier.

G. Cochez la case Supprimer dans la section Autorisations d'objet.

*Remarque : les cases Modifier et Lire 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 le bouton Attribuer.

M. Cliquez sur Terminé.

2. Connectez-vous en tant que Courtney Brown pour tester l'ensemble des autorisations.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Utilisateurs.

. Dans la colonne Action, cliquez sur Se connecter, en regard de Courtney Brown.

C. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application, puis sur Comptes dans la liste de tous les éléments.

D. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur ABC Labs.

Vous remarquerez que le bouton Supprimer est désormais disponible en haut de la page de détails du compte parce que le profil de Courtney dispose de l'autorisation Compte : Supprimer.

E. Cliquez sur Déconnecter en tant que Courtney Brown en haut de la page.

**4-4 : Paramétrage des valeurs par défaut de l'organisation**

. Définissez le paramètre d'accès interne par défaut des options Piste, Compte,   
Contact et Campagne sur Accès public en lecture seule.

. Cliquez sur Configuration | Sécurité | Paramètres de partage.

. Cliquez sur Modifier, puis modifiez les paramètres d'accès.

. Piste : Accès public en lecture seule

. Compte, Contrat et Actif : Accès public en lecture seule

. Contact : Accès public en lecture seule

. Campagne : Accès public en lecture seule

. Définissez le paramètre d'accès interne par défaut des options Opportunité et Requête sur Privé.

. Opportunité : Privé

. Requête : Privé (cliquez sur OK dans le message qui s'affiche.)

. Définissez le paramètre d'accès interne par défaut des options, Candidat, Personne

assurant les entretiens et Poste sur Privé.

. Candidat : Privé

. Personne assurant les entretiens : Privé

. Poste : Privé

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

4-5 : Création d'une hiérarchie des rôles

. Créez la hiérarchie des rôles afin d'inclure les rôles non grisés dans le graphique.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Rôles.

. Cliquez sur Définir des rôles.

. Cliquez sur Développer tout.

. Sous Vice-président des ventes internationales, cliquez sur Ajouter un rôle, puis saisissez les informations liées au nouveau rôle.

. Étiquette : Directeur des ventes APAC

. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : Directeur des ventes APAC

. Accès au contact : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Accès à l'opportunité : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Accès aux requêtes : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau. (Cliquez sur OK dans les messages qui s'affichent.)

. Complétez les informations liées au nouveau rôle.

. Étiquette : Commercial APAC

. Rattachement hiérarchique de ce rôle : Directeur des ventes APAC (cliquez sur le bouton rechercher pour le sélectionner.)

. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : Commercial APAC

. Accès au contact : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Accès à l'opportunité : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Accès aux requêtes : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent afficher...

. Cliquez sur Enregistrer. (Cliquez sur OK dans les messages qui s'affichent.)

. Renommez le rôle de Vice-président des ventes internationales afin d'inclure Opérations commerciales.

. Cliquez sur Rôles dans le menu Configuration.

. Cliquez sur Définir des rôles.

. En regard de Vice-président des ventes internationales, cliquez sur Modifier,   
puis modifiez le rôle.

. Étiquette : Vice-président des ventes internationales/ Opérations Commerciales

. Nom de rôle : VPVentesInternationales

. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : Ventes internationales

. Cliquez sur Enregistrer.

4-6 : Attribution des rôles aux utilisateurs

. Attribuez leur rôle aux utilisateurs conformément au tableau.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Rôles.

. Cliquez sur Définir des rôles.

. Cliquez sur Développer tout.

. Cliquez sur Attribuer, en regard de Directeur des ventes APAC.

. Sélectionnez An Lin dans la liste des utilisateurs disponibles.

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur Attribuer, en regard de Commercial APAC.

. Sélectionnez Fumiko Suzuki et Jin Chang dans la liste des utilisateurs disponibles. (Maintenez la touche CTRL enfoncée pour les sélectionner tous en même temps.)

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur Attribuer, en regard de Vice-président des ventes internationales/ Opérations Commerciales.

. Sélectionnez Directeur des opérations commerciales dans la liste de recherche des utilisateurs disponibles.

. Sélectionnez Yuko Ishikawa dans la liste des utilisateurs disponibles.

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Sélectionnez Opérations commerciales dans la liste de recherche des utilisateurs disponibles.

. Sélectionnez Courtney Brown, Tony Jenkins et Alan Wong dans la liste des utilisateurs disponibles

(Maintenez la touche CTRL enfoncée pour les sélectionner tous en même temps.)

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Supprimez les rôles Opérations commerciales et Directeur des opérations commerciales.

. Cliquez sur Suppr., en regard d'Opérations commerciales. (Cliquez sur OK sur le message de confirmation qui s'affiche.)

. Cliquez sur Suppr., en regard de Directeur des opérations commerciales.   
(Cliquez sur OK sur le message de confirmation qui s'affiche.)

. Attribuez-vous (en tant qu'Admin User) le rôle de PDG à des fins de rapports.

. Cliquez sur Attribuer, en regard de PDG.

. Sélectionnez votre nom (Admin User) dans la liste des utilisateurs disponibles.

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

4-7 : Création d'une hiérarchie des rôles

. Créez la hiérarchie des rôles afin d'inclure les rôles en bleu dans le graphique.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Rôles.

. Cliquez sur Définir des rôles.

. Cliquez sur Développer tout.

. Sous PDG, cliquez sur Ajouter un rôle, puis saisissez les détails liés au nouveau rôle.

. Étiquette : Vice-président des services

. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : Vice-président des services

. Accès au contact : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Accès à l'opportunité : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent afficher...

. Accès aux requêtes : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau.

. Complétez les informations liées au nouveau rôle.

. Étiquette : Directeur du service client

. Rattachement hiérarchique de ce rôle : Vice-président des services (Cliquez sur le bouton rechercher pour le sélectionner.)

. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : Directeur du service client

. Accès au contact : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Accès à l'opportunité : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent afficher...

. Accès aux requêtes : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau.

. Complétez les informations liées au nouveau rôle.

. Étiquette : Représentant du service client

. Rattachement hiérarchique de ce rôle : Directeur du service client (Cliquez sur le bouton rechercher pour le sélectionner.)

. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : Représentant du service client

. Accès au contact : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent afficher...

. Accès à l'opportunité : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent afficher...

. Accès aux requêtes : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau.

. Complétez les informations liées au nouveau rôle.

. Étiquette : Ingénieur commercial

. Rattachement hiérarchique de ce rôle : Vice-président des ventes internationales (Cliquez sur le bouton rechercher pour le sélectionner.)

. Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports : Ingénieur commercial

. Accès au contact : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent afficher...

. Accès à l'opportunité : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Accès aux requêtes : Les utilisateurs exerçant ce rôle peuvent modifier…

. Cliquez sur Enregistrer.

. Attribuez leur rôle aux utilisateurs, conformément au tableau.

. Cliquez sur Rôles dans le menu Configuration une nouvelle fois.

. Cliquez sur Définir des rôles.

. Cliquez sur Attribuer, en regard de Vice-président des services.

. Sélectionnez Noah Larkin dans la liste des utilisateurs disponibles.

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur Attribuer, en regard de Directeur du service client.

. Sélectionnez Roberta Spada dans la liste des utilisateurs disponibles.

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur Attribuer, en regard de Représentant du service client.

. Sélectionnez Cara Ng, Robin Kramer et Tim Howe dans la liste des utilisateurs disponibles. (Maintenez la touche CTRL enfoncée pour les sélectionner tous en même temps.)

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur Attribuer, en regard d'Ingénieur commercial.

. Sélectionnez Amy Daniels et Kevin Bailey dans la liste des utilisateurs disponibles. (Maintenez la touche CTRL enfoncée pour les sélectionner tous en même temps.)

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

4-8 : Création des règles de partage des opportunités

. Créez une règle de partage pour accorder au Directeur marketing un accès en lecture à toutes les opportunités.

. Cliquez sur Configuration | Sécurité | Paramètres de partage.

B. Dans la section Règles de partage Opportunité, cliquez sur Nouveau, puis saisissez les détails de la règle.

. Étiquette : Partager toutes les opportunités avec le Directeur marketing

. Type de règle : Selon l'enregistrement du propriétaire

. Opportunité : appartenant aux membres de : Rôles et subordonnés :   
Vice-président des ventes internationales/Opérations commerciales

. Partager avec : Rôles : Directeur Marketing

. Accès à l'opportunité : Lecture seule

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

. Créez un groupe public pour tous les commerciaux.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Groupes publics.

. Cliquez sur Nouveau, puis créez les informations liées au nouveau groupe.

. Étiquette : Commerciaux internationaux

. Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies : Coché

. Rechercher : Rôles

. Maintenez la touche CTRL enfoncée dans la liste des membres disponibles, puis sélectionnez les membres.

. Rôle : Commercial APAC

. Rôle : Commercial EMEA

. Rôle : Commercial US

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Créez une règle de partage pour accorder aux commerciaux un accès en lecture aux opportunités de chacun.

. Cliquez sur Configuration | Sécurité | Paramètres de partage.

B. Dans la section Règles de partage Opportunité, cliquez sur Nouveau, puis renseignez la règle.

. Étiquette : Partager toutes les opportunités avec les commerciaux internationaux

. Type de règle : Selon l'enregistrement du propriétaire

. Opportunité : appartenant aux membres de : Groupes publics : Commerciaux internationaux

. Partager avec : Groupes publics : Commerciaux internationaux

. Accès à l'opportunité : Lecture seule

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

. Créez une règle de partage pour accorder aux Utilisateurs comptable un accès en lecture/écriture à toutes les opportunités gagnées.

. Dans la section Règles de partage Opportunité, cliquez sur Nouveau, puis saisissez les détails de la règle.

. Étiquette : Partager des opportunités gagnées avec le service comptable

. Type de règle : Selon le critère

. Champ : Gagnée

. Opérateur : égal à

. Valeur : Vrai

. Partager avec : **Rôles :** Comptable

. Accès à l'opportunité : Lecture/Écriture

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

4-9 : Création des règles de partage pour les utilisateurs Recrutement

. Créez une règle de partage pour accorder aux utilisateurs Recrutement un accès en lecture aux enregistrements des candidats de chacun.

. Cliquez sur Configuration | Sécurité | Paramètres de partage.

B. Dans la section Règles de partage Candidat, cliquez sur Nouveau, puis saisissez les détails de la règle.

. Étiquette : Partager des candidats entre recruteurs

. Type de règle : Selon l'enregistrement du propriétaire

. Candidat : appartenant aux membres de : Rôles : Recruteur

. Partager avec : Rôles : Recruteur

. Niveau d'accès : Lecture seule

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

. Créez une règle de partage pour accorder aux utilisateurs Recrutement un accès en lecture aux enregistrements respectifs des personnes assurant les entretiens.

A. Dans la section Règles de partage Personne assurant les entretiens, cliquez sur Nouveau, puis saisissez les détails de la règle.

. Étiquette : Partager des personnes assurant les entretiens entre recruteurs

. Type de règle : Selon l'enregistrement du propriétaire

. Personne assurant les entretiens : appartenant aux membres de : Rôles : Recruteur

. Partager avec : Rôles : Recruteur

. Niveau d'accès : Lecture seule

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

. Créez une règle de partage pour accorder aux utilisateurs Recrutement un accès en lecture/écriture aux enregistrements des Postes de chacun.

A. Dans la section Règles de partage Poste, cliquez sur Nouveau, puis saisissez les détails de la règle.

. Étiquette : Partager des postes entre recruteurs

. Type de règle : Selon l'enregistrement du propriétaire

. Poste : appartenant aux membres de : Rôles : Recruteur

. Partager avec : Rôles : Recruteur

. Niveau d'accès : Lecture/Écriture

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

. Créez un groupe public pour tous les VP.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Groupes publics.

. Cliquez sur Nouveau, puis saisissez les informations du groupe.

. Étiquette : VP (Le nom du groupe est automatiquement renseigné.)

. Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies : Coché

. Rechercher : Rôles

. pour : VP (cliquez sur Rechercher)

. Maintenez la touche CTRL enfoncée dans la liste des membres disponibles, puis sélectionnez Tous les rôles de VP, hormis pour le rôle Vice-président des ventes internationales.

*Remarque : nous n'ajoutons pas le rôle de Vice-président des ventes internationales parce qu'il inclut également les utilisateurs Opérations commerciales. Nous ajouterons Allison Wheeler, Vice-présidente des ventes internationales, séparément.*

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Rechercher : Utilisateurs

. pour : Allison (cliquez sur Rechercher)

. Dans la liste des membres disponibles, sélectionnez Utilisateur : Allison

Wheeler.

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Créez une règle de partage pour accorder aux VP un accès en lecture à tous les Postes à

pourvoir.

. Cliquez sur Configuration | Sécurité | Paramètres de partage.

B. Dans la section Règles de partage Poste, cliquez sur Nouveau, puis saisissez les détails de la règle.

. Étiquette : Partager les postes à pourvoir avec les VP

. Type de règle : Selon le critère

. Champ : Statut

. Opérateur : égal à

. Valeur : Ouvert

. Partager avec : Groupes publics : VP

. Niveau d'accès : Lecture seule

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

4-10 : Création des équipes de compte

. Activez des équipes de compte.

. Cliquez sur Configuration | Paramètres de fonctionnalité | Ventes | Équipes du compte.

. Cliquez sur Activer les équipes de compte.

. Cochez la case Équipes de compte activées.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cochez la case Présentation du compte pour ajouter la liste de l'équipe du compte à la présentation de la page.

. Cochez la case Ajouter aux listes associées personnalisées des utilisateurs.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Attribuez des nouveaux rôles à des membres d'équipe : Ingénieur prévente et Représentant du service client dédié.

. Cliquez sur Rôles des équipes.

. Cliquez sur Nouveau.

. Dans la zone de texte, saisissez les valeurs de la liste Ingénieur prévente et Représentant du service client dédié, chacune sur une ligne distincte.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Connectez-vous en tant que Phil Smith et créez une équipe de compte par défaut à laquelle vous accordez un accès en lecture seule.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Utilisateurs.

. Cliquez sur Se connecter, en regard de Smith, Phil.

. Cliquez sur la photo de Phil (en haut à droite de l'écran), puis sur le lien Paramètres figurant sous son nom. Sur la barre latérale gauche, cliquez sur Informations utilisateur avancées.

. Dans la section Équipe du compte par défaut, cliquez sur Ajouter.

. Ajoutez des membres à l'équipe du compte par défaut de Phil (à l'aide de l'icône Rechercher).

. Membre de l'équipe : Tim Howe

. Accès au compte : Lecture seule

. Accès au contact : Lecture seule

. Accès à l'opportunité : Lecture seule

. Accès aux requêtes : Lecture/Écriture

. Rôle au sein de l'équipe : Représentant du service client dédié

. Membre de l'équipe : Amy Daniels

. Accès au compte : Lecture seule

. Accès au contact : Lecture seule

. Accès à l'opportunité : Lecture/Écriture

. Accès aux requêtes : Lecture seule

. Rôle au sein de l'équipe : Ingénieur prévente

. Cliquez sur Enregistrer.

. Ajoutez l'équipe par défaut à l'un des comptes de Phil.

. Cliquez sur l'onglet Comptes.

. Sélectionnez Mes comptes dans les vues de liste (la vue par défaut initiale est Visualisations récentes).

. Cliquez sur ABC Labs.

. Dans la Liste associée à l'équipe du compte, cliquez sur Ajouter une équipe par défaut.

. Consultez une nouvelle fois la Liste associée à l'équipe du compte afin de vérifier que l'équipe a bien été ajoutée.

. Cliquez sur la photo de Phil (en haut à droite de l'écran), puis sur le lien Déconnecter figurant sous son nom.

4-11 : Définition de la sécurité au niveau du champ - Opportunité

. Définissez la sécurité au niveau des champs suivants afin que les Utilisateurs commerciaux puissent les voir et les modifier :

Numéro du bon de commande, numéro de la carte de crédit, mois d'expiration de la carte de crédit et année d'expiration de la carte de crédit.

. Cliquez sur Configuration | **Objets et champs | Gestionnaire d'objet**.

. Cliquez sur **Opportunité** dans la colonne Étiquette.

C. Cliquez sur Numéro du bon de commande dans la section Champs et relations.

. Cliquez sur le bouton Définir la sécurité au niveau du champ.

. Décochez la case dans l'en-tête de la colonne Visible.

. Cochez la case Visible pour Utilisateur comptable, Utilisateur commercial et

Administrateur système.

*Remarque : la sécurité au niveau du champ doit également être activée pour l'administrateur système afin qu'il puisse accéder aux champs.*

D. Cliquez sur Enregistrer.

E. Cliquez sur le lien Revenir aux champs Opportunité.

F. Répétez les étapes C à E pour les champs suivants :

. N° de la carte de crédit

. Mois d'expiration de la carte de crédit

. Année d'expiration de la carte de crédit

. Définissez la sécurité au niveau du champ N° du bon commande afin que les utilisateurs

comptables puissent le modifier et que les utilisateurs commerciaux puissent y accéder

en lecture seule.

. Cliquez sur **Revenir aux champs Opportunité**, puis sélectionnez Numéro de la commande client

. Cliquez sur le bouton Définir la sécurité au niveau du champ.

. Décochez la case dans l'en-tête de la colonne Visible.

. Cochez la case Visible pour Utilisateur comptable, Utilisateur commercial et Administrateur système.

. Cochez la case Lecture seule pour Utilisateur commercial.

. Cliquez sur Enregistrer.

5-1 : Administration des champs standard

. Remplacez l’étiquette du champ Évaluation par Évaluation du prospect.

. Cliquez sur Configuration | Interface utilisateur | Renommer les onglets et les étiquettes.

. Dans la colonne Action, cliquez sur Modifier en face de Comptes.

. Ne modifiez pas les noms des onglets, puis cliquez sur Suivant.

. Faites défiler la liste des champs standard jusqu'à Évaluation, puis remplacez Évaluation par Évaluation du prospect dans la colonne Singulier.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Ajoutez le texte d'aide dans le champ.

. Cliquez sur Configuration | **Objets et champs |** Gestionnaire d'objet | Compte

. Dans Champs et relations, cliquez sur Évaluation du prospect, puis sur **Modifier**.

. Saisissez le texte d'aide suivant :

Ceci indique la probabilité d'une vente en cours pour ce compte dans les six prochains mois. Froid indique peu probable. Tiède indique assez probable. Chaud indique très probable.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Ajoutez une nouvelle valeur, Inconnu, au champ.

### A. Dans la section Valeurs de liste de sélection , cliquez sur Nouveau.

B. Dans la case Ajouter des valeurs de liste de sélection, saisissez Inconnu.

C. Cliquez sur Enregistrer.

. Modifiez la sécurité au niveau du champ pour que seuls les utilisateurs commerciaux

puissent modifier le champ.

. Cliquez sur Définir la sécurité au niveau du champ.

. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la case.

. Dans la colonne Lecture seule, décochez la case Utilisateur commercial.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Consultez un enregistrement de compte pour voir les changements apportés à ce champ.

. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application, puis sur Comptes dans la liste de tous les éléments.

. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur ABC Labs, puis sur **Détails**.

C. En regard du champ Évaluation du prospect, passez le pointeur de la souris sur l'icône d'aide pour consulter le texte d'aide.

D. Double-cliquez sur la valeur du champ (ou sur l'icône de crayon), puis cliquez sur la liste déroulante pour afficher la nouvelle valeur Inconnu.

E. Cliquez sur Annuler pour annuler la modification.

5-2 : Création de champs personnalisés

. Créez une case à cocher intitulée A un plan d'assistance que seuls les utilisateurs commerciaux et du service client peuvent modifier.

. Cliquez sur Configuration | **Objets et champs |** Gestionnaire d'objet | Compte

. Dans la section **Champs et relations**, cliquez sur le bouton Nouveau.

. À l'étape 1, sélectionnez le bouton radio Case à cocher, puis cliquez sur Suivant.

. Étiquette de champ : **Dispose d'un plan d'assistance**

. Valeur par défaut : Non cochée

. Description : Les utilisateurs commerciaux utilisent ce champ pour communiquer au personnel du service client les clients bénéficiant de plans d'assistance.

. Texte d'aide : Ce client bénéficie-t-il d'un plan d'assistance ? Cochez cette case lorsque vous vendez un plan d'assistance à ce client.

D. Cliquez sur Suivant.

. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la case.

. Dans la colonne Lecture seule, décochez les cases Utilisateur commercial et Utilisateur du service client.

E. Cliquez sur Suivant, puis sur Enregistrer et Nouveau.

. Créez un champ Date d'expiration de l'assistance que seuls les utilisateurs commerciaux et du service client peuvent modifier.

. À l'étape 1, sélectionnez le bouton radio Date, puis cliquez sur Suivant.

. Complétez les informations de l'étape 2.

. Étiquette de champ : Date d'expiration du plan d'assistance

. Description : Date d'expiration du plan d'assistance actuel.

. Texte d'aide : À quelle date le plan d'assistance actuel   
doit-il être renouvelé ?

. Cliquez sur Suivant.

. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la case.

. Dans la colonne Lecture seule, décochez les cases Utilisateur commercial et Utilisateur du service client.

. Cliquez sur Suivant.

D. Cliquez sur Enregistrer.

. Modifiez un enregistrement de compte pour tester les nouveaux champs.

. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application.

. Dans la liste de tous les éléments, cliquez sur Comptes. Sélectionnez **Tous les comptes** dans la liste déroulante des comptes.

. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur ABC Labs, puis sur **Détails**.

. En regard des étiquettes de champ **Dispose d'un plan d'assistance** et **Date d'expiration du plan d'assistance**, passez le pointeur de la souris sur les icônes d'aide (« i ») pour afficher le texte d'aide.

. Double-cliquez sur la case A un plan d'assistance (ou cliquez sur l'icône de crayon situé à côté), puis sélectionnez-la.

. Cliquez dans le champ Date d'expiration du plan d'assistance, puis choisissez une date dans un délai d'un an à compter d'aujourd'hui.

. Cliquez sur Enregistrer.

5-3 : Création des listes déroulantes

. Copiez les valeurs Région et Zone requises à partir de la publication Chatter de Yuko Ishikawa.

. Dans le champ de recherche, saisissez yuko.

. Dans les résultats de recherche, cliquez sur Yuko Ishikawa.

. Faites défiler la page de Yuko pour rechercher sa publication Chatter contenant les valeurs Région et Zone. Cliquez sur **Afficher plus de détails** pour voir l'intégralité de la publication, puis copiez toutes les valeurs.

. Créez un Ensemble de valeurs de liste de sélection globale intitulé Région.

. Cliquez sur Configuration | Objets et champs | Ensemble de valeurs de liste de sélection | Nouveau.

B. Complétez la section Informations.

. Étiquette : Région

ii. Description : À utiliser dans les champs de région au sein de l'organisation AW.

iii. Dans le champ suivant, saisissez les régions, chacune sur une nouvelle ligne.  
 APAC  
 EMEA  
 LATAM  
 US  
 Canada

C. Cliquez sur Enregistrer.

3. Créez un champ de liste de sélection personnalisé intitulé Région dans les objets Piste   
et Compte.

. Dans le menu Configuration, cliquez sur **Objets et champs |** Gestionnaire d'objet | Piste.

. Dans la section Champs et relations, cliquez sur Nouveau.

. À l'étape 1, sélectionnez le bouton radio Liste de sélection, puis cliquez sur Suivant.

i. Étiquette de champ : Région

ii. Valeurs : Assurez-vous que l'option **Utiliser un ensemble de valeurs de liste de sélection globale** est cochée, puis choisissez Région dans la liste déroulante.

iii. Description : Région géographique du client - Utilisation exclusivement réservée au service des opérations commerciales

iv. Texte d'aide : Dans quelle région le client est-il basé ?

D. Cliquez sur Suivant.

i. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la **case** (pour tout sélectionner).

ii. Dans la colonne Lecture seule, décochez la case Utilisateur commercial.

E. Cliquez sur **Suivant** puis sur **Enregistrer**.

F. Accédez à l'objet Compte (**Configuration | Objets et champs | Gestionnaire d'objet | Compte**), suivez les étapes B-E, puis cliquez sur **Enregistrer et Nouveau**.

4. Créez un champ de liste déroulante personnalisé intitulé Zone que seuls les utilisateurs commerciaux peuvent modifier.

. À l'étape 1, sélectionnez le bouton radio Liste de sélection, puis cliquez sur Suivant.

. Étiquette de champ : Zone

. Valeurs : Cochez l'option **Saisir des valeurs, chacune séparée par une nouvelle ligne.**

Dans le champ, collez les valeurs Région et Zone que vous avez copiées à partir de la publication Chatter de Yuko.

. Supprimez les valeurs Région suivantes de la liste.

#### APAC :

#### EMEA :

#### LATAM :

#### US :

#### Canada :

. Description : Zone du client dans la région sélectionnée -

Utilisation exclusivement réservée au service des opérations commerciales.

. Texte d'aide : Dans quelle zone ce client est-il basé ?   
Dépend de la région.

B. Cliquez sur Suivant.

. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la case (pour tout sélectionner).

. Dans la colonne Lecture seule, décochez la case Utilisateur commercial.

C. Cliquez sur Suivant, puis sur Enregistrer.

5. Créez une dépendance entre ces deux listes de sélection, de sorte que lorsqu'une région est sélectionnée, seules les zones respectives sont disponibles dans le champ Zone.

. Dans la section Champs et relations, cliquez sur le bouton Dépendances de champs (en haut à droite).

. Cliquez sur Nouveau et créez la nouvelle dépendance de champ.

. Champ de contrôle : Région

. Champ dépendant : Zone

. Cliquez sur Continuer.

. Sélectionnez les zones appropriées dans chaque colonne en double-cliquant dessus.

. APAC : Asie de l'Est, Océanie, Asie du Sud-Est

. EMEA : Afrique, Europe, Moyen-Orient, Royaume-Uni + Irlande

. LATAM : Caraïbes, Amérique centrale, Amérique du Sud

. US : Midwest des États-Unis, Nord-est des États-Unis, Sud-est des États-Unis, Sud-ouest des États-Unis, Ouest des États-Unis

. Canada : Nord du Canada, Montagnes et Ouest, Prairies canadiennes, Centre du Canada, Côte Est

. Cliquez sur Aperçu, puis testez la dépendance en sélectionnant différentes régions et en affichant les différentes zones disponibles pour chaque région.

F. Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre d'aperçu. Cliquez sur Enregistrer.

6. Modifiez le compte ABC Labs afin de tester les nouveaux champs.

. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application.

. Dans la liste de tous les éléments, cliquez sur Comptes. Sélectionnez **Tous les comptes** dans la liste déroulante des comptes.

. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur ABC Labs.

. Cliquez sur l'onglet **DÉTAILS**. Double-cliquez dans le champ Région (ou cliquez sur son icône de crayon), puis remplissez les champs dépendants.

. Région : US

. Zone : Ouest des États-Unis

. Cliquez sur Enregistrer.

5-4 : Création d'une liste déroulante du motif de clôture

. Copiez les valeurs du Motif de clôture requises à partir de la publication Chatter d'Allison Wheeler.

. Dans le champ de recherche, saisissez allison.

. Dans les résultats de recherche, cliquez sur **Allison Wheeler**.

. Faites défiler la page pour rechercher la publication Chatter d'Allison contenant les valeurs du Motif de clôture (gagnée ou perdue). Cliquez sur **Afficher plus de détails** pour voir l'intégralité de la publication, puis copiez toutes les valeurs.

. Créez un champ de liste déroulante personnalisé intitulé Motif de clôture que seuls les utilisateurs commerciaux peuvent modifier.

. Cliquez sur Configuration | Gestionnaire d'objet | Opportunité.

. Dans la section Champs et relations, cliquez sur Nouveau.

. À l'étape 1, sélectionnez le bouton radio Liste de sélection (sélection multiple), puis cliquez sur Suivant.

. Complétez les informations du nouveau champ dans l'étape 2.

. Étiquette de champ : Motif de clôture

ii. Valeurs : **Saisir des valeurs, chacune séparée par une nouvelle ligne**.

iii. Dans le champ suivant, collez les valeurs du Motif de clôture que vous avez copiées à partir de la publication Chatter d'Allison.

iv. Nombre de lignes visibles : 5

v. Description : Créé pour le Vice-président des ventes internationales afin de suivre les opportunités gagnées et perdues.

vi. Texte d'aide : Lorsque vous clôturez l'opportunité, sélectionnez une ou plusieurs valeurs qui décrivent le mieux votre motif de clôture.

. Cliquez sur Suivant.

. Définissez la sécurité au niveau du champ dans l'étape 3.

. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la case.

. Dans la colonne Lecture seule, décochez la case Utilisateur commercial.

. Cliquez sur Suivant.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Créez une dépendance entre le champ Étape et le nouveau champ Motif de clôture.   
  
 *Remarque : seules certaines valeurs Étape auront un Motif de clôture dépendant.*

. Dans la liste Opportunité - Champs et relations, cliquez sur le bouton Dépendances de champs.

. Cliquez sur Nouveau et créez la nouvelle dépendance de champ.

. Champ de contrôle : Étape

. Champ dépendant : Motif de clôture

. Cliquez sur Continuer.

. En haut du tableau, cliquez sur Suivant jusqu'à ce que les colonnes Fermée Gagnée et Fermée Perdue s'affichent.

. Double-cliquez dans les cellules afin de sélectionner les bons motifs de clôture dans les colonnes Fermée Gagnée et Fermée Perdue.

. Fermée Gagnée: Toutes les valeurs commençant par « Gagnée »

. Fermée Perdue: Toutes les valeurs commençant par « Perdue »

. Cliquez sur Aperçu, puis testez la dépendance en sélectionnant différentes étapes et en affichant les différents Motifs de clôture disponibles pour chaque étape.

. Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre d'aperçu.

. Cliquez sur Enregistrer, puis sur OK pour accepter l'avertissement indiquant que seules certaines valeurs dépendantes sont incluses.

. Modifiez l'opportunité ABC - 10 Laptops afin de tester le nouveau champ.

. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application.

. Dans la liste de tous les éléments, cliquez sur Opportunités.

. Dans la liste déroulante Vue, sélectionnez Toutes les opportunités, si nécessaire.

. Cliquez sur ABC - 10 Laptops. Puis, cliquez sur **Détails**.

. Double-cliquez dans le champ Étape (ou cliquez sur l'icône de crayon), puis remplissez les champs dépendants.

. Étape : Fermé Gagnée

ii. Motif de clôture : **Gagnée :** Concurrent, Gagnée : Prix (maintenez la touche CTRL enfoncée pour sélectionner les deux.)

F. Cliquez sur Enregistrer. Vérifiez l'enregistrement pour confirmer les nouvelles valeurs.

5-5 : Création de champs et filtres de recherche

. Créez un nouveau champ Agent de remplacement pour rechercher l'objet Utilisateur, modifiable par les utilisateurs du service client uniquement.

. Cliquez sur **Configuration | Gestionnaire d'objet | Requête**.

. Dans la Section Champs et relations, cliquez sur Nouveau.

. À l'étape 1, cochez l'option Relation de recherche, puis cliquez sur Suivant.

. À l'étape 2, dans la liste déroulante Associé à, sélectionnez Utilisateur, puis cliquez sur Suivant.

. Complétez les informations de l'étape 3.

. Renommez l'étiquette de champ : Agent de remplacement

. Description : Utilisé pour identifier le représentant du service client désigné lorsque le propriétaire de la requête est absent - Utilisation exclusivement réservée au service client.

. Texte d'aide : Qui est le représentant du service client désigné lorsque le propriétaire de la requête est absent ?

. Ajoutez un filtre à la recherche pour garantir que seuls les utilisateurs du service client peuvent être sélectionnés.

. Dans la section Filtre de recherche, cliquez sur Afficher les paramètres de filtre.

. Cliquez sur l'icône de recherche pour créer le filtre.

. Champ :Utilisateur : Profil : Nom (insérer)

*Remarque : si vous avez déjà enregistré la définition du champ, utilisez les infos du champ suivantes à la place, « Agent de remplacement : Profil : Nom »*

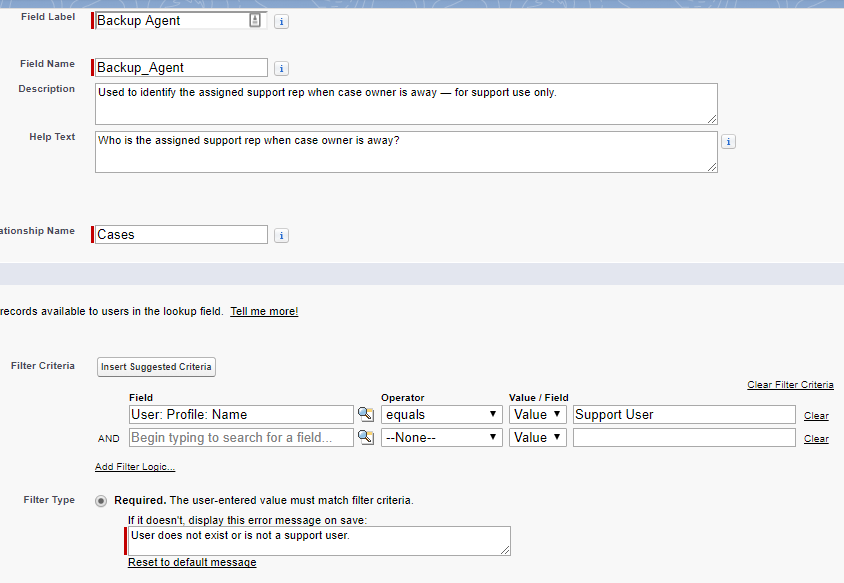
ii. Opérateur : égal à

iii. Valeur/champ : Valeur

iv. Dans le dernier champ du filtre : Utilisateur du service client

v. Type de filtre : Obligatoire

vi. Sinon, affichez le message d'erreur suivant lors de l'enregistrement : L'utilisateur n'existe pas ou n'est pas un Utilisateur du service client.



vii. Actif : Cochez l'option Activer ce filtre.

. Cliquez sur Suivant.

. Définissez les paramètres de sécurité au niveau du champ pour autoriser exclusivement les utilisateurs du service client à effectuer des mises à jour.

. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la case.

. Dans la colonne Lecture seule, décochez la case Utilisateur du service client.

. Cliquez sur Suivant.

. Décochez la case en regard de Présentation des requêtes clôturées.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Ajoutez un filtre au champ Nom du contact - Requête afin que les utilisateurs puissent uniquement choisir les contacts associés

au compte sélectionné dans le champ Nom du compte - Requête.

. Dans la section Champs et relations, cliquez sur **Nom du contact**, puis sur **Modifier**.

. Dans la section Filtre de recherche, cliquez sur Afficher les paramètres de filtre.

. Cliquez sur l'icône de recherche pour créer le filtre.

. Champ : Nom du contact : ID du compte

ii. Cliquez sur Insérer.

i. Opérateur : égal à

v. Valeur/champ : Champ

. Dans le dernier champ du filtre : Requête : ID du compte

vi. Cliquez sur Insérer.

ii. Type de filtre : Obligatoire

ii. Sinon, affichez 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 : Cochez l'option Activer ce filtre.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Créez une nouvelle requête pour tester les recherches. Réalisez un test pour les utilisateurs du service client et pour ceux n'appartenant pas au service client.

* 1. Ouvrez le Lanceur d'application et cliquez sur **Contacts**. Développez la vue de liste pour afficher **Tous les contacts**.
  2. Cliquez sur le nom Alfedo Jollon's.
  3. Dans la liste Associé - Requêtes, cliquez sur le bouton **Nouveau**.

. Nom du contact : Alfredo Jollon (nom automatiquement renseigné)

ii. Nom du compte : Nizu-WorldHQ

iii. Agent de remplacement : Allison Wheeler (cliquez à l'extérieur du champ une fois terminé)

* 1. Vous remarquerez qu'Allison n'apparait pas comme une option valide en tant qu'Agent de remplacement.
  2. Saisissez des valeurs autorisées.

. Agent de remplacement : Tim Howe

* 1. Vous remarquerez que Tim Howe, un agent du service client, apparaît comme une option que vous pouvez sélectionner.
  2. Complétez la requête.

. Origine de la requête : Téléphone

ii. Cliquez sur **Enregistrer**.

5-6 : Création de recherches

. Créez un nouveau champ Recommandation d'employé pour rechercher l'objet Utilisateur.

. Cliquez sur **Configuration | Objets et champs |** **Gestionnaire d'objet | Piste.**

. Dans la Section Champs et relations, cliquez sur le bouton Nouveau.

. À l'étape 1, cochez l'option Relation de recherche, puis cliquez sur Suivant.

. À l'étape 2, dans la liste déroulante Associé à, sélectionnez Utilisateur, puis cliquez sur Suivant.

. Complétez les informations de l'étape 3.

. Renommez l'étiquette de champ : Recommandation d'employé

. Description : Utilisé pour identifier l'utilisateur qui a recommandé la piste - Utilisation exclusivement réservée au service marketing.

. Texte d'aide : Identifie l'utilisateur qui a recommandé la piste.

. Ajoutez un filtre à la recherche pour garantir que tous les utilisateurs, hormis ceux disposant du profil Utilisateur VAR, peuvent être sélectionnés.

. Dans la section Filtre de recherche, cliquez sur Afficher les paramètres de filtre, puis ajoutez les informations du filtre.

. Champ : Utilisateur : Profil : Nom (astuce : cliquez sur l'icône représentant une loupe.)

. Opérateur : différent de

. Valeur/champ : Valeur

. Dans le dernier champ du filtre : Utilisateur VAR

*Remarque : la valeur Utilisateur VAR est sensible à la casse.*

. Type de filtre : Obligatoire

. Sinon, affichez le message d'erreur suivant lors de l'enregistrement : Les utilisateurs disposant du profil utilisateur VAR

ne peuvent pas recommander de pistes.

. Actif : Cochez l'option Activer ce filtre.

. Cliquez sur Suivant.

. Définissez la sécurité au niveau du champ dans l'étape 4.

. Dans l'en-tête de colonne Lecture seule, cochez la case.

. Dans la colonne Lecture seule, décochez la case Utilisateur du service marketing général.

. Cliquez sur Suivant, puis décochez la case en regard de Présentation Web vers piste.

D. Cliquez sur Enregistrer.

. Testez la recherche sur l'enregistrement de la piste de Jon Airaudi en saisissant l'Utilisateur VAR, Maria Bolzani, dans le champ Recommandation d'employé.

. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application.

. Dans la liste de tous les éléments, cliquez sur Pistes.

. Dans la liste déroulante Vue, sélectionnez Toutes les pistes en cours, si nécessaire.

. Dans la colonne Nom, cliquez sur Jon Airaudi, puis sur **Détails**.

E. Double-cliquez dans le champ Recommandation d'employé, puis saisissez Maria Bolzani.

F. Cliquez sur Enregistrer. (Vous remarquerez le message d'erreur qui s'affiche.)

G. Dans le champ Recommandation d'employé, saisissez phil, puis sélectionnez **Phil Smith** une fois le nom affiché.

H Cliquez sur Enregistrer. (Vous remarquerez que le message d'erreur ne s'affiche plus.)

5-7 : Création de champs formule personnalisés

. Créez un champ formule personnalisé dans l'objet Opportunité pour calculer une commission de 10 pour cent lorsqu'une opportunité est gagnée.

. Cliquez sur **Configuration | Objets et champs |** **Gestionnaire d'objet | Opportunité**.

. Dans la Section Champs et relations, cliquez sur le bouton Nouveau.

. À l'étape 1, cochez l'option Formule, puis cliquez sur Suivant.

. Complétez les informations du nouveau champ dans l'étape 2.

. Étiquette de champ : Commission

. Type de renvoi de la formule : Devise

. Cliquez sur Suivant.

. Saisissez la formule dans l'étape 3.

. Dans la liste déroulante Insérer un champ de fusion, sélectionnez Montant.

. Cliquez sur le bouton Insérer un opérateur et sélectionnez \*Multiplication.

. Dans le champ Commission (Devise) =, complétez la formule.

. Saisissez 0.1 (La formule finale doit correspondre à Amount \* 0.1)

. Cliquez sur le bouton Vérifier la syntaxe, situé sous le champ afin de

vérifier qu'il n'y a pas d'erreur.

. Description : Calcule la commission de 10 pour cent destinée au commercial, une fois l'opportunité gagnée.

. Texte d'aide : Commission du commercial, une fois l'opportunité gagnée.

. Cliquez sur Suivant.

. Définissez la sécurité au niveau du champ dans l'étape 4.

. Dans l'en-tête de colonne Visible, décochez la case.

. Dans la colonne Visible, cochez les cases Utilisateur responsable, Utilisateur commercial et administrateur système.

. Cliquez sur Suivant.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application.

. Dans la liste de tous les éléments, cliquez sur Opportunités.

M. Dans la liste déroulante Opportunités, sélectionnez **Toutes les opportunités**,   
si nécessaire.

N. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur ACME – 700 Desktops,   
puis sur **Détails**.

Vous remarquerez que la commission s'affiche même si l'opportunité n'est pas gagnée.

*Remarque : si le champ Commission ne s'affiche pas, actualisez la page.*

. Modifiez la formule de façon à ce que la commission soit uniquement calculée lorsqu'une opportunité est gagnée.

. Cliquez sur **Configuration | Objets et champs |** **Gestionnaire d'objet | Opportunité**.

. Dans la section Champs et relations, à l'extrême droite de Commission, cliquez sur la flèche bas et sélectionnez **Modifier**.

. Dans la section Options de Formule, cliquez sur l'onglet Formule Avancée, puis modifiez la formule.

. Dans le champ Commission (Devise) =, cliquez au début de la formule pour placer le curseur juste avant Amount.

. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez IF, puis cliquez sur Insérer la fonction sélectionnée.

. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez ISPICKVAL.

. Dans la formule, mettez en surbrillance logical\_test, puis cliquez sur Insérer la fonction sélectionnée.

. Dans la formule, mettez en surbrillance picklist\_field.

. Cliquez sur Insérer un champ, sélectionnez Étape dans la deuxième liste Insérer un champ qui s'affiche, puis cliquez sur Insérer.

. Dans la formule, mettez en surbrillance text\_literal et saisissez " Fermée Gagnée" (y compris les guillemets).

. Dans la formule, mettez en surbrillance Amount \* 0.1 et appuyez sur les touches Ctrl +X pour couper ce texte.

. Dans la formule, mettez en surbrillance value\_if\_true et collez le texte précédent à l'aide des touches CTRL+V.

. Dans la formule, mettez en surbrillance value\_if\_false et saisissez 0.

. Cliquez sur Vérifier la syntaxe.

. Cliquez sur Enregistrer.

5-7 step 1.P formula.jpg

. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application.

. Dans la liste de tous les éléments, cliquez sur Opportunités.

. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur ACME – 700 Desktops,   
puis sur **Détails**.

Vous remarquerez que la commission est désormais de zéro parce que l'opportunité n'a pas été gagnée.

*Remarque : si le champ Commission ne s'affiche pas, actualisez la page.*

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur Opportunités, une nouvelle fois.

. Dans la liste déroulante Opportunités, sélectionnez **Toutes les opportunités**,   
si nécessaire.

J. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur American Package – Desktops, puis sur **Détails**.   
Vous remarquerez que la commission est désormais affichée parce que l'opportunité a été gagnée.

. Créez un champ formule personnalisé dans l'objet Opportunité pour afficher la Région

et la Zone issues de l'enregistrement de compte.

. Cliquez sur **Configuration | Gestionnaire d'objet | Opportunité.**

. Dans la Section Champs et relations, cliquez sur le bouton Nouveau.

. À l'étape 1, cochez l'option Formule, puis cliquez sur Suivant.

. Complétez les informations du nouveau champ dans l'étape 2.

. Étiquette de champ : Région/Zone

. Type de renvoi de la formule : Texte

. Cliquez sur Suivant.

. Saisissez la formule dans l'étape 3.

. Cliquez sur l'onglet Formule avancée, s'il n'est pas déjà sélectionné.

. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez TEXT, puis cliquez sur Insérer la fonction sélectionnée.

. Dans la formule, mettez en surbrillance value.

. Cliquez sur Insérer un champ, puis sélectionnez Compte> dans la deuxième liste Insérer un champ qui s'affiche.

. Dans la nouvelle liste qui s'affiche, sélectionnez Région, puis cliquez sur Insérer.

. Cliquez à droite de la formule pour positionner le curseur, cliquez sur le bouton Insérer un opérateur, puis sélectionnez &Concaténation.

. À la fin de la formule, saisissez “/” (y compris les guillemets).

. Cliquez sur Insérer un opérateur, puis sélectionnez &Concaténation.

. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez TEXT, puis cliquez sur Insérer la fonction sélectionnée.

. Dans la formule, mettez en surbrillance value.

. Cliquez sur Insérer un champ, puis sélectionnez Compte> dans la deuxième liste Insérer un champ qui s'affiche.

. Dans la nouvelle liste qui s'affiche, sélectionnez Zone, puis cliquez sur Insérer.

. Cliquez sur Vérifier la syntaxe.

. Description : Affiche la région et la zone issues de l'enregistrement de compte.

. Texte d'aide : Région et zone du compte.

5-7 create region zone field.png

. Cliquez sur Suivant.

. Dans l'étape 4, ne modifiez pas les paramètres de sécurité au niveau du champ et cliquez sur Suivant.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur Opportunités.

. Dans la liste déroulante Vue, sélectionnez Toutes les opportunités, si nécessaire.

. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur ABC - 10 Laptops, puis sur **Détails**.

Vous remarquerez que la région et la zone du compte sont désormais affichées.

*Remarque : si le nouveau champ ne s'affiche pas, actualisez la page.*

5-8 : Création d'un champ formule personnalisé

. Créez un champ formule intitulé Montant après remise pour calculer le montant une fois la remise appliquée. Un champ de pourcentage personnalisé intitulé Pourcentage de remise a déjà été créé.

. Cliquez sur **Configuration | Objets et champs |** **Gestionnaire d'objet | Opportunité**.

. Dans la Section Champs et relations, cliquez sur le bouton **Nouveau**.

. À l'étape 1, cochez l'option Formule, puis cliquez sur Suivant.

. Complétez les informations du nouveau champ dans l'étape 2.

. Étiquette de champ : Montant après remise

. Type de renvoi de la formule : Devise

. Cliquez sur Suivant.

. Saisissez la formule dans l'étape 3.

. Cliquez sur l'onglet Formule simple. (La formule sera créée dans la grande zone de texte intitulée Montant après remise (Devise) =

. Dans la liste déroulante Insérer un champ, sélectionnez Montant.

. Cliquez sur le bouton Insérer un opérateur et sélectionnez \*Multiplication.

. Cliquez sur le bouton Insérer un opérateur et sélectionnez ( Parenthèse ouvrante.

. Après la parenthèse ouvrante, saisissez 1.

. Cliquez sur le bouton Insérer un opérateur et sélectionnez - Soustraction.

. Dans la liste déroulante Insérer un champ, sélectionnez Pourcentage de remise.

. Cliquez sur le bouton Insérer un opérateur et sélectionnez ) Parenthèse fermante.

. Cliquez sur Vérifier la syntaxe.

. Description : Calcule le montant de l'opportunité après qu'une remise a été appliquée.

. Texte d'aide : Montant de l'opportunité après qu'une remise a été appliquée.

. Cliquez sur Suivant.

. Dans l'étape 4, ne modifiez pas les paramètres de sécurité au niveau du champ et cliquez sur Suivant.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Testez le nouveau champ sur une opportunité.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur Opportunités.

. Dans la liste déroulante Vue, sélectionnez **Toutes les opportunités**, si nécessaire.

. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur ACME – 700 Desktops, puis sur **Détails**.

. Double-cliquez sur le champ Pourcentage de remise et saisissez 10.

. Cliquez sur Enregistrer. Le champ Montant après remise doit désormais afficher le montant de l'opportunité après que la remise a été appliquée.

5-9 : Création des présentations de page d'un compte client

. Modifiez la présentation de page du compte par défaut pour afficher la région de vente et le plan d'assistance dans des sections distinctes.

. Cliquez sur **Configuration | Gestionnaire d'objet |** Compte.

. Cliquez sur le lien **Présentations de page**. Cliquez sur la flèche bas à l'extrême droite de Présentation du compte, puis sélectionnez Modifier pour modifier la présentation du compte par défaut.

. Dans la palette en haut, faites glisser l'élément Section sur la présentation de page et déposez-le juste au-dessus de la section Informations supplémentaires.

. Nom de section : Région de vente

. Présentation : 2 colonne(s)

. Commande Tab-touche : De gauche à droite

. Cliquez sur OK.

. Faites glisser un autre élément Section sur la présentation de page et déposez-le juste au-dessus de la section Informations supplémentaires.

. Nom de section : Informations sur le plan d'assistance

. Présentation : 2 colonne(s)

. Commande Tab-touche : De gauche à droite

. Cliquez sur OK.

. Organisez les champs.

. Dans la section Informations sur le compte, faites glisser le champ Région dans la colonne de gauche de la nouvelle section Région de vente.

. Dans la section Informations sur le compte, faites glisser le champ Zone dans la colonne de droite de la nouvelle section Région de vente.

. Dans la section Informations sur le compte, faites glisser le champ Dispose d’un plan d'assistance dans la colonne de gauche de la nouvelle section Informations sur le plan d'assistance.

. Dans la section Informations sur le compte, faites glisser le champ Date d'expiration du plan d'assistance dans la colonne de droite de la nouvelle section Informations sur le plan d'assistance.

. Dans la section Informations supplémentaires, faites glisser le champ Niveau de support dans la colonne de gauche de la nouvelle section Informations sur le plan d'assistance.

. Paramétrez le champ Évaluation pour qu'il soit obligatoire.

. Dans la section Informations sur le compte, passez le pointeur de la souris sur Évaluation, puis cliquez sur l'icône propriétés (clé) affichée à droite.

. Dans la zone Propriétés du champ, sélectionnez Obligatoire, puis cliquez sur OK.

. Ajoutez les colonnes Téléphone mobile et Ne pas appeler à la liste associée aux Contacts.

. Faites défiler jusqu'à la Liste des contacts et cliquez sur l'icône propriétés (clé) sur la barre grise au-dessus.

. Dans la liste Champs disponibles, sélectionnez Ne pas appeler et Téléphone mobile (maintenez la touche Ctrl enfoncée pour sélectionner les deux en même temps).

C. Cliquez sur la flèche Ajouter.

D. Cliquez sur OK.

. Déplacez la liste des Opportunités vers le haut.

. Faites défiler jusqu'à la liste des Opportunités.

. Cliquez sur la barre grise au-dessus de la liste et faites-la glisser au-dessus de la liste des Contacts.

. Prévisualisez la présentation et enregistrez-la en tant que Présentation d'un compte client.

. En haut de l'éditeur, cliquez sur Aperçu en tant que… et sélectionnez Utilisateur commercial.

. Vérifiez votre nouvelle présentation de page. Puis sur la fenêtre d'aperçu, cliquez sur Fermer.

. Cliquez sur la flèche du bouton Enregistrer et sélectionnez Enregistrer sous…

. Terminez l'enregistrement.

. Nom de la présentation de page : Présentation d'un compte client

. Cliquez sur Enregistrer.

. Attribuez la présentation de page à tous les profils et testez-la.

. Cliquez sur Annuler dans l'éditeur de présentation de page. Cliquez ensuite sur le lien Présentations de page en haut de la page d'informations de l'objet Compte.

. Cliquez sur le bouton Attribution de présentation de page.

. Cliquez sur Modifier l'attribution, puis complétez l'écran Attribution.

. Dans la colonne Profils, maintenez la touche MAJ enfoncée et cliquez sur [Administrateur système](https://na37.salesforce.com/00e0P000000FcAi?) et sur Utilisateur VAR, pour sélectionner également tous les profils compris entre ces deux utilisateurs.

. Présentation de page à utiliser : Présentation d'un compte client

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur le Lanceur d'application.

. Dans la liste de tous les éléments, cliquez sur Comptes.

. Dans la liste déroulante Vue, sélectionnez Tous les comptes, si nécessaire.

. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur ABC Labs. Actualisez la page de votre navigateur pour obtenir la présentation de page la plus récente. Cliquez sur **Détails**.   
Le compte utilisant la présentation de page du compte client doit désormais s'afficher. (Recherchez les sections Région de vente et Plan d'assistance.)

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

. Créez une présentation de compte intitulée Présentation de compte partenaire en clonant la présentation de compte par défaut.

. Cliquez sur **Configuration | Gestionnaire d'objet |** Compte.

. Cliquez sur le lien **Présentation de page**, puis sur Nouveau. Complétez la page Créer une présentation de page.

. Présentation de page existante : Présentation du compte

. Nom de la présentation de page : Présentation d'un compte partenaire

. Cliquez sur Enregistrer.

. Supprimez les champs Évaluation, Région, Zone, Dispose d’un plan d'assistance,

Date d'expiration du plan d'assistance et Niveau de support.

. Maintenez la touche CTRL enfoncée et cliquez sur chacun des champs pour les sélectionner.

- Évaluation

- Région

- Zone

- Dispose d’un plan d'assistance

- Date d'expiration du plan d'assistance

- Niveau de support

. Faites glisser les champs sélectionnés dans la palette en haut de l'éditeur.

. Ajoutez la colonne Téléphone mobile à la Liste des contacts.

. Faites défiler jusqu'à la Liste des contacts et cliquez sur l'icône propriétés (clé) sur la barre grise au-dessus.

. Complétez les propriétés comme suit :

. Dans la liste Champs disponibles, sélectionnez **Téléphone** Mobile.

. Cliquez sur Ajouter.  
. Cliquez sur OK.

. Supprimez la liste associée Opportunités.

. Faites défiler jusqu'à la liste des Opportunités.

. Cliquez sur l'icône Supprimer dans la barre grise au-dessus de la liste associée.

. Prévisualisez la présentation et enregistrez-la.

. En haut de l'éditeur, cliquez sur Aperçu en tant que… et sélectionnez Utilisateur du service de consulting.

. Inspectez l'aperçu, puis cliquez sur Fermer en haut de la fenêtre d'aperçu.

. Cliquez sur Enregistrer dans l'éditeur de présentation.

. Attribuez la présentation au profil de l'Utilisateur du service de consulting.

. Cliquez sur le lien Présentations de page en haut de la page de détail de l'objet Compte, puis sur Attribution de présentation de page.

. Cliquez sur Modifier l'attribution, puis complétez l'écran Attribution.

. Dans la colonne Profils, sélectionnez Utilisateur du service de consulting et Administrateur système (à des fins de test). Maintenez la touche CTRL pour sélectionner les deux en même temps.

. Présentation de page à utiliser : Présentation d'un compte partenaire

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur l'icône du Lanceur d'application.

. Cliquez sur Comptes dans la liste Tous les éléments.

. Dans la liste déroulante Comptes, sélectionnez Tous les comptes si nécessaire.

1. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur Dewey, Cheattem, & Howe. Puis, cliquez sur **Détails**. Vous devriez maintenant voir le compte avec la présentation Compte partenaire.

H. Cliquez sur **Configuration | Gestionnaire d'objet |**Compte.

I. Cliquez sur le lien **Présentations de page**, puis sur le bouton Attribution de présentation de page.

. Cliquez sur Modifier l'attribution, puis complétez l'écran Attribution.

. Dans la colonne Profils, sélectionnez Administrateur système.

. Présentation de page à utiliser : Présentation d'un compte client

J. Cliquez sur Enregistrer.

5-11 : Création d'un type d'enregistrement Compte client

. Créez un nouveau type d'enregistrement de compte appelé Compte client.

. Cliquez sur **Configuration | Objets et champs | Gestionnaire d'objet** | Compte.

. Cliquez sur le lien **Types d'enregistrement**, puis sur le bouton Nouveau.

. Remplissez les détails du nouveau type d'enregistrement à l'étape 1.

. Type d'enregistrement existant : --Principal--

. Étiquette de type d'enregistrement : Compte client

. Description : Pour les clients et prospects.

. Actif : Coché

. Attribuez le type d'enregistrement aux profils Utilisateur du service de consulting, Utilisateur responsable, Utilisateur commercial et Administrateur système.

. Dans la colonne Activer pour le profil, décochez la case.

. Dans la colonne Activer pour le profil, sélectionnez les profils suivants :

- Utilisateur du service de consulting

- Utilisateur responsable

- Utilisateur commercial

- Administrateur système

. Cliquez sur Suivant en bas de la page.

. Appliquez la présentation Compte client à tous les profils du type d'enregistrement.

. À l'étape 2, assurez-vous que la case Appliquer une présentation à tous les profils est bien cochée.

. Dans la liste Sélectionner la présentation de page, sélectionnez Présentation du compte client.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Modifiez les valeurs de la liste déroulante Secteur d'activité pour supprimer Consulting et Formation.

. Dans la colonne Action, cliquez sur Modifier à côté du champ Secteur d'activité, puis modifiez les valeurs de la liste déroulante.

. Dans la liste Valeurs sélectionnées, maintenez la touche CTRL enfoncée et sélectionnez Consulting et Formation.

. Cliquez sur la flèche Supprimer.

. Cliquez sur Enregistrer.

5. Modifiez la liste déroulante Type de compte pour que seuls Consultant et Prospect soient disponibles.

. Dans la colonne Action, cliquez sur Modifier à côté du champ Type, puis modifiez les valeurs de la liste déroulante.

. Dans la liste Valeurs sélectionnées, maintenez CTRL et sélectionnez toutes les valeurs sauf Consultant et Prospect.

. Cliquez sur Supprimer.

. Par défaut : Consultant

. Cliquez sur Enregistrer.

6. Connectez-vous en tant que Phil Smith et créez un nouveau compte pour tester le type d'enregistrement.

. Dans le menu Configuration, sélectionnez Utilisateurs | Utilisateurs.

. Cliquez sur S dans la liste alphabétique.

C. Cliquez sur Se connecter à côté de Smith, Phil.

D. Cliquez sur l'onglet Comptes.

E. Cliquez sur le bouton Nouveau et notez ce qui suit :

. Le nouvel enregistrement de compte s'affiche avec la présentation de page Compte client.

. Le champ Type n'autorise que les valeurs Consultant et Prospect ; Consultant est défini par défaut.

F. Entrez quelques données pour créer un nouveau compte à des fins de test,   
puis cliquez sur **Enregistrer**.

G. Cliquez sur Se déconnecter en tant que Phil Smith en haut de la page.

5-12 : Création d'un type d'enregistrement Compte partenaire

. Créez un nouveau type d'enregistrement appelé Compte partenaire.

. Cliquez sur **Configuration | Gestionnaire d'objet |**Compte.

. Cliquez sur le lien **Types d'enregistrement**, puis sur le bouton Nouveau.

. Remplissez les détails du nouveau type d'enregistrement à l'étape 1.

. Type d'enregistrement existant : --Principal--

. Étiquette de type d'enregistrement : Compte partenaire

. Description : Pour les partenaires du service de consulting.

. Actif : Coché

. Attribuez le type d'enregistrement aux profils Utilisateur du service de consulting, Utilisateur responsable et Administrateur système.

. Dans la colonne Activer pour le profil, sélectionnez les profils suivants :

- Utilisateur du service de consulting

- Utilisateur responsable

- Administrateur système

. Dans la colonne Affecter par défaut, sélectionnez Utilisateur du service de consulting.

. Cliquez sur Suivant.

. Appliquez la présentation Compte partenaire à tous les profils du type d'enregistrement.

. À l'étape 2, assurez-vous que la case Appliquer une présentation à tous les profils est bien cochée.

. Dans la liste Sélectionner la présentation de page, sélectionnez Présentation de compte partenaire.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Modifiez les valeurs de la liste déroulante Secteur d'activité pour n'inclure que Consulting et Formation.

. Dans la colonne Action, cliquez sur Modifier à côté du champ Secteur d'activité.

. Dans la liste Valeurs sélectionnées, maintenez la touche SHIFT et sélectionnez la première et la dernière valeur. Ceci sélectionnera toutes les valeurs de la liste.

. Maintenez la touche CTRL et cliquez sur Consulting et Formation pour les désélectionner.

. Cliquez sur la flèche Supprimer.

. Par défaut : Consulting

. Vous devriez maintenant ne voir que Consulting et Formation comme valeurs sélectionnées. Cliquez sur Enregistrer.

. Modifiez les valeurs de la liste déroulante Type pour inclure uniquement Analyste, Intégrateur, Partenaire et Autre.

. Dans la colonne Action, cliquez sur Modifier à côté du champ Type, puis modifiez les valeurs de la liste déroulante.

. Dans la liste Valeurs sélectionnées, maintenez CTRL et sélectionnez toutes les valeurs sauf Analyste,

Intégrateur, Partenaire et Autre.

. Cliquez sur Supprimer.

. Par défaut : Partenaire

. Cliquez sur Enregistrer.

. Connectez-vous en tant que Rebecca Sanders et créez un nouveau compte pour tester le type d'enregistrement.

. Dans le menu Configuration, sélectionnez Utilisateurs | Utilisateurs.

. Cliquez sur **S** dans la liste alphabétique.

C. Cliquez sur Se connecter à côté de Sanders, Rebecca.

D. Si une page Chatter s'ouvre, fermez-la.

E. Cliquez sur l'onglet Comptes.

F. Cliquez sur **Nouveau**.

*Remarque : notez que Rebecca doit maintenant choisir le type d'enregistrement à utiliser, puisque plusieurs types sont attribués à son profil.*

G. Cliquez sur Suivant et notez ce qui suit :

. Le nouvel enregistrement de compte s'affiche avec la présentation de page Compte partenaire.

. Les champs Type et Secteur d'activité n'affichent que les valeurs appropriées.

H. Entrez quelques données pour créer un nouveau compte à des fins de test, puis cliquez sur **Enregistrer**.

I. Cliquez sur Se déconnecter en tant que Rebecca Sanders en haut de la page.

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

. Ajoutez Premier contact et Devis proposé à la liste déroulante principale Étape d'opportunité.

. Cliquez sur **Configuration | onglet Gestionnaire d'objet |** Opportunité.

. Cliquez sur **Champs & Relations**, puis sur Étape.

. Dans la liste Valeurs de liste de sélection Étapes d'opportunité, cliquez sur Nouveau et ajoutez une étape.

. Nom de l'étape : Premier contact

. Probabilité : 10

. Laissez toutes les autres valeurs par défaut.

. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau.

. Ajoutez une nouvelle étape comme suit :

. Nom de l'étape : Devis proposé

. Probabilité : 50

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans la liste Valeurs de liste de sélection Étapes d'opportunité, cliquez sur Réorganiser et réorganisez les valeurs.

. Dans la liste Nom de l'étape, maintenez la touche SHIFT et sélectionnez Premier contact et Devis

proposé.

. Cliquez sur le bouton flèche Haut.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Créez un nouveau processus de vente B2C avec les valeurs : Premier contact,   
Devis proposé, Fermée Gagnée, Fermée Perdue.

. Dans le menu Configuration, cliquez sur Paramètres de fonctionnalité | Ventes | Processus de vente.

. Cliquez sur Nouveau et complétez les détails du processus de vente.

. Processus de vente existant : Principal

. Nom du processus de vente : Processus de vente B2C

. Description : Étapes d'opportunité pour les ventes B2C.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans la liste Valeurs sélectionnées, supprimez les valeurs non désirées.

. Maintenez la touche SHIFT et sélectionnez Prospection et Négociation/Examen. Cela

sélectionnera aussi toutes les valeurs entre les deux.

. Cliquez sur la flèche Supprimer.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Créez un nouveau type d'enregistrement B2C avec le processus de vente et la présentation de page B2C, et affectez-le aux profils Utilisateur responsable,   
Utilisateur commercial et Administrateur système.

. Cliquez sur **Configuration | Gestionnaire d'objet |**Opportunité.

. Cliquez sur le lien **Types d'enregistrement**, puis sur le bouton Nouveau.

. Remplissez les détails du nouveau type d'enregistrement B2C à l'étape 1.

. Type d'enregistrement existant : --Principal--

. Étiquette de type d'enregistrement : Ventes B2C

. Processus de vente : Processus de vente B2C

. Description : À utiliser pour créer des opportunités de client.

. Actif : Coché

. Dans la colonne Activer pour le profil, décochez la case.

. Dans la colonne Activer pour le profil, sélectionnez les profils suivants :

- Utilisateur responsable

- Utilisateur commercial

- Administrateur système

. Cliquez sur Suivant.

. À l'étape 2, assurez-vous que la case Appliquer une présentation à tous les profils est cochée.

. Dans la liste Sélectionner la présentation de page, sélectionnez Présentation d'opportunité B2C.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Modifiez la liste déroulante Origine de la piste pour supprimer les valeurs Partenaire, Relations publiques et Séminaire partenaire.

. Dans la colonne Action, cliquez sur Modifier à côté du champ Origine de la piste, puis modifiez les valeurs de la liste déroulante.

. Dans la liste Valeurs sélectionnées, maintenez CTRL et sélectionnez les valeurs Partenaire, Relations publiques et Séminaire partenaire.

. Cliquez sur la flèche Supprimer.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Connectez-vous en tant que Phil Smith et créez une nouvelle opportunité pour tester le type d'enregistrement.

A. Dans le menu Configuration, sélectionnez **Utilisateurs | Utilisateurs**.

B. Cliquez sur S dans la liste alphabétique, puis sur **Se connecter**  à côté de Smith, Phil.

C. Cliquez sur l'onglet Opportunités.

D. Cliquez sur Nouveau.

Notez que Phil ne peut créer qu'une opportunité de vente B2C, car c'est le seul

type d'enregistrement d'opportunité assigné à son profil.

E. Cliquez sur les listes déroulantes Étape et Origine de la piste pour vous assurer qu'elles contiennent les valeurs B2C appropriées.

F. Entrez quelques données pour créer une nouvelle opportunité à des fins de test, puis cliquez sur **Enregistrer**.

G. Cliquez sur **Se déconnecter en tant que Phil Smith** en haut de la page.

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

1. Créez un nouveau processus de vente B2B avec toutes les valeurs sauf Premier contact et Devis proposé.

. Dans le menu Configuration, cliquez sur Paramètres de fonctionnalité | Ventes | Processus de vente.

. Cliquez sur Nouveau et complétez les détails du processus de vente.

. Processus de vente existant : --Principal--

. Nom du processus de vente : Processus de vente B2B

. Description : Étapes d'opportunité pour les ventes B2B.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans la liste Valeurs sélectionnées, supprimez les valeurs non désirées :

. Maintenez la touche CTRL et sélectionnez Premier contact et Devis proposé.

. Cliquez sur la flèche Supprimer.

. Cliquez sur Enregistrer.

1. Créez un nouveau type d'enregistrement B2B avec le processus de vente et la présentation de page B2B, et affectez-le aux profils Utilisateur responsable, Utilisateur commercial et Administrateur système.

. Cliquez sur **Configuration | Objets et champs |** **Gestionnaire d'objet | Opportunité**.

. Cliquez sur le lien **Types d'enregistrement**, puis sur le bouton Nouveau.

. Remplissez les détails du nouveau type d'enregistrement B2B à l'étape 1.

. Type d'enregistrement existant : --Principal--

. Étiquette de type d'enregistrement : Ventes B2B

. Processus de vente : Processus de vente B2B

. Description : À utiliser pour créer des opportunités d'entreprise à entreprise (B2B).

. Actif : Coché

. Dans la colonne Activer pour le profil, sélectionnez les profils suivants :

- Utilisateur responsable

- Utilisateur commercial

- Administrateur système

. Dans la colonne Affecter par défaut, cochez la case.

. Cliquez sur Suivant.

. À l'étape 2, assurez-vous que la case Appliquer une présentation à tous les profils est cochée.

. Dans la liste Sélectionner la présentation de page, sélectionnez Présentation d'opportunité B2B puis cliquez sur Enregistrer.

1. Activez et modifiez le chemin de vente.

. Cliquez sur Configuration | Interface utilisateur | Paramètres du chemin.

. Cliquez sur le bouton Activer.

. Cliquez sur le bouton Nouveau chemin.

. Entrez Chemin de vente B2B dans la case Étiquette.

. Dans la liste déroulante Objet, choisissez Opportunité.

. Dans la liste déroulante Type d'enregistrement, choisissez Ventes B2B.

. Dans la liste déroulante, choisissez Étape.

H. Cliquez sur Suivant.

1. Personnalisez l'étape Qualification.

. Sélectionnez l'étape Qualification dans le menu en haut de l'écran.

. Cliquez sur Ajouter/mettre à jour les champssous l'étiquette Champs.

. Faites glisser et déposez les champs suivants : Date de clôture,Source principale de campagne,et Région/Zonedepuis Champs disponibles vers Champs sélectionnés.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans la zone de texte sous le titre Guide de réussite, entrez la commande suivante :

**Qualifier l'opportunité et confirmer le budget :**

Quels problèmes tentent-ils de résoudre ?  
En quoi la résolution de ces problèmes les aide-t-ils ?  
Quel est leur budget ?

. Cliquez sur Suivant.

. Sélectionnez Actif.

. Cliquez sur Terminer.

1. Connectez-vous en tant que Phil Smith et créez une nouvelle opportunité pour tester le type d'enregistrement.

A. Dans le menu Configuration, sélectionnez **Utilisateurs | Utilisateurs**.

B. Cliquez sur S dans la liste alphabétique.

C. Cliquez sur **Se connecter** à côté de Smith, Phil.

D. Cliquez sur l'onglet Opportunités.

E. Cliquez sur Nouveau. Notez que Phil doit maintenant choisir le type d'enregistrement à utiliser, puisque plusieurs types sont attribués à son profil.

F. Sélectionnez Ventes B2B, puis cliquez sur Suivant.

G. Cliquez sur la liste déroulante Étape pour vous assurer qu'elle contient les valeurs B2B appropriées.

H. Entrez des données pour créer une nouvelle opportunité à des fins de test, sélectionnez l'étape Prospection, puis cliquez sur **Enregistrer**.

I. Cliquez sur la flèche à gauche du chemin pour montrer le chemin

J. Avec le Chemin, modifiez l'état de l'opportunité sur Qualification et regardez les champs clés et texte Guide de réussite.

K. Cliquez sur **Se déconnecter en tant que Phil Smith** en haut de la page.

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

. Activez le suivi de l'historique des champs pour les comptes et paramétrez-le pour suivre les champs Dispose d’un plan d'assistance et

Date d'expiration du plan d'assistance.

. Cliquez sur **Configuration | Gestionnaire d'objet |**Compte.

. Dans la section Champs & Relations, cliquez sur le bouton Définir le suivi d'historique.

. Sélectionnez Activer l'historique des comptes, puis sélectionnez les 2 champs à suivre :  
 - Dispose d’un plan d'assistance

- Date d'expiration du plan d'assistance

. Cliquez sur Enregistrer.

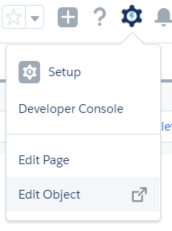
. Ajoutez la liste associée Historique de compte à la présentation de page du Compte client.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur **Comptes** dans la liste Tous les éléments.

B. Dans la liste déroulante Vue, sélectionnez **Tous les comptes** si nécessaire.

C. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur Acme Inc.

1. Cliquez sur **Configuration** (l'icône engrenage dans le coin supérieur droit de l'écran) puis sélectionnez **Modifier l'objet**.



1. La page de détail de l'objet Compte s'ouvre dans un nouvel onglet du navigateur. Cliquez sur le lien Présentations de page en haut de la colonne de gauche.
2. Cliquez sur le lien **Présentation du compte client**.
3. À gauche de la palette en haut, cliquez sur Listes associées.
4. Depuis la palette, tirez la liste associée Historique de compte vers la présentation de page et déposez-la sous la liste associée Contact.
5. Cliquez sur Enregistrer.
6. Cliquez sur Non lorsqu'on vous demande d'écraser les personnalisations de la liste associée des utilisateurs.
7. Fermez cet onglet. La page de détail de l'enregistrement d'Acme Inc. doit s'ouvrir dans le dernier onglet du navigateur. Rafraîchissez cet onglet pour voir la nouvelle liste associée Historique de compte.

. À des fins de test, marquez deux comptes comme ayant des plans d'assistance, mais n'inscrivez une date d'expiration que pour l'un d'entre eux.

. Sur l'enregistrement de compte Acme Inc., cliquez sur **Détails**.

Faites un double clic sur Dispose d’un plan d'assistance et cochez la case.

. Faites un double clic sur Date d'expiration du plan d'assistance et entrez la date un an à partir d'aujourd'hui.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans la section Associé de l'enregistrement, affichez la liste associée Historique de compte pour voir les deux changements de champs.

. En haut de l'enregistrement, cliquez sur Comptes.

. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur American Bank.

. Faites un double clic sur Dispose d’un plan d'assistance et cochez la case.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Passez en revue la liste associée Historique de compte pour voir les modifications

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

. Créez une règle de validation de compte pour forcer les utilisateurs à entrer une Date d'expiration du plan d'assistance quand Dispose d’un plan d'assistance est sélectionné.

. Cliquez sur **Configuration | Gestionnaire d'objet |** Compte.

. Cliquez sur le lien Règles de validation, puis sur Nouveau et remplissez la règle de validation.

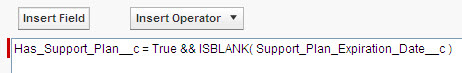
. Nom de la règle : Date d'expiration requise pour le plan d'assistance

. Actif : Coché

. Description : La date d'expiration du plan d'assistance est requise lorsque le compte est marqué comme ayant un plan d'assistance.

. Formule de condition d'erreur (dans la grande case) :

Dispose\_d\_un\_plan\_d\_assistance\_\_c = True && ISBLANK( Date\_Expiration\_Plan\_Assistance\_\_c )



. Cliquez sur Vérifier la syntaxe pour vérifier qu'il n'y a pas d'erreur.

. Message d'erreur : Vous devez entrer une date d'expiration lorsqu'un compte a un plan d'assistance.

. Emplacement de l'erreur : Champ

. Champ : Date d'expiration du plan d'assistance

. Cliquez sur Enregistrer.

. Testez la nouvelle règle sur un enregistrement de compte existant.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur **Comptes**.

1. Dans la liste déroulante Vue, sélectionnez **Tous les comptes**, si nécessaire.
2. Dans la colonne Nom du compte, cliquez sur AMP Industries, puis sur **Détails**.

D. Faites un double clic sur Dispose d’un plan d'assistance et cochez la case.

E. Cliquez sur Enregistrer. Vous voyez maintenant le message d'erreur sous le champ Date d'expiration du plan d'assistance.

F. Dans le champ Date d'expiration du plan d'assistance, entrez la date un an à partir d'aujourd'hui.

G. Cliquez sur Enregistrer. Vous pouvez sauvegarder l'enregistrement sans message d'erreur.

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

. Créer une règle de validation d'opportunité pour forcer les utilisateurs à entrer un motif de clôture lorsque l'étape d'opportunité est Fermée/Perdue .

. Cliquez sur **Configuration | Objets et champs | Gestionnaire d'objet** | Opportunité.

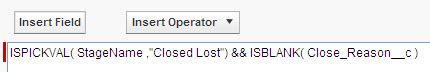
. Cliquez sur le lien Règles de validation, puis sur Nouveau et remplissez la règle de validation.

. Nom de la règle : Motif de clôture requis en cas de perte

. Actif : Coché

. Description : Un motif de clôture est requis lorsqu'une opportunité est perdue.

iv. Formule de condition d'erreur :   
ISPICKVAL( StageName ," Fermée/Perdue ") && ISBLANK( Motif\_Clôture\_\_c )



. Cliquez sur Vérifier la syntaxe pour vérifier qu'il n'y a pas d'erreur.

. Message d'erreur : Vous devez saisir un motif de clôture lorsque l'opportunité est perdue.

. Emplacement de l'erreur : Champ

. Champ : Motif de clôture

. Cliquez sur Enregistrer.

. Testez la nouvelle règle sur un enregistrement d'opportunité existant.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur **Opportunités**.

. Dans la liste déroulante Vue, sélectionnez **Toutes les opportunités**, si nécessaire.

. Dans la colonne Nom de l'opportunité, cliquez sur Arbuckle – 12 laptops puis sur **Détails**.

. Faites un double clic sur le champ Étape et sélectionnez Fermée/Perdue dans la liste déroulante Étape.

. Cliquez sur Enregistrer. Un message d'erreur est maintenant visible sous le champ Motif de clôture.

. Cliquez dans le champ Motif de clôture puis sélectionnez   
Perdue : Concurrent.

. Cliquez sur Enregistrer. Vous pouvez sauvegarder l'enregistrement sans message d'erreur.

6-1 : Préparation du fichier d'importation

. Téléchargez et enregistrez le fichier d'importation des pistes de Conner McCoy.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur Chatter dans Tous les éléments.   
(Ou cliquez sur l'onglet **Chatter** si vous le voyez.)

. Cliquez sur le lien Mes éléments sur la gauche pour filtrer les publications Chatter qui vous sont destinées.

C. Cliquez sur l'icône Rechercher dans ce fil (**loupe**) et entrez « conner » dans la zone de recherche.

D. Faites défiler vers le bas pour trouver le message de Conner McCoy contenant la liste des pistes issues de nos deux derniers salons commerciaux en Amérique du Nord.

E. Cliquez sur Afficher le fichier (l'image du fichier dans la publication).

F. Quand vous voyez le fichier affiché, cliquez sur l'icône **Télécharger** en haut de l'écran.

G. Sauvegardez le fichier sur votre bureau avec le même nom.

. Ouvrez le fichier dans Excel.

. Faites un double clic sur l'icône de fichier Module 6 Lead Import File sur votre bureau.

. Il s'ouvrira dans Microsoft Excel (ou dans Numbers si vous utilisez un Mac).

. Vérifiez l'exactitude des lignes et des colonnes.

. Remplacez toutes les occurrences de SF par San Francisco.

. Remplacez toutes les occurrences de Calif ou Cali par CA (vérifiez que les autres États sont dans le bon format).

C. Remplacez toutes les instances vides dans les sections de la devise et du pays.

D. Remplacez les valeurs incohérentes pour Évaluation par des valeurs équivalentes dans la liste déroulante déjà présentes dans Salesforce (Froid, Tiéde, Chaud).

. Enregistrez le fichier au format CSV.

. Cliquez sur le bouton Office et choisissez Enregistrer sous.

. Nommez le fichier Mod6 Lead Import.

. Descendez dans la liste déroulante Enregistrer sous et cliquez sur CSV   
(Comma delimited)(\*.csv).

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur Oui.

. Fermez le fichier.

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

. Lancez l'assistant d'importation de données.

. Cliquez sur Configuration | Données | Assistant d'importation de données.

. Cliquez sur Lancer l'assistant !

. Sélectionnez les données à importer.

. Sous « Quel type de données importez-vous ? », cliquez sur Pistes.

. Sous « Que voulez-vous faire », cliquez sur Ajouter de nouveaux enregistrements et sélectionnez les options.

. Mapper la piste par : Adresse e-mail

. Attribuer de nouvelles pistes à cette source : Salon

. Type d'enregistrement : Piste de salon

. Sous « Quel est l'emplacement de vos données ? », cliquez sur CSV.

. Si vous utilisez Chrome, cliquez sur Choisir un fichier. Si vous utilisez Firefox ou Microsoft Edge, cliquez sur Parcourir.

. Sélectionnez le fichier Mod6 Lead Import.csv à partir du bureau et cliquez sur Ouvrir dans la fenêtre du navigateur de fichier.

*Remarque : si vous ne pouvez pas voir le fichier, assurez-vous que Tous les fichiers est sélectionné dans le menu déroulant au-dessus du bouton Ouvrir dans la fenêtre du fichier.*

. Cliquez sur Suivant.

. Modifiez le mappage des champs.

. Mappez la colonne Ligne d'adresse 1 sur le champ Rue comme suit :

. Dans la colonne Modifier, cliquez sur Mapper.

. Dans la liste de champ, sélectionnez Rue et cliquez sur Mapper.

*Remarque : si vous ne voyez pas le bouton Mapper, faites un zoom arrière dans votre navigateur à l'aide des touches CTRL – et vous devriez le voir.*

. Mappez la colonne Propriétaire au champ Propriétaire de la piste comme suit :

. Dans la colonne Modifier, cliquez sur Mapper dans la ligne contenant Propriétaire.

. Dans la liste de champ, sélectionnez Propriétaire de la piste et cliquez sur Mapper.

C. Mappez la colonne Devise au champ Devise de la piste comme suit :

. Dans la colonne Modifier, cliquez sur Mapper dans la ligne contenant Unmapped (Non mappé) et Devise.

. Dans la liste de champ, sélectionnez Devise de la piste et cliquez sur Mapper.

. Démarrez l'importation.

. Cliquez sur Suivant.

B. Cliquez sur Démarrer l'importation.

C. Cliquez sur OK. Vous verrez les détails de la tâche de téléchargement massif de données.

. Vérifiez la liste Pistes pour voir les nouvelles pistes.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur Pistes.

B. Dans la liste déroulante Vue, sélectionnez Pistes du jour.

C. Examinez les pistes que vous venez d'importer.

6-3 : Exportation à l'aide de Data Loader

. Téléchargez et installez Data Loader de Salesforce (si ce n'est pas déjà fait).

*Remarque : les étapes peuvent varier selon le navigateur utilisé. Les étapes suivantes sont pour Firefox.*

. Cliquez sur Configuration | Données | Data Loader.

. Cliquez sur Télécharger Data Loader (choisissez entre Windows et Mac).

UNIQUEMENT POUR LES UTILISATEURS WINDOWS :

. Cliquez sur Enregistrer le fichier.

. Faites un double clic sur ApexDataLoader.exe pour l'exécuter.

. Cliquez sur OK quand l'avertissement de sécurité s'affiche.

. Cliquez sur Exécuter.

. Suivez les instructions de l'Assistant d'installation de Windows.

. Cliquez sur Suivant.

. Cliquez sur J'accepte pour accepter les conditionsdu contrat de licence.

. Cliquez sur le bouton Utilisateur unique.

. Cliquez sur Suivant.

. Dans l'écran Choisir les composants, assurez-vous que tous les composants sont

sélectionnés.

. Cliquez sur Suivant.

. Acceptez le dossier par défaut et cliquez sur Installer.

. Une fois terminé, cliquez sur Suivant.

. Cliquez sur Terminer.

. Pour lancer l'application Windows, cliquez sur Démarrer | Tous les programmes |

Data Loader.

*Remarque : si plusieurs versions apparaissent, sélectionnez la plus récente.*

UNIQUEMENT POUR LES UTILISATEURS MAC :

. Cliquez sur Enregistrer le fichier.

. Double-cliquez sur le fichier téléchargé ApexDataLoader.dmg pour l'exécuter.

. Faites glisser l'icône Data Loader dans le dossier Applications.

. Double-cliquez sur l'icône Data Loader (dans Applications) pour le lancer.

. Connectez Data Loader à la bonne organisation.

. Une fois que Data Loader est lancé, cliquez sur Export.

. Sélectionnez le bouton Password Authentication.

. Entrez les informations de connexion qui vous ont été fournies au début du cours :

. Username (Nom d'utilisateur) : admin@aw####.com

. Password (Mot de passe) : [mot de passe fourni par votre instructeur, à moins que vous ne l'ayez changé]

. Cliquez sur Log in (Connexion). « Login successful » (Connexion réussie) doit s'afficher à côté du bouton de connexion.

. Après la vérification, cliquez sur Next> (Suivant).

. Sélectionnez l'objet Account (Compte), renommez le fichier à extraire et enregistrez-le sur le bureau.

*Remarque : tous les fichiers sont nommés par défaut « extract.csv. » Les renommer vous évite de perdre ou d'écraser des fichiers.*

. Dans la liste Select Salesforce Object, sélectionnez Compte (Account).

. Dans la case Choose a target for extraction (Choisir une cible d'extraction),   
entrez Exportation des ID de Compte.csv

. Cliquez sur Browse… (Parcourir...)

. Allez jusqu'au bureau.

. Cliquez sur Save (Enregistrer).

. Cliquez sur Next (Suivant).

. Créez la requête SOQL, y compris le champ ID.

. Choisissez les champs de requête ci-dessous.

. Id

ii. Name

. Complétez les champs « Create the where clauses to your query below » (Créer les clauses « where » de votre requête ci-dessous).

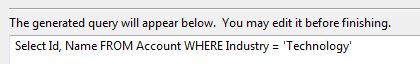
. Fields: Industry

ii. Operation : equals

. Value: Technology

. Cliquez sur Add condition (Ajouter une condition).

. Si ce que vous voyez correspond à la capture d'écran ci-dessous, cliquez sur Finish (Terminer).



. Exportez les enregistrements extraits dans un fichier CSV et visualisez-le dans Excel.

. Cliquez sur Yes (Oui) dans la fenêtre d'avertissement. La fenêtre Operation Finished (Opération terminée) s'ouvre et affiche le nombre d'extractions réussies.

*Remarque : le fichier d'exportation doit contenir 14 enregistrements.*

. Cliquez sur View Extraction (Afficher l'extraction).

. Dans le visualisateur CSV, si vous utilisez Windows, cliquez sur Open in external program (Ouvrir dans un programme externe). Le fichier s'ouvre automatiquement dans Excel.   
  
 *Remarque : la version Mac ne dispose pas de ce bouton. Voir les instructions*

*Mac ci-dessous.*

. Laissez Data Loader ouvert pendant l'affichage du fichier.

. UNIQUEMENT POUR LES UTILISATEURS WINDOWS : Faites un tri A-Z dans la colonne Nom du compte et enregistrez le fichier.

. Dans Excel, cliquez sur **B** pour sélectionner la colonne NAME.

. Cliquez sur le bouton Trier (ou **Trier & Filtrer**) dans le coin supérieur droit de l'onglet Accueil d'Excel pour trier cette colonne de A-Z. Si vous voyez un message d'avertissement de tri, sélectionnez **Développer la sélection**, puis cliquez sur **Trier**.

. Sous le menu Fichier, cliquez sur Enregistrer sous et enregistrez le fichier sous le format d'un classeur Excel. Ensuite, gardez-le ouvert ; vous allez l'utiliser dans le prochain exercice.

7. UNIQUEMENT POUR LES UTILISATEURS MAC : Faites un tri A-Z dans la colonne Nom du compte et enregistrez le fichier.

A. Trouvez le fichier CSV que vous venez de créer, puis ouvrez-le en double-cliquant dessus. Il s'ouvrira normalement dans Numbers.

B. Cliquez sur **Trier et filtrer** en haut à droite de l'écran. Cliquez sur **Ajouter une colonne…** et sélectionnez **NAME**. Cliquez sur **Trier maintenant**.

. Dans le menu Fichier, cliquez sur **Enregistrer...**, puis sur le bouton **Enregistrer**. Gardez le fichier ouvert ; vous allez l'utiliser dans le prochain exercice.

6-4 : Correspondance des ID d'enregistrement avec les comptes

. Suivez les étapes suivantes pour accéder au fichier de Yuko, Mod 6 Yukos File for Region and Zones for Technology Industry.xlsx.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur Chatter dans Tous les éléments.   
(Ou cliquez sur l'onglet **Chatter** si vous le voyez.)

. Cliquez sur le lien Mes éléments sur la gauche pour filtrer les publications Chatter qui vous sont destinées.

Cliquez sur l'icône **Rechercher dans ce fil** (loupe) et entrez **yuko** <ENTRÉE> dans la zone de recherche.

. Faites défiler vers le bas jusqu'au message de Yuko contenant le fichier sur la région et la zone.

. Cliquez sur **Afficher le fichier** (cliquez sur l'image du fichier dans la publication).

. Quand le fichier s'affiche, cliquez sur l'icône Télécharger en haut à droite de l'écran. Sauvegardez le fichier sur votre bureau avec le même nom. (Il se peut qu'il aille automatiquement dans votre dossier Téléchargements, auquel cas déplacez-le sur votre bureau.)

. Fermez la fenêtre du visualisateur de fichiers (cliquez sur **X** en haut à droite de l'écran).

G. Sur votre bureau, double-cliquez sur l'icône du fichier que vous venez de créer pour l'ouvrir dans Excel (ou dans Numbers sur Mac).

. Dans Excel ou Numbers, copiez la colonne ID du fichier d'exportation (qui doit encore être ouvert ; voir exercice précédent). Collez-le dans la première colonne du fichier de Yuko. Notez que les colonnes Nom du compte des deux fichiers doivent correspondre.

. Enregistrez le fichier de Yuko au format CSV avec le nom plus court Yukos File.

. UNIQUEMENT POUR LES UTILISATEURS WINDOWS :

i. Dans Excel, fermez la fenêtre contenant le fichier d'exportation.

ii. Assurez-vous d'être dans la fenêtre avec le fichier de Yuko. Cliquez ensuite sur Fichier | Enregistrer sous.

iii. Dans la liste déroulante Enregistrer sous, sélectionnez CSV (Comma delimited) (\*.csv).

iv. Modifiez le nom du fichier en Yukos File.

v. Cliquez sur Enregistrer.

vi. Fermez Excel.

B. UTILISATEURS MAC UNIQUEMENT :

i. Dans Numbers, fermez la fenêtre contenant le fichier d'exportation.

ii. Assurez-vous d'être dans la fenêtre avec le fichier de Yuko. Cliquez ensuite sur Fichier | Exporter vers | CSV…

iii. Cliquez sur **Suivant**...

iv. Enregistrer sous : Yukos File

v. Où : Bureau

vi. Cliquez sur Exporter.

vii. Fermez Numbers.

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

. Effectuez une mise à jour dans Data Loader à l'aide du fichier de Yuko.

. Dans Data Loader, cliquez sur Update.

*Remarque : fermez toutes les fenêtres Data Loader ouvertes lors de l'exercice précédent.*

. Sélectionnez l'objet Salesforce : Compte (Account)

. Sélectionnez le fichier CSV : Yukos File (sur votre bureau)

. Cliquez sur Next.

. Cliquez sur OK quand le message d'initialisation s'affiche. Notez que 14 enregistrements seront pris en compte.

. Cliquez sur Create or Edit a Map.

. Cliquez sur Auto-Match Fields to Columns.

. Cliquez sur OK.

. Cliquez sur Next.

. Enregistrez les fichiers de réussites et d'erreurs sur votre bureau.

. Cliquez sur Browse…

. Sélectionnez la destination (**Bureau**) où vos fichiers de succès et d'erreurs seront sauvegardés.

. Cliquez sur OK.

. Cliquez sur Finish.

. Cliquez sur Yes dans la fenêtre d'avertissement.

. Passez en revue les fichiers de réussites et d'erreurs.

. Passez en revue les réussites.

. Cliquez sur View Successes pour voir les mises à jour réussies.

. Cliquez sur Close.

. Examinez les erreurs.

. Cliquez sur View Errors pour voir les erreurs durant la mise à jour.

. Cliquez sur Close.

. Cliquez sur OK.

. Créez une vue de liste pour vérifier l'importation.

. Cliquez sur l'onglet Compte dans votre organisation Salesforce.

. Cliquez sur l'**icône d'engrenage** dans le coin supérieur droit pour afficher les Contrôles de vue de liste, puis sélectionnez Nouveau.

. Complétez la section Nouvelle vue de liste.

. Nom de liste : **Comptes modifiés aujourd'hui**

. Qui peut voir cette vue de liste ? Moi seulement

iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

. Modifiez les filtres de la liste.

i. Si vous ne voyez pas la section Filtres à droite, cliquez sur l'icône Filtre (entonnoir) dans le coin supérieur droit.

i. Montrez-moi : Tous les comptes

i. Cliquez sur **Ajouter un filtre**.

. Champ : Date de dernière modification

. Opérateur : égal à

. Valeur : (**date d'aujourd'hui** au format mm/jj/aaaa)

d. Cliquez sur **Terminé**.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

. Choisissez les champs à afficher.

. Cliquez sur l'**icône engrenage** dans le coin supérieur droit pour les Contrôles de vue de liste, puis sélectionnez Sélectionnez les champs à afficher.

ii. Remplissez la section Sélectionner les champs à afficher. Choisissez les champs de la liste Champs disponibles, puis cliquez sur le bouton flèche **Ajouter ( >)** pour chaque champ.

- Secteur d'activité

- Région

- Zone

iii. Cliquez sur Enregistrer.

iv. Cliquez sur **Masquer les filtres** (l'icône entonnoir dans le coin supérieur droit).

F. Vérifiez que 13 enregistrements sur 14 ont été mis à jour.

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

. Désactivez l'enregistrement d'utilisateur de Phil Smith.

. Cliquez sur Configuration | Utilisateurs | Utilisateurs.

. Cliquez sur S dans la liste alphabétique. (Si les lignes ne sont pas classées par ordre alphabétique selon le nom, cliquez sur le titre de la colonne Nom complet pour les réorganiser.)

. Cliquez sur Modifier à côté de Smith, Phil.

. Décochez la case Active.

. Cliquez sur OK dans la fenêtre d'avertissement.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans l'écran de désactivation de l'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

. Cliquez sur Enregistrer.

. Accédez aux comptes de transfert en masse.

. Cliquez sur Configuration | Données | Transférer en masse des enregistrements.

. Cliquez sur le lien Transférer des comptes.

. Transférez les comptes de Phil Smith en Californie vers Matt Wilson.

. Cliquez sur l'icône loupe de Transférer de.

. Entrez phil et cliquez sur OK

. Cliquez sur Phil Smith dans les résultats de recherche.

. Cliquez sur l'icône loupe de Transférer à.

. Entrez matt et cliquez sur OK

. Cliquez sur Matt Wilson dans les résultats de recherche.

. Recherchez les comptes qui correspondent aux critères suivants :

. Conserver l'équipe de compte : Coché

. Champ : Région/province de facturation

. Opérateur : égal à

. Valeur : CA

. Cliquez sur Rechercher.

. Après avoir passé en revue les comptes correspondants, cochez la case à côté de la colonne Nom du compte pour sélectionner tous les comptes.

. Cliquez sur Transférer.

6-7 : Planification d'une sauvegarde hebdomadaire

. Accédez à l'export des données.

. Cliquez sur Configuration | Données | Exporter les données.

. Cliquez sur Planifier l'exportation.

. Définissez les paramètres d'exportation.

. Exporter avec le codage de fichier : ISO-8859-1 (le codage par défaut)

. Inclure des images, des documents et des pièces jointes : Décoché

. Remplacer les retours à la ligne par des espaces : Coché

. Planifier une exportation tous les dimanches pour le mois à venir.

. Fréquence : Hebdomadaire

. Se reproduit chaque : Dimanche

. Heure de début souhaitée : 7:00 PM

. Données exportées : Inclure toutes les données

. Cliquez sur Enregistrer.

6-8 : Suppression des enregistrements en masse

. Accédez à la suppression en masse des pistes.

. Cliquez sur Configuration | Données | Supprimer en masse des enregistrements.

. Cliquez sur le lien Supprimer en masse des pistes.

. Recherchez des pistes qui répondent à des critères spécifiques.

. Complétez la partie Rechercher des pistes en utilisant les critères suivants.

. Entrez les détails du premier critère.

. Liste déroulante 1 : Société

. Liste déroulante 2 : contient

. Liste déroulante 3 : AW Computing

. Entrez les détails du deuxième critère.

. Liste déroulante 1 : Date de création

. Liste déroulante 2 : égal à

. Liste déroulante 3 : Date d'aujourd'hui (MM/JJ/AAAA ou Aujourd'hui)

Remarque: le format de date est basé sur les paramètres régionaux de l'utilisateur

. Cliquez sur Rechercher.

. Marquez et supprimez toutes les pistes correspondantes.

. Examinez la liste des enregistrements correspondants.

. Quand vous êtes sûr que ce sont les bonnes pistes à supprimer, sélectionnez la première case à côté de la colonne Nom pour sélectionner tous les enregistrements.

. Cliquez sur Supprimer.

*Remarque : il devrait y avoir 5 pistes.*

7-1 : Exécution et modification d'un rapport

1. Créez un nouveau dossier de rapport appelé Rapports sur les ventes mondiales.

A. Cliquez sur l'onglet Rapports.

B. Cliquez sur **Nouveau dossier**

. Nom : Rapports sur les ventes mondiales

ii. Cliquez sur Enregistrer.

D. Cliquez sur Tous les Dossiers et puis sur la flèche vers le bas à droite du dossier Rapports sur les ventes mondiales

E. Cliquez sur Partager et partagez le dossier comme suit :

. Partager avec Rôles et subordonnés

. Rechercher Vice-président des ventes internationales

. Accès : **Peut lire**

iv. Cliquez sur **Partager**, puisà nouveau sur Partager en passant par la flèche passez à Utilisateurs

. Dans la case Recherchez Utilisateurs..., entrez John

vi. Cliquez sur Partager pour John Wiseman.

. Répétez les étapes iv à viipourAllison Wheeler.

vii. Cliquez sur Fermer cette fenêtre.

1. Créez un nouveau dossier appelé Tableau de bord des ventes mondiales.
   1. Cliquez sur l'onglet **Tableaux de bord** et sélectionnez **Nouveau dossier**

. Nom du dossier du tableau de bord : Tableaux de bord des ventes mondiales

. Cliquez sur Enregistrer.

* 1. Cliquez sur Tous les Dossiers et puis sur la **flèche vers le bas** à côté du dossier que vous venez de créer et sélectionnez **Partager**
  2. Partagez le dossier

. Partager avec : Rôles et subordonnés

. Rechercher : Vice-président des ventes internationales

. Accès : Peut lire

. Cliquez sur Partager.

* 1. Cliquez sur Close.

1. Lancez le rapport Pipeline d'opportunité.

. Cliquez sur l'onglet **Rapports**, puis sur **Tous les dossiers**, et enfin sur Rapports sur équipe opportunité.

. Cliquez sur le rapport Pipeline des opportunités ce trimestre.

1. Modifiez le rapport pour répondre aux exigences en utilisant les options de rapport.

. Cliquez sur l'icône filtre et modifiez les filtres suivants :

. Dans le coin supérieur droit, sélectionnez **Filtres** et modifiez la plage sur Exercice en cours.

. Sélectionnez **Paramètres** et désélectionnez Détails, puis choisissez **Appliquer**.

1. Enregistrez le rapport modifié.
   1. Sélectionnez la flèche vers le **bas** à côté de Modifier, sélectionnez **Enregistrer sous**.
      1. Nom du rapport : Opportunités ouvertes cette année
      2. Sélectionnez **Déplacer dans le dossier** et choisir **Rapports sur les ventes mondiales**.
      3. Sélectionnez **Créer**.

7-2 : Création d'un rapport personnalisé simple

. Créez un nouveau rapport d'opportunité.

. Cliquez sur l'onglet Rapports.

. Cliquez sur Nouveau rapport.

. Dans la liste Choisir un type de rapport, faites un double clic sur Opportunités, puis sélectionnez Opportunités dans la liste qui s'affiche.

. Cliquez sur Créer. Si un message vous invite à faire une visite guidée du Générateur de rapport, cliquez sur Non merci.

. Définissez le champ d'application du rapport à l'aide des filtres standard.

. Dans le volet Filtres, définissez le statut de l'opportunité sur En cours.

. Cliquez sur Date de Cloture et définissez la Plage sur Toutes les dates.

. Modifiez les colonnes si nécessaire.

. Cliquez sur Plan

**B. C**liquez sur les  »x » de colonne.

- Type

- Origine de la piste

- Étape suivante

- Type d'exercice

- Ancienneté

- Date de création

- Rôle du propriétaire

. Maintenez la touche CTRL et cliquez sur les en-têtes de colonne**:**

- Propriétaire de l'opportunité

- Nom de compte

. Faites glisser les colonnes sélectionnées et déposez-les en face de la colonne Nom de l'opportunité.

. Dans le volet Champs, faites glisser le champ Durée de l'étape dans le volet d'aperçu et déposez-le à droite de la colonne Étape.

. Sélectionnez le groupement.

A. Passez votre souris au-dessus de l'en-tête de colonne Propriétaire de l'opportunité, cliquez sur le bouton flèche qui s'affiche, puis sélectionnez Grouper les lignes par ce champ.

. Ajoutez un champ Résumé.

. Passez votre souris au-dessus de l'en-tête de colonne Montant, cliquez sur la flèche qui s'affiche, puis sélectionnez Résumer ce champ.

. Sélectionnez la case Somme et cliquez sur Appliquer.

. Enregistrez le rapport sous le nom Opportunités par commercial dans le dossier Rapports sur les ventes mondiales.

. Cliquez sur Enregistrer puis remplissez les détails de la fenêtre Enregistrer le rapport.

. Nom du rapport : Opportunités par commercial

. Description du rapport : Quelles opportunités s'offrent à mes commerciaux dans le pipeline ?

. Dossier de rapport : Rapports sur les ventes mondiales

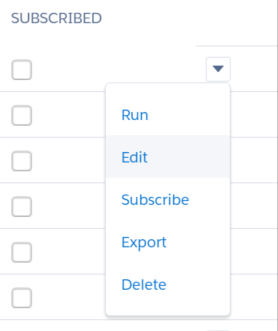
. Cliquez sur Enregistrer, puis sur **Exécuter Rapport**.

7-3 : Création d'un rapport matriciel

. Modifiez le rapport Opportunités par commercial pour grouper en plus par mois civil de date de clôture.

. Cliquez sur l'onglet Rapports.

. Cliquez sur le bouton Action (flèche vers le bas) à côté du rapport Opportunités par commercial et sélectionnez Modifier.



. Cliquez sur la flèche de colonne Date de clôture et selecionnez Grouper les lignes par ce champ.

. À droit de la première ligne récapitulative Date de clôture, cliquez sur le bouton flèche et faites ce qui suit :

. Passez votre souris au-dessus de Grouper les dates par

. Sélectionnez Mois calendrier

* 1. En bas, Cliquez sure Lignes de détail.

2. Sauvegardez le rapport sous la forme d'un nouveau rapport intitulé Opportunités par commercial et mois de clôture dans le dossier Rapports sur les ventes mondiales.

. Cliquez sur Enregistrer sous puis remplissez les détails de la fenêtre Enregistrer le rapport.

. Nom du rapport : Opportunités par commercial et mois de clôture

. Description du rapport : Quelles opportunités s'offrent à mes commerciaux dans le pipeline et quand se clôturent-elles ?

. Dossier de rapport : Rapports sur les ventes mondiales

B. Cliquez sur Enregistrer, puis sur Exécuter Rapport.

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

. Créez un nouveau rapport de compte.

. Cliquez sur l'onglet Rapports.

. Cliquez sur Nouveau rapport.

. Dans la liste Sélectionner le type de rapport, faites un double clic sur Comptes et contacts, puis sélectionnez Comptes dans la liste qui s'affiche.

. Cliquez sur Créer.

. Dans le volet Filtres, définissez les critères de filtre du nouveau rapport.

. Afficher : Tous les comptes

. Plage : Toutes les dates

. Cliquez sur Plan et supprimez les champs suivants en cliquant sur le x:

- Dernière activité

- Date de dernière modification

. Cliquez le volet Champs et faites un double clic sur Chiffre d'affaires annuel pour l'ajouter au rapport.

. Ajoutez les filtres nécessaires et la logique de filtrage.

. Dans le volet Filtres, cliquez sur Ajouter et créez les filtres nécessaires (cliquez sur OK après chaque filtre, puis sur Ajouter pour créer le suivant).

. Type égal à Client

. Région/province de facturation égal à NY, MA, PA, NJ

. Évaluation égal à Hot

. Chiffre d'affaires annuel supérieur à 8000000

. Cliquez sur la flèche à la droit de Filtre et sélectionnez Logique de filtrage.

. Dans le champ Logique de filtrage, modifiez la logique sur 1 AND 2 AND (3 OR 4) et cliquez sur OK.

. Enregistrez le rapport sous le nom Comptes cibles nord-est dans le dossier Rapports

marketing.

A. Cliquez sur Enregistrer, puis remplissez les détails de la fenêtre Enregistrer le rapport.

. Nom du rapport : Comptes cibles nord-est

. Description du rapport : Quels sont nos clients importants dans les États du nord-est ?

. Dossier de rapport : Rapports Marketing

B. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur Exécuter Rapport

7-5 : Création d'un rapport personnalisé

. Créez un nouveau rapport de compte.

. Cliquez sur l'onglet Rapports.

. Cliquez sur Nouveau rapport.

. Dans la liste Sélectionner le type de rapport, faites un double clic sur Comptes et contacts, puis sélectionnez Comptes dans la liste qui s'affiche.

. Cliquez sur Créer.

. Dans le volet Filtres, définissez les critères de filtre du nouveau rapport.

. Afficher : Tous les comptes

. Plage : Toutes les dates

. Cliquez sur Plan et cliquez sur les  »x » de colonne suivants:

- Évaluation

- Dernière activité

- Date de dernière modification

. Cliquez le volet Champs,

H. Maintenez la touche CTRL enfoncée et sélectionnez les champs suivants :

- Chiffre d'affaires annuel

- Secteur d'activité

I. Faites glisser les champs sélectionnés dans le volet Aperçu et déposez-les à droite de la colonne Nom du compte.

. Regroupez les comptes par Secteur d'activité et résumez le champ Chiffre d'affaires annuel.

. Dans l'en-tête de colonne Secteur d'activité, cliquez sur le bouton flèche qui s'affiche et sélectionnez Grouper les lignes par ce champ.

. Dans l'en-tête de colonne Chiffre d'affaires annuel, cliquez sur la flèche qui s'affiche et sélectionnez Résumer ce champ.

. Cliquez sur Somme.

. Cliquez sur Appliquer.

. Ajoutez un filtre pour limiter le rapport aux comptes clients.

. Dans le volet Filtres, cliquez sur Ajouter un filtre.

. Créez le filtre Type égal à Client.

. Cliquez sur OK.

. Enregistrez le rapport sous le nom Comptes par secteur d'activité dans le dossier Rapports marketing.

A. Cliquez sur Enregistrer, puis remplissez les détails de la fenêtre Enregistrer le rapport.

. Nom du rapport : Comptes clients par secteur d'activité

. Description du rapport : Quels sont les comptes clients regroupés par secteur d'activité ?

. Dossier de rapport : Rapports Marketing

B. Cliquez sur Enregistrer, puis sur Exécuter Rapport.

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

. Personnalisez l'Exemple de rapport : Utilisateurs actifs cette semaine pour afficher les utilisateurs qui ne se sont pas connectés au cours des sept derniers jours.

. Cliquez sur l'onglet Rapports.

. Cliquez sur le dossier Rapports publics.

. Cliquez sur le rapport Exemple de rapport : Utilisateurs actifs.

. Cliquez sur Modifier.

E. Dans le volet Filtres, sélectionnez Dernière connexion et sélectionnez Toutes les dates.

F. Cliquez dans le volet Champs,

G. Faites un double clic sur Rôle pour l'ajouter au rapport.

H. Passez votre souris au-dessus de l'en-tête de colonne Rôle, cliquez sur le bouton flèche qui s'affiche, puis sélectionnez Grouper les lignes par ce champ.

I. Cliquez sur la flèche à côté de nom d'utilisateur et sélectionnez **Supprimer la** colonne.

J. Dans le volet Filtres, cliquez sur Ajouter un filtre.

K. Créez le filtre Dernière connexion différente de 7 derniers jours   
(entrez 7 derniers jours manuellement).

L. Cliquez sur Appliquer.

. Enregistrez le rapport sous la forme d'un nouveau rapport appelé Utilisateurs inactifs dans le dossier Rapports sur l'adoption.

. Cliquez sur Enregistrer sous puis remplissez les détails de la fenêtre Enregistrer le rapport.

. Nom du rapport : Utilisateurs inactifs

ii. Description du rapport : Qui ne s'est pas connecté ces 7 derniers jours ?

ii. Dossier de rapport : Rapports sur l'adoption

. Cliquez sur Enregistrer et Exécuter Rapport.

7-7 : Ajout d'une formule récapitulative personnalisée

. Modifiez le rapport Opportunités par commercial pour afficher les opportunités fermées par commercial.

. Cliquez sur l'onglet Rapports.

. Cliquez sur le bouton Action (flèche vers le bas) à côté du rapport Opportunités par commercial et sélectionnez Modifier.

. Dans le volet Filtres, sélectionnez Fermée dans la liste déroulante Statut d'opportunité.

. Ajoutez une formule récapitulative personnalisée pour afficher le taux de réussite par commercial.

. Cliquez le volet Plan,

* 1. Cliquez la flèche à la droit de Colonnes et sélectionnez Ajouter une formule
  2. Rentrez la formule.

. Nom de colonne : Taux de réussite

. Dans la section Formule cliquez sur Basculer vers l’éditeur

iii. Description : Rapport entre le nombre d'opportunités gagnées et fermées.

* 1. Rentrez la formule.

i. Cherchez Gagnée, sélectionnez somme, cliquez sur Appliquer

* + 1. Cliquez sur à la droit de somme et sélectionnez/Division.
    2. Cherchez Fermée, sélectionnez somme, cliquez sur Appliquer
  1. Cliquez sure Format.

. Décimales : 2

ii. Emplacement d'affichage de cette formule : Tous les niveaux récapitulatifs

. Cliquez sur Appliquez.

. Sauvegardez le nouveau rapport intitulé Taux de réussite des commerciaux dans le dossier Rapports sur les ventes mondiales.

. Cliquez sur Enregistrer sous puis remplissez les détails de la fenêtre Enregistrer le rapport.

. Nom du rapport : Sales Rep Win Rates

. Description du rapport : Quel est le taux de réussite de mes commerciaux ?

. Dossier de rapport : Rapports sur les ventes mondiales

. Cliquez sur Enregistrer et Exécuter Rapport.

7-8 : Création de rapports sur l'adoption personnalisés

. Créez un rapport pour afficher le nombre d'opportunités créées au cours des 120 derniers jours, regroupées par mois de clôture et par rôle de propriétaire.

. Cliquez sur l'onglet Rapports.

. Cliquez sur Nouveau rapport.

. Dans la liste Sélectionner le type de rapport, faites un double clic sur Opportunités, puis sélectionnez Opportunités dans la liste qui s'affiche.

. Cliquez sur Créer.

. Cliquez sur Filtre et définissez les nouveaux critères de filtre du rapport.

. Afficher : Toutes les opportunités

. Statut d'opportunité : N'importe

. Probabilité : Tout

. Champ de date : Date de création

. Plage : 120 derniers jours

* 1. Cliquez sur Appliquer

G. Cliquez sur Plan et retirez toutes les colonnes sauf Nom de l'opportunité, Montant, Date de clôture, Date de création, Propriétaire de l'opportunité et Rôle du propriétaire.

. Regroupez les opportunités par Date de clôture et Rôle du propriétaire comme suit :

. Dans le champ Ajouter un Groupe, taper et sélectionnez le champ Date de clôture.

. Cliquez sur le bouton flèche à droit de la première ligne récapitulative Date de clôture.

. Passez votre souris au-dessus de Grouper les dates par et sélectionnez Mois calendrier.

. Dans le champ Ajouter un Groupe, taper et sélectionnez le champ Rôle du propriétaireer pour créer un regroupement afin de créer un deuxième niveau de regroupement.

. Cliquez sur Enregistrer et saisissez les détails du rapport.

. Nom du rapport : Opportunités créées ces 120 derniers jours

. Description du rapport : Dans quelle mesure nos commerciaux sont-ils productifs ?

. Dossier de rapport : Rapports sur l'adoption

. Cliquez sur Enregistrer, puis sur Exécuter Rapport.

. Créez un rapport pour afficher le nombre d'utilisateurs actifs (utilisateurs qui se sont connectés au cours des 7 derniers jours), regroupés par nom d'utilisateur.

. Cliquez sur l'onglet Rapports.

. Cliquez sur Nouveau rapport.

. Dans la liste Sélectionner le type de rapport, faites un double clic sur Rapports administratifs, puis sélectionnez Utilisateurs dans la liste qui s'affiche.

. Cliquez sur Créer.

. Définissez les critères de filtrage.

. Afficher : Utilisateurs actifs

. Champ de date : Dernière connexion

. Plage : 7 derniers jours

. Cliquez sur Plan et supprimez les colonnes suivantes :

- Profil

- Alias

- Dernière connexion

. Ajoutez la colonne Date/heure de connexion.

. Dans Plan, cliquez sur Ajouter une colonne et saisissez connexion.

. Faites un double clic sur le champ Date/heure de connexion pour l'ajouter comme une colonne.

H. Cliquez la flèche dans l'en-tête de colonne Nom d'utilisateur pour créer un regroupement des lignes.

I. Résumez par utilisateurs actifs comme suit :

. Dans l'en-tête de colonne Actif, cliquez sur la flèche qui s'affiche, puis sélectionnez Résumer ce champ, sélectionnez Somme et cliquez sur Appliquer.

J. Cliquez sur Enregistrer et saisissez les détails du rapport.

. Nom du rapport : Utilisateurs connectés les 7 derniers jours

. Description du rapport : Combien d'utilisateurs se sont connectés au cours des 7 derniers jours ?

. Dossier de rapport : Rapports sur l'adoption

K. Cliquez sur Enregistrer, puis Exécuter Rapport.

7-9 : Création d'un tableau de bord des ventes mondiales

1. Créez le tableau de bord des ventes mondiales avec Allison Wheeler comme utilisateur actif.
   1. Sélectionnez l'onglet **Tableaux de bord**.
   2. Cliquez sur Nouveau tableau de bord.

. Nom : Tableau de bord des ventes mondiales

. Description : À quoi ressemble le paysage des ventes mondiales ?

. Dossier : **Tableaux de bord des ventes mondiales**

* 1. Cliquez sur **Créer**.
  2. Cliquez sur le symbole engrenage (en haut à droite) et entrez ce qui suit :  
      i. Afficher le tableau de bord en tant que : Une autre personne.  
      ii. Entrez : Allison Wheeler.

iii. Pallette : Bluegrass

* 1. Cliquez sur **Enregistrer**.

1. Ajoutez un composant de jauge Affaires fermées TCA.

. Cliquez sur **+ Composant** pour ajouter un composant.

B. Tapez dans la barre de recherche Rapport : Affaires fermées et sélectionnez le rapport Affaires fermées TCA.

C. Dans le menu Afficher en tant que, sélectionnez le composant **Graphique en jauge**. (Passez votre souris au-dessus des composants pour voir les noms.)

D. Sélectionnez **Afficher la plage** et complétez les plages du segment :

. Minimum : 0

. Point 1 : 4000000

. Point 2 : 8000000

. Maximum : 11000000

E. Complétez les champs de texte.

. Fonction : Affaires fermées

. Sous-titre : Affaires fermées TCA

. Pied de page : Valeur des opportunités gagnées durant l'exercice en cours.

F. Cliquez sur Ajouter.

G. Cliquez sur **Enregistrer**.

1. Ajoutez un composant graphique Opportunités par commercial.
   1. Cliquez sur **+ Composant**.
   2. Tapez dans la barre de recherche Rapport : Opportunités par et sélectionnez le rapport **Opportunités par commercial.**
   3. Dans le menu Afficher en tant que, sélectionnez le composant **Graphique à barres verticales.** (Passez votre souris au-dessus des composants pour voir les noms.)
   4. Changez l'Axe Y sur : **Nombre d'enregistrement**
   5. Assurez-vous que la case Afficher les valeurs est cochée et que Trier les lignes par est défini sur Valeur décroissante.
   6. Complétez les champs de texte.

. Fonction : Pipeline des ventes

. Sous-titre : Opportunités ouvertes par commercial

G. Cliquez sur Ajouter.

H. Faites glisser le composant Opportunités par commercial à droite de la jauge Closed Business (Affaires fermées).

I. Cliquez sur **Enregistrer**.

1. Ajoutez un composant métrique Opportunités par commercial.
   1. Cliquez sur **+ Composant**.
   2. Tapez dans la barre de recherche Rapport : Opportunités par commercial et sélectionnez le rapport **Opportunités par commercial.**
   3. Dans le menu Afficher en tant que, sélectionnez le composant **Graphique métrique**. (Passez votre souris au-dessus des composants pour voir les noms.)
   4. Laissez la Mesure définie sur **Somme de montant.**
   5. Vérifiez que la case **Raccourcir le numéro** est cochée.
   6. Laissez les plages de segment telles qu'elles sont.
   7. Complétez les champs de texte :

. Fonction : Total des opportunités ouvertes

. Modifiez le pied de page : Valeur des opportunités ouvertes dans le pipeline des ventes.

* 1. Cliquez sur **Ajouter**.
  2. Faites glisser le composant métrique à droite du graphique à barres Opportunités par commercial.
  3. Cliquez sur **Enregistrer**.

1. Ajoutez un composant tableau Taux de réussite des commerciaux.
   1. Cliquez sur **+ Composant**.
   2. Tapez dans la barre de recherche Rapport : Taux de réussite et sélectionnez le rapport **Taux de réussite des commerciaux**.
   3. Dans le menu Afficher en tant que, sélectionnez le composant **Tableau hérité**.
   4. Complétez les informations du tableau :

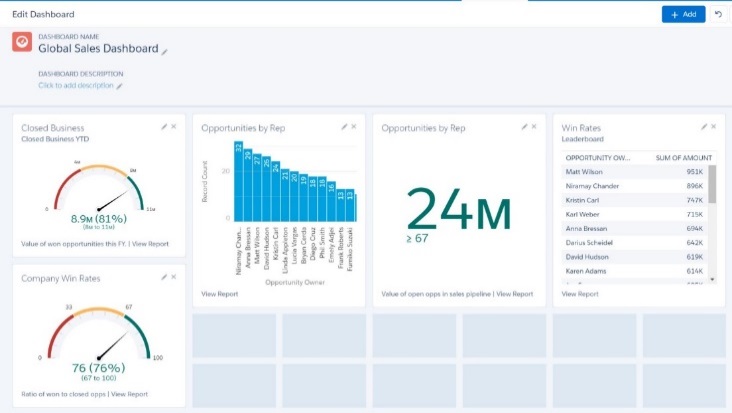
. Trier les lignes par : Valeur décroissante

. Fonction : Taux de réussite

. Sous-titre : Classement

* 1. Cliquez sur Ajouter.
  2. Faites glisser le tableau Taux de réussite à droite du graphique à barres Opportunités par commercial pour créer une quatrième colonne dans le tableau de bord.

*Remarque : vous devrez redimensionner les composants du graphique pour créer   
4 colonnes.*



* 1. Cliquez sur Enregistrer.

1. Ajoutez un composant jauge Taux de réussite des commerciaux.
   1. Cliquez sur **+ Composant**.
   2. Tapez dans la barre de recherche Rapport : Taux de réussite et sélectionnez le rapport **Taux de réussite des commerciaux**.
   3. Dans le menu Afficher en tant que, sélectionnez le composant **Jauge**.
   4. Sélectionnez **Afficher la plage** et complétez les plages du segment :

. Mesure : Taux de réussite

. Minimum : 0

. Point 1 : 33

. Point 2 : 66

. Maximum : 100

* 1. Complétez les champs de texte.

. Fonction : Taux de réussite de l'entreprise

. Pied de page : Rapport entre le nombre d'opportunités gagnées et fermées

* 1. Cliquez sur Ajouter.
  2. Cliquez sur **Enregistrer**.
  3. Cliquez sur **Terminé**.

1. Programmez une actualisation quotidienne à 8h00.
   1. Cliquez sur l'icône utilisateur et sélectionnez **Basculer vers Salesforce Classic**.
   2. Cliquez sur l'onglet **Tableaux de bord** et sélectionnez **Accéder à la liste des tableaux de bord**.
   3. Sélectionnez **Tableaux de bord des ventes mondiales** dans la liste des tableaux   
      de bord.
   4. Cliquez sur la flèche du bouton Actualiser et sélectionnez Planifier l'actualisation…
   5. Complétez la page Planifier l'actualisation du tableau de bord.

. Envoyer le tableau de bord par e-mail : À moi etÀ d'autres…

. Rechercher : Rôles et subordonnés

. Dans la liste Select From (Sélectionner à partir de), choisissez Rôles et subordonnés : Vice-président des ventes internationales, puis cliquez sur Ajouter.

. Fréquence : Tous les jours et Tous les jours de la semaine

. Heure de début souhaitée : Cliquez sur le lien Rechercher les options disponibles… et sélectionnez 8:00 AM.

* 1. Cliquez sur Enregistrer.
  2. Cliquez sur votre nom d'utilisateur et sélectionnez **Basculer vers Lightning Experience**.

7-10 : Création d'un tableau de bord d'adoption de l'utilisateur



1. Ajouter un composant jauge pour afficher les utilisateurs actifs cette semaine.

. Cliquez sur l'onglet **Tableaux de bord** et sélectionnez **Tous les tableaux de bord**.

B. Sélectionnez **Tableau de bord d'adoption**.

C. Cliquez sur **Modifier**.

D. Un message d'alerte apparaît : « Personne ne peut modifier des tableaux de bord Lightning Experience dans Salesforce Classic. Si ce tableau de bord est partagé, vous pouvez le cloner. »

E. Cliquez sur **Modifier**

F. Cliquez sur **+ Composant**.

G. Tapez dans la barre de recherche Rapport : Utilisateurs et sélectionnez le rapport **Utilisateurs connectés les 7 derniers jours**.

H. Dans le menu Afficher en tant que, sélectionnez le composant **Graphique en jauge**.

I. Sélectionnez **Afficher la plage** et complétez les plages du segment :

. Mesure : **Somme de Actif**

ii. Minimum : 0

i. Point 1 : 50

iv. Point 2 : 75

. Maximum : 100

J. Complétez les champs de texte.i.

. Fonction : Utilisateurs actifs  
ii. Sous-titre : Utilisateurs connectés  
i. Pied de page : Nb d'utilisateurs qui se sont connectés dans les 7 derniers jours

K. Cliquez sur Ajouter.

L. Cliquez sur Enregistrer.

2. Ajoutez un composant graphique pour montrer les nouvelles opportunités créées au cours des 120 derniers jours.

. Cliquez sur **+ Composant**.

B. Tapez dans la barre de recherche Rapport : Opportunités et sélectionnez le rapport **Opportunités créées ces 120 derniers jours**.

C. Dans le menu Afficher en tant que, sélectionnez le composant **Graphique en courbes**. (Passez votre souris au-dessus des composants pour voir les noms.)

D. Complétez les informations du graphique :

. Axe X : **Date de clôture**

. Ajouter : **Mesure**

. Mesure : **Rôle du propriétaire**

. Fonction : Création d'enregistrement

. Sous-titre : Nouvelles opportunités par rôle

. Pied de page : Nb d'opportunités créées ces 120 derniers jours

E. Cliquez sur Ajouter.

F. Faites glisser le graphique à courbes à droite de la jauge Utilisateurs actifs pour créer une nouvelle colonne.

G. Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Ajoutez un composant tableau pour montrer les utilisateurs qui ne se sont pas

connectés au cours des 7 derniers jours.

. Cliquez sur **+ Composant**.

B. Tapez dans la barre de recherche Rapport : Utilisateurs et sélectionnez le rapport **Utilisateurs inactifs**.

C. Dans le menu Afficher en tant que, sélectionnez le composant **Tableau hérité**.

D. Entrez les données de ce tableau :

. Trier les lignes par : Valeur décroissante

ii. Fonction : Utilisateurs inactifs

iii. Sous-titre : Utilisateurs pas connectés

iv. Pied de page : Utilisateurs par rôle qui ne se sont pas connectés ces 7 derniers jours

E. Cliquez sur Ajouter.

F. Cliquez sur Enregistrer.

G. Cliquez sur Terminé.

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

1. Créez un dossier Marketing en lecture seule pour les modèles de courrier électronique, accessible pour tous les utilisateurs.

. Cliquez sur Configuration | E-mail | Modèles d’e-mail classic.

. Cliquez sur le lien Créer un nouveau dossier.

. Remplissez les informations du dossier comme suit :

. Étiquette de dossier de modèle d'e-mail : Marketing

. Appuyez sur la touche de tabulation pour passer au champ suivant.

. Nom unique de dossier : (ce champ est automatiquement renseigné.)

. Accès au dossier public : Lecture seule

. Cliquez sur Enregistrer.

1. Créez un en-tête.

. Cliquez sur Configuration | E-mail | En-têtes.

. Cliquez sur Suivant.

. Cliquez sur Nouvel en-tête.

. Complétez les détails du nouvel en-tête.

. Disponible : Coché

. Étiquette d'en-tête : Marketing général

. Appuyez sur la touche de tabulation pour passer au champ suivant.

. Nom unique de l'en-tête : (ce champ est automatiquement renseigné.)

. Description : Utiliser cet en-tête pour toutes les communications destinées au public s'il n'existe pas d'en-tête Marketing spécifique.

. Cliquez sur Enregistrer.

1. Personnalisez l'en-tête.

. Cliquez sur Sélectionner un logo.

. Dans la liste déroulante Emplacement de fichier, sélectionnez Documents partagés.

. Cliquez sur le fichier logo AW Computing.

. Cliquez sur Modifier la ligne du haut.

. Couleur de la ligne : #0072BC (bleu acier)

. Hauteur (pixels) : 5

. Cliquez sur OK.

. Cliquez sur Modifier la ligne du milieu.

. Couleur de la ligne : #0072BC (bleu acier)

. Hauteur (pixels) : 5

. Cliquez sur OK.

. Cliquez sur Modifier la ligne du bas.

. Couleur de la ligne : #0072BC (bleu acier)

. Hauteur (pixels) : 5

. Cliquez sur OK.

. Cliquez sur Afficher un aperçu. Quand vous avez terminé avec l'aperçu, fermez la fenêtre ou l'onglet.

F. Cliquez sur Enregistrer.

8-2 : Création d'un modèle d'e-mail

. Créez un modèle d'e-mail avec l'en-tête Marketing général.

. Cliquez sur Configuration | E-mail | Modèles d’e-mail classic.

. Vérifiez que le dossier en cours est le dossier Marketing. Cliquez sur Nouveau modèle.

C. Complétez les détails du nouveau modèle.

. Sélectionnez le bouton HTML (avec en-tête).

. Cliquez sur Suivant.

. Mettez-le disponible pour tous les utilisateurs.

. Dossier : Marketing | Disponible : Coché

B. Nom du modèle de message : Public général

C. Nom unique du modèle : (ce champ est automatiquement renseigné.)

D. En-tête : Marketing général

E. Présentation d'e-mail : Lettre en format libre

F. Codage : EU & Europe de l'Ouest (ISO-8859, ISO-LATIN-1)

G. Description : À utiliser pour tous les e-mails destinés au public, s'il n'existe pas d'autre modèle spécifique.

H. Cliquez sur Suivant.

. Ajoutez des champs de fusion.

. Sélectionnez un type de champ : Champs de contact

. Sélectionnez un champ : Prénom

. Sélectionnez et copiez le texte dans le champ Copier la valeur de champ de fusion.

. Complétez le Contenu de l'e-mail HTML.

. Objet : <<REMPLACER PAR UN OBJET>>

. Dans la zone de texte principale (sous le logo de l'entreprise), tapez Très estimé(e)

. Appuyez sur la barre d'espace puis collez le texte du champ de fusion et ajoutez une virgule

iiv. Cliquez sur Suivant.

. Laissez le champ Contenu de l'e-mail texte seul vide pour qu'il se remplisse automatiquement avec le contenu dépouillé de la version HTML. Cliquez sur Enregistrer.

. Testez le modèle.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur **Contact** dans Tous les éléments.  
. Sélectionnez **Tous les contacts** dans Vue de liste.

C. Dans le champ Nom, cliquez sur Arnold Adams.

D. Si nécessaire, cliquez sur l'onglet **ACTIVITÉ** à droite de la page.  
E. Cliquez sur E-mail, puis sur Composer pour ouvrir l'outil de messagerie.  
F. Sélectionnez l'icône **Insérer, créer ou mettre à jour le modèle** près du bouton

Envoyer. Cliquez sur Insérer un modèle…

G. Sélectionnez **Modèles d'e-mail Classic** dans la liste déroulante Modèles. Choisissez le dossier Marketing, puis sélectionnez le modèle Public général.

H. Vérifiez l'exactitude du modèle, puis cliquez sur **Effacer l'e-mail et rétablir** puis confirmez en cliquant sur **Effacer**.

8-3 : Création d'une nouvelle règle de workflow

. Créer une règle de workflow pour l'objet Requête.

. Cliquez sur Configuration | Automatisation des processus | Règles de workflow.

. Cliquez sur Continuer puis sur Nouvelle règle.

C. Dans la liste déroulante Objet, sélectionnez Requête puis cliquez sur Suivant.

. Établissez des critères d'évaluation.

. Nom de la règle : Notification d'une nouvelle requête d'un grand compte

. Description : Aviser le Services VP des nouvelles requêtes pour les grands comptes et assigner le suivi au propriétaire du compte.

. Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créés

. Établissez les critères d'exécution.

. Exécutez cette règle si les : critères suivants sont remplis :

. Champ : Compte : Chiffre d'affaires annuel

. Opérateur : supérieur à

. Valeur : 20000000

. Champ : Compte : Employés

. Opérateur : supérieur à

. Valeur : 5000

. Cliquez sur Ajouter une logique de filtrage.

. Changez la logique de filtrage sur 1 OR 2

. Cliquez sur Enregistrer et suivant.

. Ajoutez une action de workflow.

. Cliquez sur Ajouter une action de workflow | Nouvelle alerte par e-mail.

. Description : Alerte par e-mail au VP au sujet des requêtes pour les grands comptes.

. Nom unique : (ce champ est automatiquement renseigné.)

. Modèles de message :

a. Cliquez sur l'icône **loupe** à la fin du champ.

b. Dans la liste déroulante en haut de la fenêtre de recherche, sélectionnez Modèles de message public non classés.

c. Dans la liste de modèles, sélectionnez SUPPORT : Nouvelle requête pour un grand compte

. Ajoutez Vice-président des services comme destinataire.

. Rechercher type de destinataire : Rôle

. Dans la liste Destinataires disponibles, sélectionnez Rôle : Vice-président

des services.

. Cliquez sur la flèche Ajouter.

v. Dans la section E-mails supplémentaires, entrez votre propre adresse. (Cette étape est nécessaire afin de tester la règle de workflow.)

. Cliquez sur Enregistrer.

. Ajoutez un déclencheur temporel.

. Cliquez sur Ajouter un déclencheur temporel.

. Ajouter un déclencheur temporel : 1 jour après la date de déclenchement de la règle

. Cliquez sur Enregistrer.

. Ajoutez une action de workflow dépendante du temps.

. En dessous de la section Actions de workflow chronologiques, cliquez sur Ajouter une action de workflow | Nouvelle tâche.

. Attribué à : (cliquez sur l'icône loupe et sélectionnez Propriétaire dans la liste Type. Choisissez Propriétaire du compte)

. Objet : Faire le suivi avec le client au sujet de la résolution de requête.

. Nom unique : (ce champ est automatiquement renseigné.)

. Date d'échéance : Sélectionnez Requête : Date/heure de fermeture plus 5 jours.

. Priorité : Élevée

. Cliquez sur Enregistrer puis sur Terminé.

C. Cliquez sur Activer.

D. Cliquez sur OK quand la fenêtre Utilisateur de workflow par défaut s'ouvre.

E. Définissez l'utilisateur de workflow par défaut sur : (votre nom)

F. Cliquez sur Enregistrer.

. Testez la règle de workflow.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur Comptes dans la liste Tous les éléments.

. Dans la liste déroulante Vues de liste, sélectionnez Tous les comptes.

C. Cliquez sur American Bank.

D. Descendez dans la zone ASSOCIÉ jusqu'à trouver Requêtes.

E. Cliquez sur Nouveau dans la liste Requêtes.

F. Entrez les informations de la nouvelle requête.

. Nom du contact : Kelly (puis sélectionnez **Kelly Herson**.)

. Origine de la requête : Téléphone

. Type : Problème

. Motif de la requête : Nouveau problème

. Objet : Les ordinateurs portables Spider ne sont pas compatibles avec les imprimantes AW.

. Description : Les nouveaux ordinateurs portables Spider ne semblent pas fonctionner avec les anciennes imprimantes AW.

G. Cliquez sur Enregistrer.

H. Vérifiez votre messagerie pour vous assurer que vous avez reçu l'alerte.

*Remarque : vous pouvez maintenant supprimer votre adresse e-mail de la règle afin de ne pas recevoir des alertes pour toutes les requêtes qui répondent aux critères de la règle de workflow.*

I. Cliquez sur **Configuration | Environnements | Surveillance |** Workflow temporel.

J. Définissez les critères de workflow.

. Objet égal à requête

. Cliquez sur Rechercher.  
  
*Notez que la tâche a été planifiée pour le lendemain.*

8-4 : Création d'un processus

. Créez un processus.

. Cliquez sur Configuration | Automatisation des processus | Générateur de processus.

. Cliquez sur Nouveau.

. Nom du processus : Publication pour les opportunités gagnées

. Description : Prévenir Allison Wheeler des opportunités gagnées.

iii. Le processus démarre quand : Un enregistrement est modifié

. Cliquez sur Enregistrer.

. Précisez l'objet.

. Cliquez sur Ajouter un objet.

. Objet : Opportunité

. Démarrer le processus : **lors de la** création ou modification d'un enregistrement

. Cliquez sur Enregistrer.

. Ajoutez des critères de processus.

. Cliquez sur Ajouter des critères.

. Nom du critère : Opportunité gagnée

. Critère d'exécution d'actions : Les conditions sont remplies

. Champ : Étape (cliquez dans Rechercher un champ, faites défiler jusqu'à **Étape** et cliquez sur Choose)

. Opérateur : Égal à

. Type : Liste de sélection

. Valeur : sélectionnez **Ferm**é**e Gagn**é**e**

. Conditions : Toutes les conditions sont remplies (AND)

viii. Cliquez sur Avancé.

ix. Cliquez sur Oui.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Ajoutez une action immédiate.

. Sous ACTIONS IMMÉDIATES, cliquez sur Ajouter une action.

. Type d'action : Publier dans Chatter

. Nom de l'action : Publier à la vice-présidente des ventes

. Publier pour : Utilisateur

. Utilisateur : Rechercher un utilisateur

. Rechercher un utilisateur : tapez allison puis cliquez sur son nom quand il s'affiche.

. Message : Dans la grande zone de texte, tapez Je viens de gagner cette opportunité :

. Cliquez sur Champ de fusion.

. Sélectionnez Nom et cliquez sur Choose.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Activez et testez le processus.

. Cliquez sur Activer.

. Cliquez sur Confirmer quand le message d'avertissement s'affiche.

. Cliquez sur Revenir à la configuration (en haut de la page), puis sur Utilisateurs | Utilisateurs.

. Dans la colonne Action, cliquez sur Se connecter, à côté de Anna Bressan.

. Dans la zone de recherche, tapez ziffcorp

. Sélectionnez l'opportunité ZiffCorp-Printers quand elle s'affiche.

. Dans le chemin, cliquez sur **Fermée**

. Cliquez sur **Sélectionner l'étape fermée** et sélectionnez **Ferm**é**e Gagn**é**e**

I. Cliquez sur Enregistrer.

J. Cliquez sur l'onglet **Chatter**. (Si vous ne le voyez pas, passez par le Lanceur d'application.)

K. Vérifiez que la nouvelle publication à Allison apparaît dans le flux.

L. Cliquez sur **Se déconnecter en tant que** Anna Bressan.

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

. Définissez le statut de piste par défaut sur Non qualifié.

. Cliquez sur **Configuration** | **Objets et champs |** Gestionnaire d'objet | Piste | Champs **et relations**.

. Cliquez sur Statut de la piste.

. Dans la zone Valeurs de liste déroulante Statut de la piste, cliquez sur Réorganiser.

. Dans la liste déroulante Valeur par défaut, sélectionnez Non qualifié.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Affectez un champ de piste personnalisé pour Région au champ de compte personnalisé Région.

. Cliquez sur le lien Revenir à piste Champs près du haut de la page.

. Dans la section Champs et relations, cliquez sur Mapper les champs de piste.

. Dans la zone Champs de piste de la section Compte, cliquez sur la case à côté de Région.

iii. Sélectionnez **Region** dans la liste déroulante.

. Cliquez sur **Enregistrer**.

. Mettez en place une file d'attente pour l'équipe de vente américaine.

. Cliquez sur **Configuration |** **Configuration |** Utilisateurs | Files d'attente.

. Cliquez sur Nouveau.

. Complétez les informations de la nouvelle file d'attente.

. Étiquette : Ventes US

. E-mail de la file d'attente : (Laisser vide.)

. Envoyer un e-mail aux membres : Décoché

. Dans la liste Objets disponibles, sélectionnez Piste.

. Cliquez sur la flèche Ajouter pour déplacer la piste dans la liste Objets sélectionnés.

D. Ajoutez des membres à la file d'attente.

i. Rechercher : Rôles et subordonnés

ii. Dans la liste Membres disponibles, choisissez Rôles et subordonnés :   
Directeur des ventes États-Unis.

iii. Cliquez sur la flèche Ajouter puis sur Enregistrer.

. Mettez en place une file d'attente pour l'équipe de vente américaine.

. Cliquez sur Nouveau.

B. Complétez les informations de la nouvelle file d'attente.

. Étiquette : Ventes EMEA

. E-mail de la file d'attente : (Laisser vide.)

iii. Envoyer un e-mail aux membres : Décoché

iv. Dans la liste Objets disponibles, sélectionnez Piste.

. Cliquez sur la flèche Ajouter pour déplacer la piste dans la liste Objets sélectionnés.

. Ajoutez des membres à la file d'attente.

. Rechercher : Rôles et subordonnés

ii. Dans la liste Membres disponibles, choisissez Rôles et subordonnés :   
Directeur Ventes EMEA.

iii. Cliquez sur la flèche Ajouter puis sur Enregistrer.

8-6 : Création de règles d'attribution

. Créez une nouvelle règle d'attribution et définissez-la comme active.

. Cliquez sur **Configuration | Paramètres de fonctionnalité | Marketing | Règles d'attribution de piste**.

. Cliquez sur Nouveau.

. Complétez les nouvelles informations sur la règle d'attribution de piste.

. Nom de la règle : Pistes par région

. Actif : Coché

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur le lien Pistes par région.

. Ajoutez de nouvelles entrées à la règle.

. Dans la section Entrées de règle, cliquez sur Nouveau.

. Définissez l'ordre de tri.

. Ordre de tri : 1

. Champ : Piste : Région

. Opérateur : égal à

. Valeur : US

. À l'étape 3, modifiez la liste depuis Utilisateur sur **File d'attente**, puis

cliquez sur l'icône loupe et sélectionnez File d'attente équipe de vente US.

. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau.

. Ordre de tri : 2

. Champ : Piste : Région

. Opérateur : égal à

. Valeur : EMEA :

. File d'attente : File d'attente équipe de vente EMEA

. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau.

. Ordre de tri : 3

. Champ : Piste : Région

. Opérateur : égal à

. Valeur : Canada

. File d'attente : File d'attente équipe de vente canadienne

. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau.

v. Ordre de tri : 4

. Champ : Piste : Région

. Opérateur : égal à

. Valeur : APAC

. File d'attente : File d'attente équipe de vente APAC

. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau.

. Ordre de tri : 5

. Champ : Piste : Région

. Opérateur : égal à

. Valeur : LATAM

. File d'attente : File d'attente équipe de vente LATAM

. Cliquez sur Enregistrer et Nouveau.

. Ordre de tri : 6

. Champ : Piste : Région

. Opérateur : égal à

. Valeur : (laisser vide)

. Utilisateur : Allison Wheeler (utilisez l'icône loupe pour la trouver)

. Cliquez sur Enregistrer.

. Créez une nouvelle piste pour faire le test.

. Cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur Pistes dans Tous les éléments.

. Cliquez sur Nouveau.

. Cliquez sur Suivant (en conservant le type d'enregistrement par défaut Piste de télémarketing).

. Remplissez les informations de la nouvelle piste.

. Prénom : Kendall

. Nom : Carson

. Société : Projection Management

. Fonction : Président-directeur général

. Téléphone : 415-123-1234

. E-mail : kcarson@projmgmt.com

. Région : US

. Affecter à l'aide de la règle d'attribution active : Sélectionner (en bas de la fenêtre)

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur l'onglet Chatter de ce dossier et vérifiez que la piste a été dirigée vers la file d'attente Équipe de vente américaine.

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

. Créez une règle de réponse automatique.

. Cliquez sur **Configuration | Paramètres de fonctionnalité | Marketing** | Règles de réponse automatique de piste.

. Cliquez sur Nouveau.

. Nom de la règle : Promo Tech

. Actif : Coché

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur le lien Promo Tech.

. Dans la section Entrées de règle, cliquez sur Nouveau.

. Ordre de tri : 1

. Exécutez cette règle si les : **critères suivants sont remplis :**

. Champ : Piste : Secteur d'activité

. Opérateur : égal à

. Valeur : Technologie (cliquez sur l'icône loupe puis sélectionnez la valeur)

. Nom : Allison Wheeler

. Adresse e-mail : (entrez votre propre adresse e-mail à des fins de test)

. Modèles d'e-mail : Cliquez sur l'icône loupe. Dans le dossier Modèles de message public non classés, sélectionnez Pistes : Promotion de l'industrie de la technologie.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Activez le Web vers piste.

. Cliquez sur **Configuration | Paramètres de fonctionnalité | Marketing** | Web vers piste.

. Cliquez sur Modifier.

. Modifiez les paramètres de Web vers piste.

. Web vers piste activé : Coché

. Créateur de pistes par défaut : (votre nom d'utilisateur)

*Remarque : le créateur de piste par défaut doit être un utilisateur ayant à la fois les permissions Modifier toutes les données et Envoyer un e-mail.*

. Modèle de réponse par défaut : Cliquez sur l'icône loupe. Dans le dossier Modèles de message public non classés, sélectionnez Pistes : Réponse par   
e-mail Web vers piste.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Créez le nouveau formulaire HTML Web vers piste.

. Cliquez sur Créer un Formulaire Web vers piste.

. Assurez-vous que les champs nécessaires se trouvent 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

. URL de retour : https://www.salesforce.com (pour préciser la page qui s'affichera après l'envoi du formulaire)

1. Activer le filtrage des spams : **Décoché**

E. Cliquez sur Générer. Copiez le fichier HTML généré dans votre presse-papiers.

F. Cliquez sur **Terminer**.

G. Accédez à votre bureau.

*Remarque : les étapes suivantes, H jusque M, sont différentes pour PC et Mac.*

--------

**Pour PC :**

H. Faites un clic droit et choisissez Nouveau | Document texte.

I. Double-cliquez sur Nouveau document texte pour l'ouvrir.

J. Collez le HTML généré dans le fichier.

K. Cliquez sur Fichier | Enregistrer sous **| Fichier texte**

L. Modifiez le nom de fichier par Web vers piste.html

M. Cliquez sur Enregistrer et fermez le fichier.

**Pour Mac :**

H. Rendez-vous sur le **LaunchPad**

I. Sélectionnez **Modifier texte** et cliquez sur **Nouveau Doc**.

J. Collez le HTML généré dans le document.

K. Allez dans **Format**.

L. Sélectionnez **Convertir au format texte brut,** enregistrez-le et nommez-le **Web vers piste.html**

M. Sélectionnez utiliser HTML.

--------

N. Double-cliquez sur le fichier Web vers piste.html pour l'ouvrir dans un navigateur.

O. Vérifiez que le HTML généré contient les champs nécessaires.

. Enregistrez et testez le formulaire.

. Dans le formulaire Web vers piste déjà ouvert, entrez les informations suivantes :

. Prénom : John

ii. Nom : Goldie

. E-mail : (entrez votre propre adresse e-mail ici)

. Société : Hyper International

. Secteur d'activité : Technologie

. Ville : San Francisco

. Région/Province : CA

. Région : US

. Cliquez sur Valider.

. Dans votre Org, cliquez sur le Lanceur d'application, puis sur Pistes dans Tous les éléments.

. Dans la liste déroulante Vue de liste, sélectionnez File d'attente équipe de vente américaine.

. Vérifiez que l'exemple que vous venez d'entrer est maintenant dans Salesforce.

. Vérifiez votre messagerie pour voir si la bonne réponse par e-mail a été envoyée.

9-1 : Création d'un processus de support

Tableau récapitulatif de la configuration :

. Créez un processus de support Demande de renseignement qui inclut les nouvelles étapes, celles en cours et celles clôturées.

. Cliquez sur Configuration | Paramètres de fonctionnalité | Service | Processus de support.

. Cliquez sur Nouveau et complétez les détails.

. Processus de support existant : Processus de support produit

. Nom du processus de support : Processus de demande de renseignement

. Description : Processus d'enregistrement des demandes de support client et de facturation.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Configurez les options de la liste déroulante Statut de la requête.

. Dans la section Valeurs sélectionnées, maintenez la touche CTRL enfoncée et sélectionnez Hiérarchisé, Bogue

signalé, et Bogue corrigé.

. Cliquez sur Supprimer.

. Vérifiez que la section Valeurs sélectionnées n'affiche que Nouveau, En cours et Fermé (Fermée).

. Cliquez sur Enregistrer.

. Ajoutez des valeurs de la liste déroulante à la zone Type standard : Produit, Expédition, Garantie et Autres.

. Cliquez sur Configuration | Gestionnaire d'objet | Requête | Champs et relations.

. Dans la zone Recherche rapide, cherchez le champ Type. Sélectionnez **Type**.

. Dans la section Valeurs de liste déroulante Type de requête, cliquez sur Nouveau. Créez ces valeurs en tapant sur Enter après chaque élément :

- Produit

- Expédition

- Garantie

- Autres

. Cliquez sur Enregistrer.

. Créez un type d'enregistrement Demande de renseignement à l'aide de la présentation de page Requête, du processus de support Demande de renseignement et des valeurs de liste déroulante correctes pour le champ Type.

. Cliquez sur Configuration | Gestionnaire d'objet | Requête | Types d'enregistrement.

. Cliquez sur Nouveau et complétez les détails.

. Type d'enregistrement existant : Support produit

. Étiquette de type d'enregistrement : Demande de renseignement

. Nom du type d'enregistrement : (sélectionné par défaut)

. Processus de support : Processus de demande de renseignement

. Description : Type d'enregistrement pour les demandes de renseignement.

. Cochez la case Actif.

. Cochez la case Activer pour le profil.

. Cliquez sur Suivant.

. Choisissez d'appliquer une présentation à tous les profils : Présentation des requêtes de demande de renseignement

. Cliquez sur Enregistrer.

. Dans la section Listes de sélection disponibles pour la modification, cliquez sur Modifier à côté du champ Type.

. Dans la section Valeurs sélectionnées, maintenez la touche CTRL enfoncée et sélectionnez Problème, Demande

de fonctionnalité et Question.

. Cliquez sur Supprimer.

. Dans la section Valeurs disponibles, maintenez la touche CTRL enfoncée et sélectionnez Produit, Expédition, Garantie et Autres.

. Cliquez sur Ajouter.

. Cliquez sur Enregistrer.

. Testez le processus en créant une requête de demande de renseignements à l'aide du nouveau type d'enregistrement Demande de renseignements.

A. Allez dans le **Lanceur d'application** et sélectionnez l'application **Service**.

B. Dans la zone Recherchez dans Salesforce, entrez Darrin Clark et sélectionnez pour chercher en dehors de Configuration (ou tapez sur Entrée) ou utilisez Lanceur d'application > Contacts pour chercher Darrin Clark.

C. Cliquez sur le lien Darrin Clark pour ouvrir l'enregistrement Contact de Darrin Clark.

D. Dans la liste associée Requêtes, cliquez sur Nouveau.

E. Dans la liste des Types d'enregistrement, sélectionnez Demande et cliquez sur Suivant.

F. Complétez les informations de la requête de demande.

. Type : Expédition

. Origine de la requête : Téléphone

. Objet : Envoi manquant

. Description : Commande non reçue.

G. Cliquez sur Enregistrer.

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

1. Créez une règle d'escalade de requête standard.

. Cliquez sur Configuration | Paramètres de fonctionnalité | Service | Règles d'escalade.

. Cliquez sur Nouveau.

. Nom de la règle : Escalade standard

. Définissez-la comme la règle d'escalade de la requête active : Coché

. Cliquez sur Enregistrer.

1. Créez une action d'entrée de règle et d'escalade pour le niveau 2 du support produit.

. Cliquez sur le lien Escalade standard.

. Cliquez sur Nouveau. Un nouvel onglet Salesforce Classic s'ouvre. Entrez les paramètres de la règle.

. Ordre de tri : 1

. Champ : Requête : Type d'enregistrement de requête

. Opérateur : égal à

. Valeur : Support produit

. Définir les heures d'ouverture : Coché

. Cliquez sur l'icône loupe puis sur le lien Standard - 24 hour.

. À la création de la requête : Coché

. Cliquez sur Enregistrer.

. Cliquez sur Nouveau et entrez les détails de l'action d'escalade.

. Ancienneté : 4

. Dans la section Sélectionnez l'utilisateur ou la file d'attente à qui réattribuer automatiquement la requête, sélectionnez File d'attente

dans la liste déroulante.

. Cliquez sur l'icône loupe puis sur le lien File d’attente produit - niveau 2.

iv. Définissez une notification à l'utilisateur Noah Larkin et au propriétaire de la requête.

. Notifier cet utilisateur : Noah Larkin

. Modèle de notification : (dans le dossier des exemples de modèle) SUPPORT : Notification de hiérarchisation de requête

v. Notifier le propriétaire de la requête : Coché

E. Cliquez sur Enregistrer.

F. Fermez cet onglet.

1. Vérifiez la règle d'escalade en créant une requête et en surveillant les escalades de requête.

. Allez dans Lanceur d'application, puis cliquez sur l'onglet Requêtes. Cliquez sur Nouveau.

B. Dans la liste déroulante Type d'enregistrement, sélectionnez Support produit.

C. Cliquez sur Suivant.

D. Complétez les informations de la requête de support produit.

. Nom du contact : Arnold Adams

. Nom du compte : ABC Labs

. Origine de la requête : Téléphone

. Produit : Portable

. Objet : Alimentation de l'ordinateur portable

. Description : L'ordinateur portable ne s'allume pas lorsque le bouton d'alimentation est pressé.

E. Cliquez sur Enregistrer.

F. Cliquez sur Configuration | Environnements | Surveillance | Escalades de requêtes.

G. Cliquez sur Rechercher pour afficher l'heure dans la colonne Escalader à, qui indique quand la requête sera transmise par la nouvelle règle d'escalade standard.